



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación asertiva y clima organizacional en una Institución
Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Br. Salvador Villalobos, Zoraida Patricia (ORCID: [0000-0001-8524-4722](https://orcid.org/0000-0001-8524-4722))

ASESOR:

Dr. Fernando Antonio Flores Limo (ORCID: [0000-0002-5494-9794](https://orcid.org/0000-0002-5494-9794))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Mamá Juanita, a Papá Pio y mi hermano Alejandro, reunidos en el reino de Dios y velan por nosotros, impulsores en mi crecimiento personal y profesional. A mi familia, por seguir fortaleciéndonos en el amor, respeto y unión.

AGRADECIMIENTO

A Dios por protegernos, bendecirnos y ser mi fortaleza.

A la comunidad educativa Fe y Alegría 2 por participar de esta investigación para seguir fortaleciendo nuestra convivencia.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.	14
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la Variable X: Comunicación Asertiva..	16
Tabla 2	Ficha técnica del cuestionario de Comunicación Asertiva	17
Tabla 3	Matriz de operacionalización de la Variable Y: Clima Organizacional	21
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario Clima Organizacional	22
Tabla 5	Distribución de la Muestra de estudio.....	24
Tabla 6	Resultados de las opiniones de juicios de experto	25
Tabla 7	Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	26
Tabla 8	Confiabilidad de Comunicación Asertiva	26
Tabla 9	Confiabilidad de Clima Organizacional	27
Tabla 10	Distribución de Frecuencia de las Dimensiones de Comunicación Asertiva.	29
Tabla 11	Distribución de Frecuencia de las Dimensiones del Clima Organizacional	30
Tabla 12	Prueba de normalidad	31
Tabla 13	Correlación entre las Variables Comunicación Asertiva y Clima Organizacional.....	32
Tabla 14	Correlación entre la Dimensión Comunicación Interpersonal y el Clima Organizacional.....	33
Tabla 15	Correlación entre la dimensión Comunicación Organizacional y el Clima Organizacional	34

Índice de figuras

Figura 1	Teoría de la Motivación - Higiene.....	12
Figura 2	Diagrama de estudio correlacional.....	14
Figura 3	Distribución de Frecuencia de las Dimensiones de la Comunicación Asertiva.....	29
Figura 4	Distribución de Frecuencia de las Dimensiones del Clima Organizacional.....	30

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021. Dentro de la metodología se estableció el enfoque cuantitativo, se consideró la investigación de tipo básica, diseño de investigación no experimental, transversal descriptiva correlacional y método hipotético deductivo. Se utilizó la muestra censal, conformada por 73 participantes de los cuales 64 docentes de inicial, primaria y secundaria, 4 auxiliares y 3 profesoras con cargo directivo.

La técnica que se seleccionó fue la encuesta y se aplicaron instrumentos que permitieron el recojo de información, dos cuestionarios, los cuales fueron validados por juicio de expertos (aplicable) a su vez, fueron sometidos a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach (Comunicación Asertiva = 0,820 y Clima Organizacional = 0,831. Los datos fueron procesados en Excel y procesados en Software SPSS v.28.0. Nuestra investigación llegó a la conclusión que existe relación directa positiva, entre comunicación asertiva y clima organizacional, con intensidad moderada, lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = 0.00 <0.05; Rho = 0,684).

Palabras Clave: Comunicación Asertiva 1, Clima Organizacional 2

Abstract

The research aimed to determine the relationship between assertive communication and the organizational climate in teachers, assistants and directors of a public Educational Institution of San Martín de Porres, Lima, 2021. Within the methodology, the quantitative approach was established, the basic research, non-experimental research design, descriptive cross-sectional correlational and hypothetical deductive method. The census sample was used, made up of 73 participants of which 64 pre-school, primary and secondary teachers, 4 assistants and 3 teachers with directive positions.

The technique that was selected was the survey and instruments were applied that allowed the collection of information, two questionnaires, which were validated by expert judgment (applicable), in turn, were subjected to the Cronbach's Alpha reliability test (Assertive Communication = 0.820 and Organizational Climate = 0.831). The data were processed in Excel and processed in Software SPSS v.28.0. Our research concluded that there is a direct positive relationship between assertive communication and organizational climate, with moderate intensity, which is demonstrated with the Spearman statistic (bilateral sig. = 0.00 <0.05; Rho = 0.684).

Keywords: Assertive Communication 1, Organizational Climate 2

I. INTRODUCCIÓN

Con la comunicación, podemos expresar nuestras ideas, conocimientos y capacidades creativas y las compartimos con otros individuos [...] la comunicación presupone la participación y el diálogo [...]. la comunicación contribuye a forjar las identidades individuales y colectivas, [...] establecer la interacción entre los miembros de una sociedad determinada. (UNESCO, 2014). La escuela es un comunidad específica o un espacio de socialización, de convivencia, donde los miembros, conviven e interactúan, por naturaleza estas pueden ser conflictivas, ya que recaen intereses particulares, emociones, u otras fuerzas que son diferentes. (Castaño, 2017). Sin embargo, cuando se presentan rasgos o situaciones donde este proceso se ve mermado urge la necesidad de identificar los factores o aspectos que necesitan afrontarse y por ende mejorarse. Ahora, nos urge tener una adecuada comunicación entre las diversas personas o actores que participan en el proceso educativo. Universidad Tecnológica del Perú. (2021). Educación virtual: Retos y aprendizajes para aplicar este año.

Dentro de la gestión educativa, la comunicación cumple un rol trascendental, como transacción de brindar y recibir información, teniendo cuenta algunos elementos que permiten o no tener una buena interacción, nuestras conductas visibles verbales o no verbales como los gestos, las diferentes formas como interactuamos, como obtenemos la información, como la procesamos según la intención que se tenga. De aquí la importancia de entender a la comunicación como un proceso cíclico de dos o más personas, y si fuera en el centro de estudios, entre los participantes de la comunidad educativa, específicamente en nuestra investigación referida a la comunicación entre los docentes y directivos. Haciendo referencia a Moles (2008) resalta en la comunicación asertiva como una expresión sincera y aplicable de las emociones y sentimientos, respetando los derechos de cada uno. (Cornejo y Redondo, 2001), consideran que, en una institución escolar se involucra el nivel organizativo, donde se incluyen las formas como administrar, el establecimientos de reglas o acuerdos que permitan la regulación en la convivencia y contribución de la colectividad educativa; a nivel intrapersonal, lo relacionado a las creencias y atribuciones personales, incluyendo las expectativas de los otros (pág. 13), repercute con el grado de iniciativa de los integrantes, trascendiendo el entorno interno y la relación entre los miembros que conforman la organización. (Chiavenato, 2007, pág. 87). El clima organizacional está relacionado cómo repercute el

entorno sobre el interés de los participantes, así como, esto repercute en su comportamiento.

En la IE Fe y Alegría 2, la forma en que se brinda la educación actual ha originado brechas en diversos aspectos de la interacción social, y ahora en la virtualidad ha repercutido en la comunicación y el clima, presentándose diversas circunstancias en la comunidad docente y directivos, como docentes que han enfermado con el COVID-19, familiares de los directivos y docentes que han fallecido, situación crítica y económica que repercute en los hogares de muchos docentes, situación de estrés por la carga laboral, o las reuniones que se realizan por nivel, por grados o por áreas, a veces con horarios adicionales a la carga lectiva, hacen que se presente un clima no tan favorable, sintiendo en ocasiones recarga de trabajo, o cuando los trabajos colaborativos no son del todo distribuidos de manera equitativa, o cuando las áreas no “prioritarias” tienen pocos miembros con quienes puedan organizar las actividades académicas, porque los miembros de estas áreas son de otras áreas donde tienen mayor carga horaria, o cuando la comunicación sincrónica se dificulta por problemas de conectividad. “La promoción de la asertividad como estilo de comunicación” (Quiñonez y Moyano, 2019, pág. 71) se hace vital poner en práctica, pues como señalan los autores permite la autorregulación por medio de técnicas comunicacionales.

Sobre lo manifestado, se formula el **problema general**: ¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021? Como **problemas específicos**: (1) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación interpersonal y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021?; (2) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación organizacional y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021?

En la investigación, se han encontrado elementos que nos permiten identificar el nivel en que se encuentra la comunicación asertiva de los docentes, auxiliares y directivos, y su implicancia en el clima organizacional de la comunidad educativa. La investigación puede justificarse desde diferentes perspectivas: la justificación teórica, recae en el aporte de teorías de comunicación asertiva y sus respectivas

dimensiones, comunicación interpersonal y comunicación organizacional, clima organizacional y sus respectivas dimensiones como los factores intrínsecos y los factores extrínsecos o factores de higiene, pudiéndose incrementar el conocimiento de las teorías abordadas. Justificación práctica, se orienta en la mejora de la comunicación asertiva, teniendo un implicancia en el desarrollo del clima organizacional, en el centro educativo, donde se realizó el estudio, así mismo, la información obtenida en los resultados será considerada en la elaboración del PEI 2021 que corresponde elabora el presente año, también puede ser utilizada de referencia para otras investigaciones. Justificación metodológica, ha sido corroborada siguiendo los procesos consistentes al método científico, determinar el enfoque, diseño, el tipo y nivel de investigación, estableciendo la operacionalización de las variables, aplicando la validación de los instrumentos de recojo de información validados con la prueba de confiabilidad, planteado la posibilidad que pueda ser utilizado en otras investigaciones.

Se estableció como **objetivo general**: Determinar la relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021. Los **objetivos específicos** son: (1) Establecer la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021; (2) Establecer la relación entre la dimensión comunicación organizacional y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021; Se establece como **hipótesis general**: Existe relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021. Las **hipótesis específicas** son (1) Existe relación entre la dimensión comunicación interpersonal y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021; (2) Existe relación entre la dimensión comunicación organizacional y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes de estudios relacionados con nuestras variable comunicación asertiva y variable clima organizacional, en el ámbito internacional se presenta las siguientes investigaciones:

Macías y Vanga (2021), realizaron un estudio relacionado al diagnóstico situacional en docentes universitarios de Manabí. Investigación cuantitativa, el muestreo censal fue el empleado para su aplicación en la investigación de campo, sus resultados fueron analizados bajo la técnica de semaforización. Concluyen en como los puestos de trabajo afectan al clima organizacional.

García (2020), desarrolla su investigación en Guayaquil, donde relaciona el clima organizacional con la labor del maestro. Es una investigación cuantitativa de diseño correlacional, como técnica de información empleó la encuesta y su respectivo cuestionario. Resalta como conclusión, el desempeño docente no es adecuado porque no es valorado como debiera ser por las autoridades, repercutiendo ello en el clima organizacional.

Bustos (2019), en Guayaquil realiza su investigación sobre la comunicación asertiva, plantea alternativas para potenciar el clima organizacional en un centro educativo. La investigación determinó su enfoque como cuantitativo, diseño no experimental, y tipo correlacional. Aplicó el proceso del método inductivo-deductivo. Dentro de las conclusiones señala que la dimensión comunicación interpersonal se encuentra en regular al igual que la dimensión comunicación organizacional según el 50.0% y el 45.0% respectivamente.

Cañas y Hernández (2019), la investigación que realizaron sobre la comunicación asertiva en profesores. Investigación cuantitativa realizada en México, diseño transeccional descriptivo. Concluye que la mayoría de los participantes son asertivos al comunicarse, estando el 79,5% por encima del rango promedio, el 20,5% está ubicado en el rango promedio y no hubieron docentes en rangos inferiores al promedio.

Plácido (2018), realizó el diagnóstico del clima organizacional en docentes de maestría en México. Investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, al aplicar cuestionarios como instrumentos de su encuesta, obtiene como resultados, en la dimensión comunicación, los profesores señalan que para la toma de decisiones ellos no son tomados en cuenta, por ello del promedio más bajo recae

entre el 2 y 2.83. Sin embargo, la buena comunicación que se da entre los compañeros de trabajo permite que resulte un promedio más alto, fluctuando entre el 2.83 y el 3.4.

Gomez y Gonzáles (2017), su estudio relaciona la comunicación asertiva por un lado y el clima laboral por el otro, lo realizaron en Escuelas Bolivarianas de Venezuela. Investigación de corte cuantitativo, describe y explica la información que recopila con su cuestionario denominado COMASER. Entre sus conclusiones se resalta las opiniones contradictorias que se presentan entre los trabajadores del sector educación, sobre la comunicación asertiva como parte del estudio realizado

Entre las investigaciones realizadas nivel nacional, relacionadas con las variables de nuestro estudio se encuentran:

Palma (2021), destaca la relación entre los referentes de su investigación, la comunicación asertiva y lo relacionado con el entorno laboral en profesores de un colegio en Lurigancho. Investigación cuantitativo, no experimental transversal, bajo el proceso de comprobar hipótesis, en su investigación sostiene entre sus conclusiones la correlación positiva moderada de 0,351 y $p = 0,000$ como nivel de significancia, siendo positiva dicha la relación; dentro del aspecto relacionada con la forma de comportarse en el entorno y la variable clima laboral la relación es positiva; finalmente, en la dimensión patrones de pensamiento en los profesores, la relación es positiva donde se realizó la investigación.

Roca (2020), desarrolló su tesis en Villa El Salvador, relacionando la comunicación asertiva con el entorno de los estudiantes. Es una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico, descriptivo. Aplicó el método hipotético deductivo. En los resultados, la variable clima social escolar obtuvo el 0,926 y 0,813 para la variable comunicación asertiva. Se estableció la existencia de una relación entre la variable comunicación asertiva y la variable clima social escolar.

Vilca (2019), estudio sobre la Asertividad y en contexto donde se desenvuelven los profesores, la investigación de Patambuco se consideró dentro del enfoque cuantitativo, como diseño, el descriptivo correlacional y como método aplicó el hipotético deductivo. Como resultado, se considera regular la forma de comunicación asertiva según el 52,12% de la muestra, mientras que el clima organizacional está estimado como regular, según el 48,18% de docentes

encuestados, estableciéndose una moderada correlación entre sus variables de estudio.

Murgueytio (2018), realizó estudios sobre la comunicación interna en Piura con trabajadores directivos, administrativos y docentes, donde lo relaciona con el clima organizacional, estableciendo una correlación elevada, directa y significativa, a mejor comunicación interna, mejor será el ambiente organizacional; también indica que las características de las variables que se presentan en la actualidad en el colegio son poco adecuadas, por ello no se presentan resultados positivos en la planificación.

Gonzales (2018), estudió la relación de asertividad y su influencia en el clima laboral, investigación no experimental, transeccional correlacional utilizando el método hipotético deductivo. La investigadora concluye que, se presenta una relación alta con significancia entre la variable asertividad y variables clima laboral, indicando que a mayor asertividad se presentan mayores posibilidades de presentarse un clima propicio.

Salas y Tenorio (2018), centraron su estudio en Ica, con profesionales dedicados a la labor pedagógica y no pedagógica relacionando la comunicación asertiva y los logros que se dan en la competencia laboral, investigación de enfoque cuantitativo, plantearon el diseño correlacional y el método cuantitativo. Los resultados indican que la mayoría del personal, el 62.5%, presenta un nivel desfavorable de comunicación asertiva; de la competencia laboral, el 68.8% considera que es favorable y el 31.2% lo refieren de un nivel medio.

Variable: Comunicación asertiva.

Para comprender una de las variables de estudio es necesario ahondar la literatura específica, en primera instancia por enunciados independientes para luego profundizar en el enunciado compuesto.

Comunicación. La comunicación nos permite manifestar y conocer del otro, nuestras ideas, sentimientos, emociones, juicios, críticas, lo que nos faculta la capacidad de interactuar con los demás. (Chiavenato, 2007) considera que, la comunicación permite compartir sentimientos y conocimientos. Se necesita de al menos dos personas para que exista la comunicación, siendo una que envía el mensaje y la otra persona quien lo reciba. La comunicación es la red que integra y permite operar a las organizaciones. Valdetaro (2015) La comunicación, considerándola como disciplina se evidencia en el entrecruzamiento diversos aspectos de constructos epistemológicos. Por otro lado, se concibe que, la comunicación en los académicos y su relación con los canales de información en una institución, estas fluyen teniendo en cuenta los niveles jerárquicos, lo que permite comunicarse con libertad con los superiores, diversos temas con la confianza de que se mantendrá en reserva los asuntos tratados (Hernández y Ponce, 2016, p.8).

Existen diferentes posturas respecto a los componentes que son parte del proceso de la comunicación, Según (Chiavenato, 2007, p. 78), en la comunicación lo constituyen cinco elementos: (a) Fuente, se puede considerar a la persona, objeto o proceso encargado de la emisión del mensaje para un destinatario. (b) Transmisor o codificador, se establecen determinados códigos del mensaje emitido por el emisor, volviéndose adecuado y favorable para el canal. (c) Canal, donde se enlaza la fuente con el destinatario, pudiendo estar cercano o distante. (d) Receptor, el que interpreta o decodifica el mensaje. (e) Destino: aquel que recibe el mensaje.

Asertividad. (Calua, Delgado y López, 2021) nos presenta referencias desde cuando aparece el término de asertividad, señala que Wolpe en 1958, utiliza en primera instancia la palabra asertivo. En nuestra sociedad actual es de vital importancia el contar con habilidades diversas entre ellas las sociales, las llamadas blandas, siendo estas capacidades para la vida. Por otro lado, Gutierrez (2017, p.54), sobre la asertividad considera: La asertividad cumple un papel importante y relevante dentro de las estrategias en el aula, relacionándose directamente con la

convivencia. Se resalta entonces, que la escuela es un espacio donde se puede promover y fortalecer la asertividad. La asertividad equivale a la forma como nos desenvolvemos en nuestro entorno, en interacción con los demás, defendiendo nuestros derechos, e intereses, ello implica que lo hagamos con objetividad y sinceridad, respetando el derecho de los demás.

Concepto de comunicación asertiva

Haciendo referencia a Moles (2008) resalta en la comunicación asertiva como una expresión sincera y aplicable de las emociones y sentimientos, respetando los derechos de cada uno. Salamanca (2016) hace referencia en su investigación que, por medio de la comunicación asertiva, es posible se puede cualificar la competencia comunicativa en estudiantes para la interacción comunicativa. Según De la Plaza (como se citó en Figueroa y Navarrete 2008, p.13) en relación con la comunicación asertiva, como la capacidad que poseemos para expresarnos, en diversas circunstancias de interacción social, donde somos autónomos para verter nuestras ideas y emociones, de forma equilibrada. Por su parte, (Cañas y Hernández, 2019, p.146). El desarrollo humano necesita de habilidades sociales como la comunicación asertiva, lo que permite prevenir problemas psicosociales.

Asensi (2013), del mismo modo, considera como parte de las habilidades sociales a la comunicación asertiva, pues ella permitirá que nos expresemos siendo conscientes de nuestras ideas, deseos, pensamientos, sentimientos, o nuestros derechos, siendo directos, honestos, tolerantes, evitando herir o perjudicar, mostrando autoconfianza.

Con la comunicación podemos reconocer las apreciaciones de las personas, sus sentimientos, así como sus emociones, de tal manera que nos diferenciamos unos de otros siendo espontáneos y reconociendo la diversidad en el ser humano.

Teniendo en cuenta la diversidad de concepciones, en nuestra investigación se consideró la planteada por Amorós (2007, p.9) quien sostiene que, la comunicación asertiva permite compartir nuestras emociones y sentimientos. Como recurso psicológico está determinado por los comportamientos que resultan pertinentes para que el participante comunique sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades, sus valores y sus destrezas. En el mismo sentido lo refuerzan posteriormente, Remor y Amorós-Gómez (2013) La comunicación asertiva, son conductas que son eficaces para que el individuo manifieste sus inquietudes, metas, inclinaciones, necesidades y principios particulares. Manifestación honesta y justa de sus derechos, emociones,

creencias e inclinaciones sin transgredir o desvalorar al resto.

Dimensiones de la Comunicación asertiva

Respecto a las dimensiones, el estudio toma las dimensiones propuestas por los autores Remor y Amorós-Gómez (2013) que son la comunicación interpersonal y la comunicación organizacional.

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

La comunicación organizacional, Remor y Amorós-Gómez (2013), trata de un proceso recíproco que se suscita entre un conjunto de individuos de tres o más sujetos que intercambian recados. Su propósito es lograr los objetivos precisados de manera grupal. Una de las primordiales tipologías es la alineación de un liderazgo, que dirige un conjunto de individuos, existiendo siempre un líder. Otra de las particularidades es la justificación a las decisiones tomadas, crea patrones de conjuntos de individuos y sus líderes, su manera de pensar es uniforme, los individuos son respetuosos con la persona que ejerce el liderazgo y se preocupa en mantener guardado la información de su área grupal. Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: Se considera que la Institución Educativa es una buen lugar de trabajo, se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral, se siente respaldado cuando dificulte algo, muestra responsabilidad de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento, y la institución reconoce a los docentes por su labor. Se debe considerar la importancia de la comunicación asertiva, pues recae en ella, la capacidad del crecimiento personal en saber utilizar diversas estrategias para que tenga una relación o interacción óptima con los otros, respetando el derecho propio y de los demás, siendo objetivos en cualquier circunstancia.

Variable: Clima organizacional

Concepto de clima organizacional

Es la manera como se conciben respecto a las relaciones interpersonales donde interactúan en un contexto laboral, cumpliendo cada uno su función determinada (Guerra, Plaza, Vargas, Castro y Barrera, 2012), los autores nos hacen la referencia al aspecto social que abarca el clima organizacional, donde considera las apreciaciones de los sujetos que comparten un espacio laboral, por ello, también es pertinente sobreponer a la estructura orgánica laboral, las formas como los miembros utilizan los códigos de comunicación entre ellos, pues estos se convierten reflejo de sus motivaciones o satisfacciones laborales. Borja (2021), respecto al clima organizacional, que además de abarcar la estructura organizativa, también están considerados aspectos conductuales y comportamentales tanto individuales como colectivos, las que reflejan las intenciones o satisfacciones de cada miembro de la organización (pág. 17). Por su parte, Chiavenato, (2007), lo considera como el bienestar psicológico que se presenta en un espacio laboral, pudiendo ser adecuado o favorable cuando se sienten en armonía o es agradable, puede ser desfavorable cuando no es agradable (pág. 149).

Otra perspectiva que hace interesante por la vigencia de su teoría como lo señalan Parra, Bayona y Salamanca (2018), es la Teoría bifactorial propuesta por Frederick Herzberg, donde se establecen dos factores que pueden determinar el clima organizacional, donde la motivación de una persona recae en factores de motivación (intrínsecos), más allá de los de mantenimiento (extrínsecos). La combinación de los factores involucrados, tanto intrínsecos como extrínsecos se orientan en causar satisfacción o complacencia en el trabajo e insatisfacción o no complacencia en el trabajo (Herzberg, 1987, pág. 8).

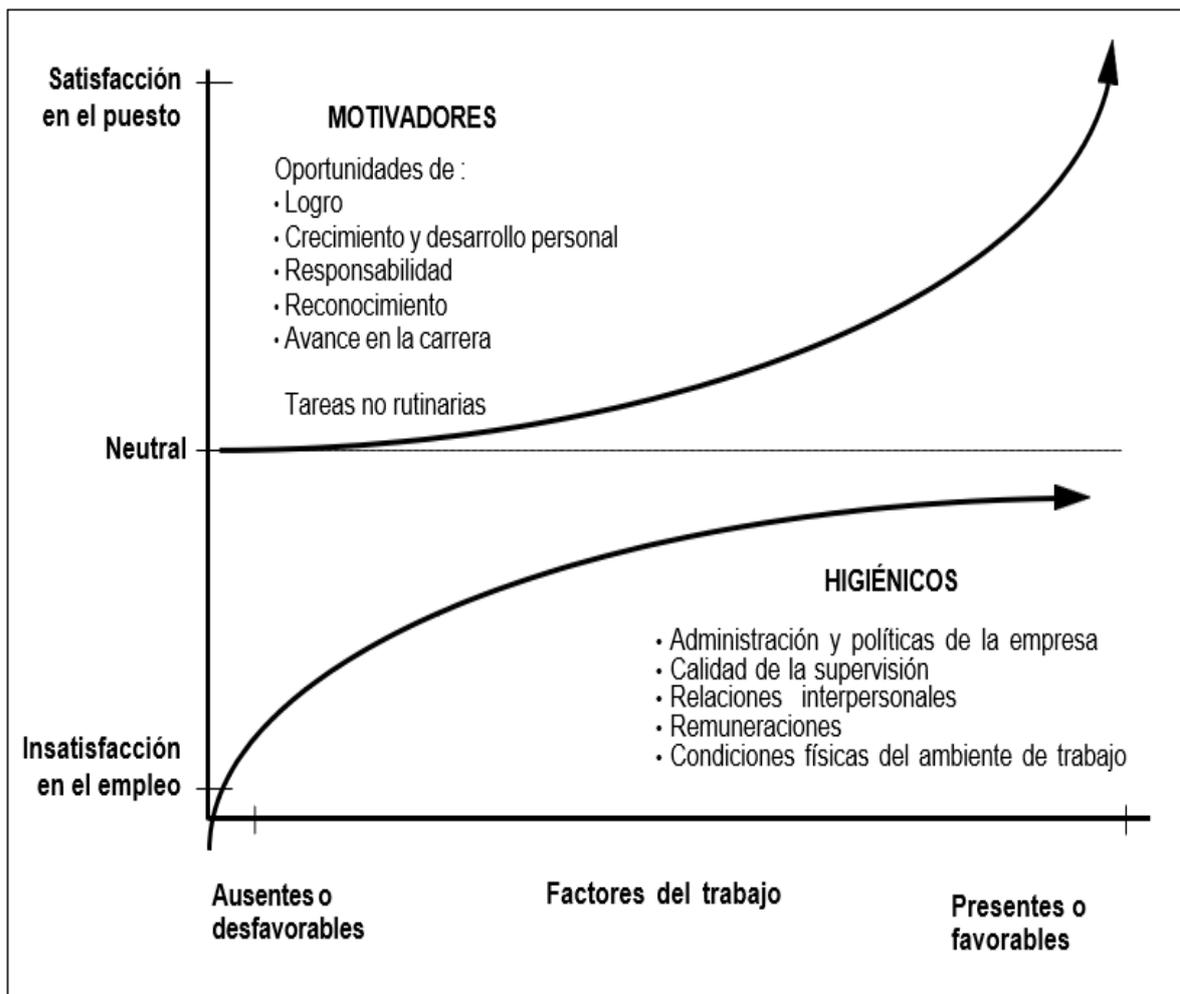
Factores intrínsecos o Factor motivacional. Según Herzberg (como se citó en Parra, Bayona y Salamanca, 2018, p.28) La motivación está en estrecha relación a los aspectos internos, en consecuencia, la satisfacción o estado de agrado de la persona (Manso, 2002), estos aspectos están asociados con las experiencias de agrado que los trabajadores experimentaron en sus centros de labores, llamados factores motivadores, donde los trabajadores manifiestan su bienestar porque sentían que eran reconocidos por su desempeño o que involucra su realización personal (pág. 81). Los factores llamados motivadores se consideran intrínsecos y

están relacionados con el estímulo de los trabajadores dentro de su entorno laboral. Dentro de ellos se consideran: el valor mismo de su trabajo o reconocimiento, el haber cumplido el logro o el propósito personal o del colectivo laboral y la responsabilidad que ello implica. Estos indicadores, manifiestan una modificación de actitud durante espacios de duración sostenida, la ocupación específica donde se desenvuelve o trabajo y Según Davenport y Gardiner (como se citó en Parra et al., 2018) La persona debe desarrollarse en el centro laboral para potenciar sus capacidades tanto en el nivel psicológico permitiendo, sentirse realizado profesionalmente, generando el aumento de su efectividad favoreciendo por ello a la organización, teniendo en cuenta que no se puede dar por hecho sino que es un proceso constante.

Factores extrínsecos o Factor de higiene. Según Herzberg (como se citó en Parra et al., 2018, p.28) Los factores higiénicos tienen estrecha relación con las situaciones externas, esto conlleva que pueda ser percibido como no satisfacción. Estos factores están implícitos en el entorno o contexto laboral. La motivación extrínseca, tiene un rol preponderante en el desenvolvimiento que manifiestan las personas, sea desde su perspectiva, su agrado y beneficio o la utilidad que ello implica. Por su parte, Manso (2002), estos factores o componentes están en relación con la insatisfacción laboral que pueden manifestar los trabajadores, ya que los sentimientos experimentados en su entorno laboral son negativos. Herzberg los llamó factores de higiene en alusión a cómo se trata a los aspectos que son perjudiciales para la salud (p. 81). Herzberg, (1987) consideró dentro de los factores higiénicos: aspectos de gestión, administración, la vigilancia, las relaciones entre pares, las condiciones que se dan en el centro laboral, la remuneración, el nivel laboral y seguridad (p. 9). Podemos establecer entonces que, desde esta perspectiva y relacionándolo con nuestro contexto educativo, en la presente investigación se considera como Clima organizacional a la apreciación que tienen los individuos sobre el entorno donde se desenvuelven y donde realiza el desempeño de sus labores, y además la forma cómo se desenvuelve en este ambiente, va a influenciar en su comportamiento, dentro de ello se encuentran los factores intrínsecos o factor motivador y factores extrínsecos o factores de higiene, como los sostiene Frederick Herzberg, (ver Figura 1).

Figura 1

Teoría de la Motivación - Higiene



Nota: Adaptado de “El legado de Frederick Irving Herzberg” (p. 82), por J. Manso 2002. Revista Universidad EAFIT, 128

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo.

Básica, puede ser utilizada para otras investigaciones aplicadas o tecnológicas. [...] dentro del tipo básico existe la Investigación básica descriptiva, siendo esta segundo nivel, inicial, resaltando como objetivo la recopilación de datos (Esteban Nieto, 2018).

Enfoque cuantitativo, se usan datos para determinar la prueba de hipótesis (Hernandez et al., 2014).

El **método** utilizado fue el hipotético deductivo, cuyo proceso combina la reflexión, que se da en el planteamiento de la hipótesis, con la observación del contexto real o con la información que se obtenga de la recopilación de datos en el cual se podrá verificar o desechar la hipótesis.

Diseño de investigación: cuantitativos, no experimental, pues no se manipularon las variables de estudio, se observaron con la finalidad de analizarlos, no se seleccionan al azar al grupo de estudio, permitiendo observar tal cual se dan los hechos en el contexto para luego analizar la información obtenida. (Alvarez y Alvarez, 2014).

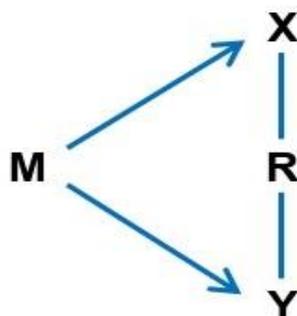
Nivel de investigación: descriptivo, porque permitió analizar los hechos tal como se presentaron, transversal, porque la recolección de la información se realizó en un solo momento de tiempo sin realizar ningún tipo de intervención y correlacional, porque determinó la relación de las variables (Hernandez et al., 2014). Respecto a la investigación correlacional, (Gay, Mills y Airasian) implica recopilar datos para determinar si, y en qué grado, un existe una relación entre dos o más variables. El grado de relación se expresa como coeficiente de correlación. Si dos variables son relacionadas, puntuaciones dentro de un cierto rango en una variable están asociados con puntuaciones dentro de un cierto rango en la otra variable. (2012, p.204).

Se muestra el diagrama del diseño de estudio correlacional, donde:

R es la relación; **M** es la Muestra de docentes; **X** es la Comunicación asertiva; y **Y** es el Clima Organizacional.

Figura 2

Diagrama de estudio correlacional



3.2. Variables y operacionalización.

Variable X: Comunicación asertiva

Definición conceptual. Conductas que son eficaces para que el individuo manifieste sus inquietudes, metas, inclinaciones, necesidades y principios particulares. Manifestación honesta y justa de sus derechos, emociones, creencias e inclinaciones sin transgredir o desvalorar al resto; dentro de ello incluye la comunicación interpersonal y la comunicación organizacional (Remor y Amorós-Gómez, 2013)

Definición operacional. La variable Comunicación asertiva es analizada en sus dimensiones comunicación interpersonal y comunicación organizacional y se utiliza cuestionario para su medición, dirigida a los docentes y directivos.

Dimensiones: Comunicación interpersonal y Comunicación organizacional.

1. **Comunicación interpersonal.** Implica las distintas maneras en la que los individuos expresan sus pensamientos, opiniones, emociones y anhelos a otro individuo o a un grupo de personas. Presenta las siguientes características, es personalizada, se da en una relación, y absorbe la influencia del género y de la cultura. Dentro de esta dimensión se incluyen los siguientes indicadores: Se emiten mensajes claros, se emiten información honesta y transparente, se emiten información oportuna, existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace, se recibe motivación con democracia, existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocas razonables, se permite la integración de todos los estamentos de la Institución Educativa. (Remor y Amorós-Gómez, 2013)

2. Comunicación organizacional. Proceso recíproco que se presenta entre un conjunto de individuos que intercambian recados. Su propósito es lograr los objetivos precisados de manera grupal. Una de las primordiales tipologías es la alineación de un liderazgo, que dirige un conjunto de individuos, existiendo siempre un líder. Otra de las particularidades es la justificación a las decisiones tomadas, crea patrones de conjuntos de individuos y sus líderes, su manera de pensar es uniforme, los individuos son respetuosos con la persona que ejerce el liderazgo y se preocupa en mantener guardado la información de su área grupal. Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: Se considera que la IE es una buen lugar de trabajo, se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral, se siente respaldado cuando dificulte algo, muestra responsabilidad de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento, y la institución reconoce a los docentes por su labor (Remor y Amorós-Gómez, 2013)

Indicadores de la Dimensión: Comunicación interpersonal

- Se comparten mensajes o comunicados claros
- Se emiten información honesta y transparente
- Se emite información oportuna
- Existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace
- Se promueve la motivación con democracia
- Existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocos razonables
- Se permite la integración de toda la comunidad educativa

Indicadores de la Dimensión: Comunicación organizacional

- Se considera que la I.E. es un buen lugar de trabajo desde la virtualidad
- Se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral
- Se siente respaldado cuando se presenta alguna dificultad
- Muestra responsabilidad en cumplir los estándares de desempeño y rendimiento
- La institución reconoce a los docentes por su labor

Escala de medición

Ordinal. Variables que son categorizadas y ordenadas por rango (McMillan y Schumacher, 2005, pág. 189). En nuestra investigación se utilizó la escala ordinal con tres categorías, donde: 3 = Siempre / 2 = A veces / 1 = Nunca

Tabla 1*Matriz de operacionalización de la Variable X: Comunicación Asertiva*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Categorías y rango
Comunicación asertiva	Comunicación interpersonal	• Se emiten mensajes claros	1	Lo conforma 15 ítems de opción múltiple: Escala: Ordinal	Categorías: 1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca
		• Se emiten información honesta y transparente	2		
		• Se emite información oportuna	3 – 4		
		• Existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace	5		
		• Se recibe motivación con democracia	6		
		• Existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocas razonables	7		
		• Se permite la integración de todos los estamentos de la IE	8		
		• Considera que la I.E. es un buen lugar de trabajo desde la virtualidad	9		
	Comunicación organizacional	• Se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral	10 – 11		
		• Se siente respaldado cuando se presenta alguna dificultad	12 – 13		
		• Muestra responsabilidad de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	14		
		• La institución reconoce a los docentes por su labor	15		

Nota: Adaptado de Bustos, (2019)

Tabla 2

Ficha técnica del cuestionario de Comunicación Asertiva

Datos Informativos:

Nombre	:	Cuestionario sobre Comunicación asertiva
Autora	:	Melba Bustos (2019)
Adaptación	:	Zoraida Patricia Salvador Villalobos (2021)
Ámbito de aplicación	:	Alcance a nivel local, para profesores, auxiliares y directivos de la IE Fe y Alegria 2 SMP
Número de ítems	:	15
Escala	:	Ordinal
Categorías	:	3 = siempre / 2 = A veces / 1 = Nunca
Niveles de rango	:	Adecuada – Poco adecuada – Inadecuada
Confiabilidad	:	Alfa de Cronbach 0,820
Forma de Aplicación	:	Individual – Virtual por formulario de Google
Duración de la aplicación	:	Promedio de 15 minutos
Dimensiones	:	Comunicación interpersonal Comunicación organizacional

Objetivo: Evaluar el nivel en que se encuentra la Comunicación en el grupo muestra.

Dimensiones de Comunicación Asertiva

1. Comunicación interpersonal:

- a. Se comparten mensajes o comunicados claros
- b. Se emiten información honesta y transparente
- c. Se emite información oportuna
- d. Existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace
- e. Se promueve la motivación con democracia
- f. Existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocos razonables
- g. Se permite la integración de toda la comunidad educativa

2. Comunicación organizacional:

- a. Se considera que la I.E. es un buen lugar de trabajo desde la virtualidad
- b. Se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral

- c. Se siente respaldado cuando se presenta alguna dificultad
- d. Muestra responsabilidad en cumplir los estándares de desempeño y rendimiento
- e. La institución reconoce a los docentes por su labor

Instrucciones:

- 1º El Cuestionario de Comunicación asertiva, está compuesto de 15 reactivos, que se presentan en dos dimensiones: comunicación interpersonal y comunicación organizacional.
- 2º En la descripción de las dimensiones se han considerado tres niveles: Adecuada, Poco adecuada e Inadecuada. Dentro la puntuación a obtener de la encuesta se establece como mínimo 15 puntos y como máximo 45 puntos, para la variable Comunicación asertiva.
- 3º Se consideran en los ítems las valoraciones de: Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).
- 4º El resultado final se obtiene de la adición de los puntajes obtenidos de las dimensiones planteadas, resultando 45 puntos.

Materiales:

Cuestionario digital elaborada en formulario de Google, dispositivos como: teléfono Smart, laptop, o computadora

Evaluación:

1. Nivel por dimensiones de Comunicación asertiva

Se obtiene un puntaje parcial luego de sumar el puntaje de los reactivos planteados. Este puntaje es considerado como parcial en cada dimensión.

2. Nivel de la Variable Comunicación asertiva.

Se obtiene el puntaje total luego de la suma de los puntajes parciales que se obtuvieron en las dimensiones que comprenden la Comunicación asertiva de los docentes, auxiliares y directivos.

Variable Y: Clima organizacional

Definición conceptual

Según Herzberg (1978) corresponde a la apreciación que tienen los individuos sobre el entorno donde se desenvuelve y donde realiza el desempeño de sus actividades, y además la manera cómo perciben su ambiente va a influenciar en su comportamiento, dentro de ello se encuentran los factores de motivación o intrínsecos y los factores de higiene o extrínsecos.

Definición operacional. La variable Clima Organizacional es analizada en las dos dimensiones: Factores intrínsecos o factores de motivación y Factores extrínsecos o factores de higiene y están focalizados hacia los docentes, auxiliares y directivos.

Dimensiones: Por un lado, factores intrínsecos o factor motivacional y por otro, los factores extrínsecos o factores de higiene.

1. Dimensión: Factores intrínsecos o Factor Motivacional. Según Herzberg (como se cito en Parra, Bayona y Salamanca, 2018, p.28) La motivación está en estrecha relación a los aspectos internos, en consecuencia, la satisfacción o estado de agrado de la persona (Manso, 2002), estos aspectos estás asociaban con las experiencias de agrado que los trabajadores experimentaban en sus centro de labores, llamados factores motivadores, donde los trabajados manisfiestan su bienestar porque sentian que eran reconocidos por su desempeño o que involucra su realización personal (pág. 81).

2. Dimensión: Factores extrínsecos o Factor de higiene. Según Herzberg (como se citó en Parra et al., 2018, p.28) “Los factores higiénicos tienen relación directa con aspectos externos a la persona y depende que cómo se perciba recaen en la no satisfacción. Estos factores están implícitos en el entorno o contexto laboral. La motivación extrínseca, tiene un rol preponderante en la forma particular como se desenvuelven los individuos, sea desde su cosmovisión, su agrado y beneficio o la utilidad que ello implica. Por su parte, Manso (2002), estos factores o componentes están en relación con la insatisfacción laboral que pueden manifestar los trabajadores, ya que los sentimientos que experimentaron en su entorno laboral son negativos. Herzberg los llamó factores de higiene en alusión a cómo se trata a los aspectos que son perjudiciales para la salud (p. 81). Herzberg (1987) considero: aspectos relacionado con la gestión de la empresa, la vigilancia,

en educación se asocia con el monitoreo, las condiciones de trabajo o lo relacionado con el ambiente laboral y organización del mismo, el salario o remuneración junto con el nivel laboral, que ya está limitado en el sector educación estatal y varía según el nivel magisterial, ello lleva consigo estatus y seguridad.

Indicadores de la Dimensión: Factores intrínsecos o factores de motivación

- Se muestra motivado por cooperar en actividades de la Institución educativa
- Se siente satisfecho por su desempeño docente
- Se siente compatible con la misión y los objetivos de la Institución educativa
- Se siente comprometido por alcanzar las metas establecidas

Indicadores de la Dimensión: Factores extrínsecos o factores de higiene

- Se siente acogido por sus compañeros de área / grado / ciclo / nivel
- Considera que la Institución Educativa valora su trabajo

Escala de medición

Ordinal. Está establecido en función a la categorización establecida y ordenadas de acuerdo a criterios o características particulares indicados y ordenados por jerarquía (Coronado, 2007, pág. 9). En la investigación se utilizará la escala ordinal de tres categorías: 3 = siempre / 2 = a veces / 1 = Nunca.

Tabla 3

Matriz de operacionalización de la Variable Y: Clima Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Clima organizacional	Factores intrínsecos o factores de motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Se muestra motivado por cooperar en actividades de la institución educativa 	1 – 2 – 3	El cuestionario está compuesto por 14 ítems de opción múltiple: Escala: Ordinal	Categorías: 3 = Siempre 2 = A veces 1 = Nunca
		<ul style="list-style-type: none"> • Se siente satisfecho por su desempeño docente 	4 – 5		
		<ul style="list-style-type: none"> • Se siente compatible con la misión y los objetivos de la Institución educativa 	6 – 7 – 8		
	<ul style="list-style-type: none"> • Se siente comprometido por alcanzar las metas establecidas 	9 – 10 – 11			
	Factores extrínsecos o factores de higiene	<ul style="list-style-type: none"> • Se siente acogido por sus compañeros de área / grado / ciclo / nivel 	12		
		<ul style="list-style-type: none"> • Considera que la Institución Educativa valora su trabajo 	13 – 14		

Nota: Adaptado de Bustos, (2019)

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario Clima Organizacional

Datos Informativos:

Nombre	:	Cuestionario sobre Comunicación asertiva
Autora	:	Melba Bustos (2019)
Adaptación	:	Zoraida Patricia Salvador Villalobos (2021)
Ámbito de aplicación	:	Alcance a nivel local, para profesores, auxiliares y directivos de la IE Fe y Alegria 2 SMP
Número de ítems	:	14
Escala	:	Ordinal
Categorías	:	3 = siempre / 2 = A veces / 1 = Nunca
Niveles de rango	:	Favorable – Poco favorable – Desfavorable
Confiabilidad	:	Alfa de Cronbach 0,831
Forma de Aplicación	:	Individual – Virtual por formulario de Google
Duración de la aplicación	:	Promedio de 15 minutos
Dimensiones	:	Factores intrínsecos o factores de motivación Factores extrínsecos o factores de higiene

Objetivo: Evaluar el nivel del clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos del centro educativo considerado.

Capacidades Específicas A Evaluarse:

1. Factores intrínsecos o factores de motivación:

- a. Se muestra motivado por cooperar en actividades de la Institución
- b. Se siente satisfecho por su desempeño docente
- c. Se siente compatible con la misión y los objetivos de la Institución educativa
- d. Se siente comprometidos por alcanzar las metas establecidas

2. Factores extrínsecos:

- a. Se siente acogido por su compañeros de área / grado / ciclo
- b. Considera que la Institución valora su trabajo

Instrucciones:

1. El Cuestionario del Clima organizacional, se constituye de 14 ítems, incluye dos secciones que abarca las dos dimensiones.

2. Dentro de los niveles que permiten determinar y describir las dimensiones investigadas se consideró: favorable, poco favorable y desfavorable. Para su puntuación, el puntaje mínimo en función a la suma de sus reactivos es 14, mientras que el puntaje máximo es 42, como resultado de la suma de los reactivos obtenida de la encuesta.
3. Se ha considerado como categorías en los reactivos: Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).
4. El resultado final se obtiene de la adición de los puntajes obtenidos de las dos dimensiones planteadas, haciendo un total de 42 puntos.

Materiales: Cuestionario digital elaborada en formulario de Google, dispositivos como: teléfono Smart, laptop, o computadora

Evaluación:

1. Nivel por dimensiones del Clima organizacional:

Se obtiene un puntaje parcial luego de sumar el puntaje de los reactivos planteados. Este puntaje es considerado como parcial en cada dimensión.

2. Nivel del Clima organizacional:

El puntaje consolidado, se obtiene de la sumatoria de los puntajes obtenidos parcialmente en las dos dimensiones.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. Está compuesta por el total de personas profesionales del sector educación, quienes desarrollaron los cuestionarios establecidos por variable de estudio. McMillan y Schumacher (2005) consideran que la población está conformada por una agrupación de individuos que presentan criterios establecidos y que los resultados de la investigación se pueden generalizar (pág. 142).

Criterios de inclusión: Está constituida por la totalidad de los profesores y las profesoras, nombrados o contratados de ambos sexos, en ejercicio, de inicial, primaria y secundaria; las auxiliares de inicial y de secundaria, así mismo, a tres profesoras que cumplen rol directivo, que laboran durante el año lectivo 2021 en la Institución educativa seleccionada.

Muestra: Son los individuos que son parte de una determinada población, sobre ella se recolectarán datos, ésta se define y se delimita de antemano con precisión, siendo representativa de la población. (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014).

Tipo de muestra: No probabilística, según Johnson, Hernández-Sampieri y Battaglia (como se citó en Hernandez, Fernández y Baptista, 2014, pág. 176) por ello que se consideró a todos los docentes, auxiliares y directivos, cumpliendo lo referente a causa específica de la investigación. Se determinó el muestreo Censal, porque la población no es extensa, implica que la población y la muestra son la misma fuente, como lo señaló Hayes, B (como se citó por García M., 2019), de igual manera lo sostiene Ramírez (como se citó en Ramirez, 2018, p.39).

Tabla 5

Distribución de la Muestra de estudio

Cargo laboral	Cantidad f (%)	Sexo	
		Hombre f (%)	Mujer f (%)
Docente de Inicial	4 (5,48 %)	0 (0%)	4 (5,48 %)
Docente de Primaria	28 (38,36 %)	6 (8,22 %)	22 (30,14%)
Docente de Secundaria	34 (46,59 %)	13 (17,81%)	21 (28,77%)
Auxiliares	4 (5,48 %)	0 (0%)	4 (5,48 %)
Directivos	3 (4,10 %)	0 (0%)	3 (4,10 %)
Total	73 (100%)	19 (26,03 %)	54 (73,95 %)

Nota: elaboración propia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. La encuesta, Palella y Martins (2012), está predestinada a la obtención de información o datos de las personas de manera distante y que sus resultados son de interés para el investigador (p. 117).

Instrumentos de recolección de datos. Se determinó la elaboración del cuestionario, porque es considerada parte necesaria de la encuesta. (Palella y Martins, 2012, pág. 125), sirve para recabar información sobre las variables motivos de esta investigación, fue elaborada en formulario de Google, dada la coyuntura por la pandemia. El instrumento elaborado, consta de cuatro secciones: la primera,

se realiza una presentación y motivo de la realización de la encuesta; la segunda sección, nos brinda datos informativos relevantes como sexo, nivel donde labora, condición laboral y tiempo de servicio; la tercera sección, corresponde al cuestionario referente a la comunicación asertiva y la cuarta sección abarca el cuestionario referente al clima organizacional. Para la primera variable de estudio, el cuestionario elaborado consta de 15 preguntas, consideradas en escala ordinal de tres categorías: 3 = siempre / 2 = a veces / 1 = Nunca. A su vez se consideran preguntas para recoger datos en sus dos dimensiones: comunicación interpersonal y comunicación extrínsecas. Para la segunda variable de estudio, el cuestionario elaborado consta de 14 preguntas, consideradas en escala ordinal de tres categorías: 1 = siempre / 2 = A veces / 3 = Nunca, Se acopió datos relacionada con las dimensiones: Factores de motivación y factores de higiene.

Validez. Hernandez (2014) se considera un instrumento como válido si la información que se recaba corresponde a los aspectos que se quiere evaluar. En el proceso de validación de cada uno de los instrumentos se recurrió a la técnica correspondiente de juicio de experto. Ver tabla 6, donde se presenta el consolidado de los expertos y sus resultados que denotan la aplicabilidad de los cuestionarios.

Tabla 6

Resultados de las opiniones de juicios de experto

Experto	Especialidad	Opinión
Fernando Antonio Flores Limo	Doctor en Educación: Ciencia de la Educación	Aplicable
Bertha León Tazza	Maestro en Educación: Gestión educativa	Aplicable
Sofia Irene Bahamonde Quinteros	Magíster en Educación: Innovación Educativa, Cultura Institucional y Currículum	Aplicable

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad. Para Hernandez (2014) Consistencia y coherencia son los criterios que permiten indicar si un instrumento es confiable (pág. 200).

El proceso de confiabilidad de los cuestionarios como instrumentos, se realizó con software SPSS versión 28.00 para calcular la estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach, que permite medir el grado de consistencia interna de los ítems (Palella y Martins, 2012, p.163) teniendo en cuenta que, el instrumento tiene escalas politómicas tipo Likert. Se aplicó una prueba piloto, donde los resultados determinaron que:

- a. El cuestionario de Comunicación asertiva de 15 reactivos, tiene una valoración de Alfa de Cronbach = 0,820 (ver tabla 8)
- b. El cuestionario de Clima Organizacional de 14 ítems, denota que el Alfa de Cronbach = 0,831. (ver tabla 9)

En tal sentido, ambos instrumentos muestran una confiabilidad muy alta, según Palella y Martins.

Tabla 7

Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy Baja

Nota: Tomado de Palella y Martins (2012, p.169).

Tabla 8

Confiabilidad de Comunicación Asertiva

Estadísticas de fiabilidad Comunicación Asertiva	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,820	15

Nota: Estadístico SPSS v.28.0

Se aprecia en la tabla 8 que el Alfa de Cronbach es de 0,820 lo que denota que el

instrumento tiene un nivel de fiabilidad muy alto, como sostiene Palella y Martins (2012), lo que permitió la factibilidad de aplicar el cuestionario y recoger datos para la investigación.

Tabla 9

Confiabilidad de Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad Clima Organizacional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,831	14

Nota: Estadístico SPSS v.28.0

Se observa en la tabla 9 que el Alfa de Cronbach es de 0,831, indicando un nivel de fiabilidad muy alto, señalando la posibilidad de aplicar el cuestionario de Clima organizacional.

3.5. Procedimientos

Dentro de los proceso realizado en la investigación se considera:

Evaluación y aprobación de los instrumentos en los criterios validez y confiabilidad. Se elaboraron dos cuestionarios como instrumentos, los cuales pasaron por el rigor de ser validados por la técnica del Juicio de expertos, un Doctor en Educación, especialista Ciencias de la Educación, una Maestra en Educación, especialista en Gestión Educativa y una Magíster en Educación especialista en Innovación Educativa, Cultura Institucional y Curriculum, quienes revisaron los instrumentos y se otorgó los Certificados que validan los dos instrumentos que midieron la Comunicación Asertiva y Clima Organizacional, aprobando su aplicabilidad. Para medir la confiabilidad se provino a realizar la evaluación estadística de Alfa de Cronbach, donde los resultados sobrepasaron el 0.80, indicando una confiabilidad alta según Palella y Martins (2012). Adecuación y desarrollo de los cuestionarios de manera virtual, utilizando formulario de Google para el registro. Se solicitó la autorización a la Hna. directora, con la carta de presentación N° 038-2021-UCV-VA-EPG-F05L03/J, otorgada por la Universidad César Vallejo, en reunión general

virtual se les informa el motivo de la encuesta y se les solicita el apoyo a los docentes, auxiliares y directivos para que desarrollen el cuestionario por formulario de Google, se les envió el enlace del cuestionario por WhatsApp.

3.6. Método de análisis de datos

Con los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes, auxiliares y directivos, en forma virtual, se procedió a la preparación de una base de datos en Excel. El proceso estadístico se realizó con el programa SPSS v.28.0, se organizó la información utilizando tablas de frecuencia, gráficos de barras, tablas de contingencia y técnicas estadísticas, las cuales permitieron realizar el análisis descriptivo y la evaluación inferencial de los datos que se obtuvieron. La estadística descriptiva permitió medir los resultados, los cuales fueron estructurados en tablas que determinan las frecuencias, así como, las mediciones porcentuales, también se presentan gráficos, que han sido descritos e interpretados.

En la estadística inferencial, se procedió a realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, teniendo en cuenta que la muestra de estudio son 73 personas, los resultados señalaron que los datos de las variables en cuestión no tenían una organización normal, en tal sentido, se estableció que para realizar la prueba de hipótesis no paramétrica, se consideró el coeficiente o Rho de Spearman, para establecer la relación entre las variables, a un nivel de confianza del 95% y una significancia de 5%, además que se han considerado escalas ordinales. En la contrastación de hipótesis se consideró la regla: si α (Sig.) >0.05 se acepta la hipótesis nula; si $\alpha < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Una vez obtenidas las variables agrupadas con sus respectivas categorías, procederemos a obtener las correlaciones que miden cómo están relacionadas las variables.

3.7. Aspectos éticos

Se organizaron las autorizaciones correspondientes a la Hna. directora, con una carta de presentación brindada por la universidad, al equipo directivo, a los docentes y auxiliares se les solicitó el consentimiento verbal, para aplicar el cuestionario y recabar datos pertinentes solo para fines de esta investigación, informándoles sobre el respeto a la confidencialidad de su participación. Se han empleado las referencias bibliográficas y citas, de acuerdo a las respectivas normas APA, y reglamentos correspondientes.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 10

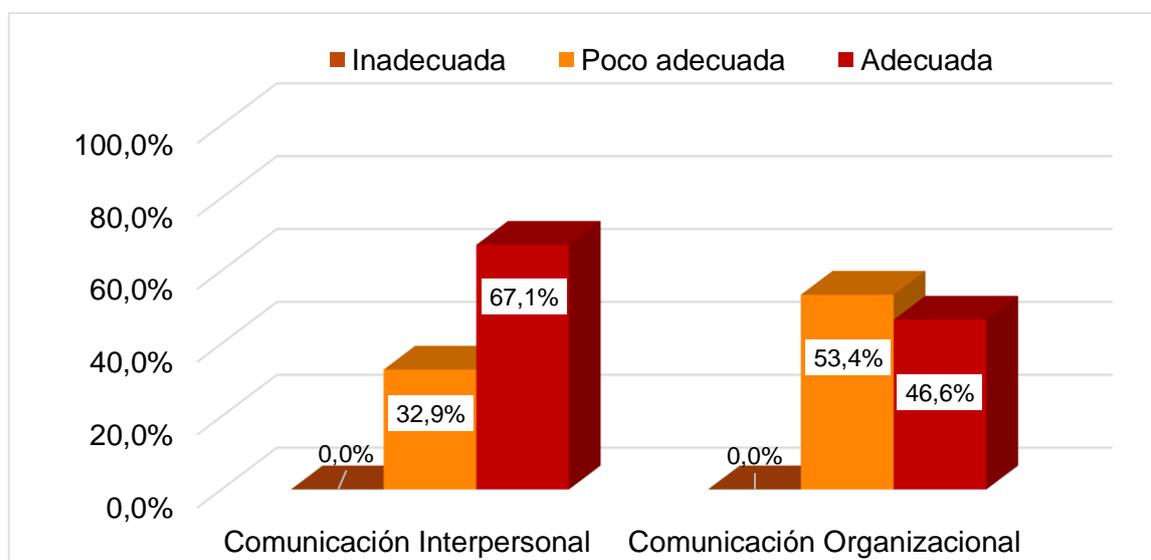
Distribución de Frecuencia de las Dimensiones de Comunicación Asertiva

	Niveles							
	Inadecuada		Poco adecuada		Adecuada		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Comunicación Interpersonal	0	0,0	24	32,9	49	67,1	73	100
Comunicación Organizacional	0	0,0	39	53,4	34	46,6	73	100

Nota: Cuestionario de Comunicación Asertiva

Figura 3

Distribución de Frecuencia de las Dimensiones de la Comunicación Asertiva.

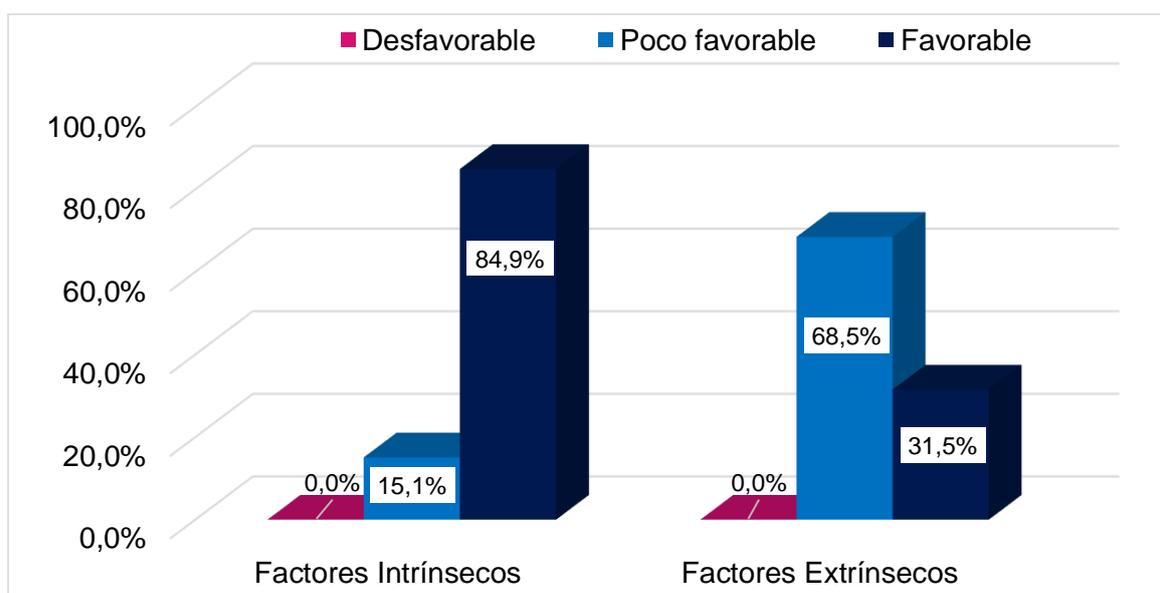


En la tabla 10 y figura 3 se muestra los niveles en porcentaje de las dimensiones de comunicación asertiva. La dimensión comunicación interpersonal muestra que el 67,1 % señala que el nivel es adecuado y el 32,9% considera que es poco adecuada. En relación con la dimensión comunicación organizacional, el 46,6% señala que es adecuada mientras que el 53,4% lo consideran como poco adecuado, como lo indica la percepción de los docentes, auxiliares y directivos de la Institución Educativa de San Martín de Porres – Lima, 2021.

Tabla 11*Distribución de Frecuencia de las Dimensiones del Clima Organizacional*

	Niveles							
	Desfavorable		Poco favorable		Favorable		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Factores intrínsecos o factores de motivación	0	0,0	11	15,1	62	84,9	73	100
Factores extrínsecos o factores de higiene	0	0,0	50	68,5	23	31,5	73	100

Nota: Cuestionario de Clima Organizacional

Figura 4*Distribución de Frecuencia de las Dimensiones del Clima Organizacional*

En la tabla 11 y figura 4 se aprecia los porcentajes del clima organizacional en sus dimensiones. Respecto a los factores intrínsecos, el 84,9% de los encuestados señala que el nivel es favorable mientras que el 15,1% lo considera como poco favorable. En relación con la dimensión factores extrínsecos, el 31,5% indican que el nivel es favorable, el 68,5% señalan que es poco favorable, desde la perspectiva de los profesionales del grupo muestra.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se realizó primero la prueba de normalidad, para determinar el tipo de prueba estadística a utilizar en el tratamiento de los datos.

Prueba de normalidad

Se plantearon las hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_1) para la prueba de normalidad

H_0 : Los datos de las variables Comunicación Asertiva y Clima Organizacional provienen de una distribución normal ($p > 0,05$)

H_1 : Los datos de las variables Comunicación Asertiva y Clima Organizacional no provienen de una distribución normal ($p < 0,05$)

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Comunicación Asertiva	,144	73	<,001	,950	73	,006
V1 D1 Comunicación Interna	,193	73	<,001	,914	73	<,001
V1 D2 Comunicación Organizacional	,140	73	,001	,945	73	,003
V2 Clima Organizacional	,123	73	,008	,947	73	,004
V2 D1 Factores Intrínsecos	,117	73	,015	,936	73	,001
V2 D2 Factores Extrínsecos	,211	73	<,001	,849	73	<,001

a Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 12, se observa que el valor de Sig. < 0.05 , en las variables y dimensiones, por lo que se acepta la hipótesis alterna, indicando que la distribución de los datos de ambas variables no proviene de una distribución normal, en tal sentido, se emplea el coeficiente de correlación de Spearman, para estadística no paramétrica, teniendo en cuenta el nivel de significancia al 95% ($\alpha = 0.05$).

Si $p > \alpha$ = se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < \alpha$ = se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_1)

Contrastación de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.

H1: Existe relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.

Tabla 13

Correlación entre las Variables Comunicación Asertiva y Clima Organizacional

			V1 Comunicación Asertiva	V2 Clima Organizacional
Rho de Spearman	V1 Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	0,684**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
		N	73	73
	V2 Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	73	73

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Tomado de la aplicación de SPSS v.28

La tabla 13, observamos los estadísticos de correlación entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional, se obtiene un coeficiente de correlación de 0,684, indicando una correlación positiva moderada y un p-valor obtenido de <0,001, el cual es menor al p-valor tabulado de 0,05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna, la planteada en la investigación. Este resultado nos indica que existe relación significativa entre las variables investigadas.

Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021

H1: Existe relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021

Tabla 14

Correlación entre la Dimensión Comunicación Interpersonal y el Clima Organizacional

			D1 Comunicación Interpersonal	V2 Clima Organizacional
Rho de Spearman	D1 Comunicación Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	0,649**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
		N	73	73
	V2 Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	73	73

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Tomado de la aplicación de SPSS v.28

La tabla 14 indica los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,649, siendo positiva moderada y un p-valor obtenido de <0,001, el cual es menor al p-valor tabulado de 0,05, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación. Este resultado nos indica que existe relación significativa entre la dimensión comunicación interpersonal y la variable clima organizacional.

Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la dimensión comunicación organizacional y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una institución educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.

H1: Existe relación entre la dimensión comunicación organizacional y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una institución educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión Comunicación Organizacional y el Clima Organizacional

			D2 Comunicación organizacional	V2 Clima organizacional
Rho de Spearman	D2 Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,595**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
		N	73	73
	V2 Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	73	73

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Tomado de la aplicación de SPSS v.28

La tabla 15 indica los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,595 correlación positiva moderada y un p-valor obtenido de 0,001, el cual es menor al p-valor tabulado de 0,05, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación. Este resultado nos indica que existe relación significativa entre la dimensión comunicación organizacional y la variable clima organizacional.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como **objetivo general** determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021, en los resultados alcanzados se establecen que el Rho de Spearman, logró un coeficiente de correlación de 0,684, correlación positiva moderada y un p-valor obtenido de 0,001, lo que permite aceptar la **hipótesis general** planteada. Se presentan resultados similares, García (2020), en su investigación se presenta una correlación muy buena $Rho = 0,845$, donde se establece que el clima organizacional repercute en el desempeño docente. Del mismo modo, Pazmiño (2019), donde el coeficiente de $Rho = .639$, resultando en una correlación positiva media, donde se evidencia la relación significativa entre comunicación y clima organizacional. Así mismo, Ccanto y Aguirre (2018) en su resultados obtienen una $Rho = 0,876$, donde confirma la relación de sus variables de estudio. También se destaca en esta vertiente, la investigación realizada por Sánchez (2019), cuyos resultados permitió evidenciar la relación significativa entre la variable liderazgo y el clima organizacional al obtener un $Rho = 0,754$, siendo esta relación alta y directa. Por otro lado, se comprueban resultados disíntidos como el encontrado por Palma (2021) la correlación entre las variables comunicación asertiva y clima laboral; en ella, la prueba estadística aplicada Rho de Spearman presenta una correlación de $Rho = 0,351$ y un nivel de significancia de $p = 0,000$ que permite afirmar que hay una relación positiva baja ($\alpha < 0,05$) entre las variables en el personal docente de la Institución Educativa N°1267, Lurigancho, 2020.

En relación con el **objetivo específico 1**: Establecer la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021. De acuerdo a la dimensión comunicación interpersonal, se obtuvo como resultado que el 67,1% consideran que es adecuada, mientras que el 32,9% lo considera como poco adecuada. Estos resultados tienen correspondencia con los presentados por Murgueytio (2019), donde se indica que el 55% de los encuestados consideran la comunicación interna en un nivel idóneo, sin embargo, dista de los resultados presentado por Palma (2021) donde desde la percepción del 95% los

docentes, la comunicación asertiva alcanza un nivel alto y el 5% considera como regular, por el contrario, en otra perspectiva, Bustos (2019) determina que el 50% de los evaluados consideran que el proceso de comunicación interpersonal es regular. Considerando el aporte teórico de Asensi (2013), se considera la comunicación asertiva como habilidad social que permite una relación óptima, permitiendo que se puedan expresar ideas, sentimientos u opiniones, de tal forma que la comunicación sea equilibrada, transparente y que muestre respeto de los derechos en forma correspondiente, sin herir o lastimar, fomentando la confianza. La práctica de una comunicación asertiva, es trascendental y necesaria para la sana convivencia de la comunidad educativa, encaminado al desarrollo personal, profesional y logro de los objetivos trazados.

En relación con el **objetivo específico 2**: Establecer relación entre la dimensión comunicación organizacional y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021. Los resultados correspondiente a la dimensión comunicación organizacional, evidencian que, el 46,6% consideran como adecuada, mientras que el 53,4% lo considera como poco adecuada. Resultados similares se presentan en la investigación de Bustos (2019) donde la dimensión comunicación organizacional es considerada como regular el 45% desde la percepción de los encuestados. Caso contrario ocurre con los resultados presentados por Pazmiño (2019) donde el 86,7% de los docentes evalúan como regular el nivel de comunicación, del mismo modo, Murgueytio (2019) presenta en sus resultados el nivel de aceptable respecto a las funciones de la comunicación interna, según el 67% de los encuestados. Al respecto los aportes teóricos de Remor y Amorrós (2013), hacen referencia de la comunicación organizacional como un proceso desarrollado con reciprocidad entre un grupo de personas, donde los objetivos se plantean de manera grupal. Por otro lado, Guerra, Plaza, Vargas, Castro y Barrera (2012), en relación al clima organizacional, manera como se conciben respecto a las relaciones interpersonales donde interactúan en un contexto laboral, cumpliendo cada uno su función determinada.

VI. CONCLUSIONES

Primera. La contrastación de la **hipótesis general**, evidenció que existe un coeficiente de correlación de 0,684 indicando una correlación positiva moderada y el valor de $p=0,000$ es menor al 0,05 y en consecuencia la relación es significativa al nivel $<0,001$ (bilateral), lo que permite rechazar la hipótesis nula, asumiendo que existe relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.

Segunda. La contrastación de **hipótesis específica 1**, mostró que existe un coeficiente de correlación de 0,649 indicando una correlación positiva moderada y el valor de $p=0,001$, es menor al 0,05, en tal sentido, la relación es significativa al nivel 0.01 (bilateral), lo que permite rechazar la hipótesis nula asumiendo que existe relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.

Tercera. La contrastación de **hipótesis específica 2**, mostró que existe un coeficiente de correlación de 0,595 indicando una correlación positiva moderada y el valor de $p=0,001$, es menor al 0,05, en tal sentido, la relación es significativa al nivel 0.01 (bilateral), lo que permite rechazar la hipótesis nula asumiendo que existe relación entre la dimensión comunicación organizacional y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Si existe un coeficiente de correlación de 0,684 indicando que es una correlación positiva moderada entre la comunicación asertiva y el clima organizacional, recomendamos que se fortalezcan las formas de establecer la comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa siendo asertivas, respetando diferencias de opiniones, que los mensajes sean oportunos y claros, siendo congruentes entre lo proyectado y las acciones que involucra su realización.

Segunda. Si existe un coeficiente de correlación de 0,649 indicando que es una correlación positiva moderada entre la comunicación interpersonal y el clima organizacional, recomendamos a los directivos reforzar los canales de comunicación, la congruencia de lo planificado con la ejecución de las acciones, brindar espacios integrando docentes, donde se promueva la práctica democrática en la toma de decisiones durante diferentes espacios tanto en planificación como espacios que promuevan el fortalecimiento personal y colectivo.

Tercera. Si existe un coeficiente de correlación de 0,595 indicando que es una correlación positiva moderada entre la comunicación organizacional y el clima organizacional, recomendamos enriquecer de la comunicación fluidez y consensual entre directivos, docentes y auxiliares, seguir fortaleciendo los espacios que permiten la integración entre los docentes, auxiliares y directivos. Promover el liderazgo participativo para generar la confianza y crecimiento compartido.

REFERENCIAS

- Alvarez, A., & Alvarez, V. (2014). *Métodos en la Investigación Educativa*. Horizontes Educativos. Obtenido de <http://200.23.113.59:8080/jspui/handle/123456789/142>
- Amorós, M. (2007). *Evaluación de un programa de Potenciación de los recursos psicológicos para la mejora del bienestar psicológico y de la salud*. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/1985/4981_amoros_gomez_montserrat.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR17qg3YTEocgnb3e2YjbFrP3a0rAd6J7jJRc0woZzLxSgc6BF49H_kensQ
- Angulo, J., Gómez, M., & González, L. (Octubre-Diciembre de 2017). Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas. *Revista Internacional de Investigación y Formación Educativa*, 3(4), 8-35. Obtenido de <https://www.ensj.edu.mx/wp-content/uploads/2018/02/RIIFEDUC-Oct-Dic-2017-Completa.pdf>
- Asensi, L. (14 de abril de 2013). *La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional.*, [El Circulo. Directivos Alicante. Blog]. Obtenido de <https://www.circulodirectivosalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20como%20habilidad,perjudicar%2C%20y%20actuando%20desde%20una>
- Borja, S. J. (2021). *Plan de comunicación interna en Pisende S.A.S*. Corporación Universitaria Lasallista. Recuperado el 20 de mayo de 2021, de <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2976/1/20161183.pdf>
- Bustos, M. (2019). *La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes*. (Tesis de Maestría). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42860>
- Cañas, D., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. Obtenido de <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Castaño, M. (02 de febrero de 2017). La escuela es una microsociedad. *Boletín*

- Alai - América Latina en Movimiento* . Obtenido de <https://www.alainet.org/es/articulo/183422>
- Ccanto, R., & Aguirre, V. (2018). *Comunicación asertiva y clima organizacional en el personal de salud de San Cristobal de Huancavelica*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35012/ccanto_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). McGraw-Hill Interamericana.
Recuperado el 20 de mayo de 2021
- Cornejo, R., & Redondo, J. (Septiembre de 2001). El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media. Una investigación en algunos liceos de la Región Metropolitana. *Ultima decada*, 15(9), 11-52. Obtenido de <https://ultimadecada.uchile.cl/index.php/UD/article/view/56514/59834>
- Coronado, J. (julio-diciembre de 2007). Escalas de Medición. *Paradigmas: Una revista disciplinar de investigación*, 2(2), 104-125. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/revista/15971/V/2>
- Diaz, E. (1 de diciembre de 2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño docente. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*, 24(2). doi:<https://doi.org/10.33539/educacion.2018.v24n2.1325>
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. (Investigación). Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Family Health International (FHI). (2005). *Curriculo de Capacitación sobre Ética de la Investigación para los Representante Comunitarios*. Obtenido de The science of Improving lives: <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETC-CR/sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSp/pr/Contents/SectionIV/b4sl32.htm>
- García M., B. (2019). *Liderazgo transformacional y calidad educativa en el CEBA Augusto B. Leguía en el distrito de Puente Piedra*. (Tesis de Maestría). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36511?show=full>
- García, D. (2020). *Clima Organizacional y desempeño docente en las unidades educativas "Fe y Alegría", Guayaquil-Ecuador, 2019*. (Tesis de Maestría).

- Obtenido de
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14576/Garcia_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gay, L., Mills, G., & Airasian, P. (2012). *Educational Research: competencies for analysis and applications* (10th ed.). New Jersey, America: Pearson Education, Inc. Obtenido de https://yulearning.com/pluginfile.php/4831/mod_resource/content/1/Gay-E%20Book%20Educational%20Research-2012.pdf
- Gomez, M., & Gonzáles, L. (2017). *Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas*. (Tesis de Maestría). Obtenido de <https://www.ensj.edu.mx/wp-content/uploads/2018/02/Comunicaci%C3%B3n-asertiva-en-el-clima-laboral-de-escuelas-bolivarianas.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. México: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 10 de abril de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg, F. (1987). One More Time: How do you motivate employess? *Harvard Business Review*. Obtenido de https://kyleshulfermba530.weebly.com/uploads/2/3/4/5/23454770/one_more_time_-_how_do_you_motivate_employees.pdf
- Macías, E., & Vanga, M. (Abril-junio de 2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional*. *Revista Venezolana de Gerencia*(94). Obtenido de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35757/38057>
- Manso, J. (octubre-diciembre de 2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Universidad EAFIT*(128), 78-86. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

- McMillan, J., & Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa* (5ta edición ed.). Madrid: Pearson Educación.
- Murgueytio, L. (2019). *Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa "La Libertad", Santa Elena – 2018*. (Tesis de Maestría). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37893/Murgueytio_BLJ.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ojeda, J., Quintero, J., & Machado, I. (2007). La ética en la investigación. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 9(2), 345-357. Recuperado el 19 de mayo de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318750010>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3ra ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Palma Pala, A. (2021). *Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267 Lurigancho 2020*. Tesis de Maestría, UVC. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55342>
- Parra, C., Bayona, J., & Salamanca, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinamericanos de Administración*, XIV(27), 25-52. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132008>
- Pazmiño, R. (2019). *Comunicación y clima organizacional en docentes de una institución educativa, Guayaquil*. (Tesis de Maestría). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43008/Pazmi%C3%B1o_SRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Plácido, D. (2018). *Diagnóstico del Clima Organizacional del personal docente de tiempo completo de las licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración campus Xalapa de la Universidad Veracruzana*. (Tesis Maestría), Universidad Veracruzana. Obtenido de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48400/PlacidoHernandezDelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiñonez, J., & Moyano, G. (05 de setiembre de 2019). La asertividad como

- estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Scientific*, 4, 68-83. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.4.68-83>
- Ramirez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la*. Tesis de Maestría, UNE, Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2465/TM%20CE-Du%204069%20R1%20-%20Ramirez%20Valdez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reglamento RENACYT*. (19 de mayo de 2021). Obtenido de CONCYTEC: https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Remor, E., & Amorós-Gómez, M. (2013). *Empatía*. Bogotá: Delta publicaciones.
- Roca, A. (2020). *La comunicación asertiva y el clima social escolar en la Institución Educativa 6063 José Carlos Mariátegui de Villa El Salvador, 2020*. (Tesis de Maestría). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57072>
- Sánchez, M. (2019). *Liderazgo directivo y clima organizacional en una institución educativa pública del Callao*. (Tesis de Maestría). Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8800/3/2019_Sanchez-Flores-De-Sanchez.pdf
- Torres, D., Medina, A., Lugones, M., & Badía, A. (Septiembre - Diciembre de 2020). Aproximación a la comunicación social en tiempos de COVID-19. *Alcance Revista Cubana de Información y Comunicación*, 9(24). Recuperado el 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000300149
- UNESCO. (2014). *Indicadores UNESCO de Cultura para el Desarrollo*. (I. C. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ed.) Obtenido de UNESCO: https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd_manual_metodologico_1.pdf
- Universidad Cesar Vallejo. (28 de agosto de 2020). *RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0262-2020/UCV*. Recuperado el 19 de mayo de 2021,

de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Universidad Tecnológica del Perú. (5 de Febrero de 2021). *Blog*. (E. d. UTP, Editor) Obtenido de <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/educacion-virtual-retos-y-aprendizajes-para-aplicar-este-ano/>

Valdettaro, S. (2015). *Epistemología de la Comunicación. Una introducción crítica*. Rosario: UNR. Obtenido de <http://rehip.unr.edu.ar/handle/2133/4762>

Vilca, I. (2019). *Comunicación asertiva y Clima organizacional en las Instituciones educativas secundarias del distrito de Patabumco*. (Tesis de Maestría).

Obtenido de

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12261/Isidro_Vilca_Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Comunicación asertiva y clima organizacional de una institución educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.</p>	<p>Variable (X): Comunicación asertiva. La comunicación asertiva, son conductas que son eficaces para que el individuo manifieste sus inquietudes, metas, inclinaciones, necesidades y principios particulares. Manifestación honesta y justa de sus derechos, emociones, creencias e inclinaciones sin transgredir o desvalorar al resto. Remor y Amorós-Gómez (2013)</p>							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
			Comunicación interpersonal	• Se emiten mensajes o comunicados claros	1	Ordinal 3 = Siempre 2 = A veces 1 = Nunca	Inadecuada			
				• Se emiten información honesta y transparente	2					
				• Se emite información oportuna	3 – 4					
				• Existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace						
				• Se recibe motivación con democracia	5					
				• Existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocos razonables	6					
				• Se permite la integración de toda la comunidad educativa	7					
				• Se permite la integración de toda la comunidad educativa	8			Poco adecuada		
				Comunicación organizacional	• Se considera que la I.E. es un buen lugar de trabajo desde la virtualidad			9	Ordinal	Adecuada
					• Se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral			10 – 11		
			• Se siente respaldado cuando se presenta alguna dificultad		12 – 13					
				• Muestra responsabilidad de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	14	3 = Siempre 2 = A veces 1 = Nunca				
				• La institución reconoce a los docentes por su labor	15					
<p>Problemas específicos</p> <p>PE 1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE 1. Establecer la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>HE 1. Existe relación entre la dimensión comunicación interpersonal y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.</p>								
<p>PE 2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación organizacional y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021?</p>	<p>OE 2. Establecer relación la entre la dimensión comunicación organizacional y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.</p>	<p>HE 2. Existe relación entre la dimensión comunicación organizacional y clima organizacional en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021.</p>								

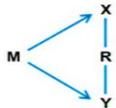
Variable (Y):

Clima organizacional: Apreciación que tienen los individuos sobre el entorno donde se desenvuelve y donde realiza el desempeño de sus actividades, y además la manera cómo perciben su ambiente va a influenciar en su comportamiento, dentro de ello se encuentran los factores intrínsecos o factores de motivación y los factores extrínsecos o factores de higiene. Herzberg F. (1978)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Factores intrínsecos o factores de motivación	• Se muestra motivado por cooperar en actividades de la Institución	1 – 2 – 3	Ordinal Categorías: 3 = Siempre 2 = A veces 1 = Nunca	Desfavorable Poco Favorable Favorable
	• Se siente satisfecho por su desempeño docente	4 – 5		
	• Se siente compatible con la misión y los objetivos de la Institución educativa	6 – 7 – 8		
	• Se siente comprometidos por alcanzar las metas establecidas	9 – 10 – 11		
Factores extrínsecos o factores de higiene	• Se siente acogido por su compañeros de área / grado / ciclo	12	Categorías: 3 = Siempre 2 = A veces 1 = Nunca	
	• Considera que la Institución valora su trabajo	13 – 14		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

PARADIGMA: Positivista
ENFOQUE: Cuantitativo
TIPO: Básica.
NIVEL: Descriptivo correlacional. transversal
DISEÑO: Cuantitativo.



M= Muestra de los docentes de la Institución Educativa Fe y Alegria 2 de San Martin de Porres

X = Variable Comunicación asertiva.
Y= Variable la Clima organizacional.
R= Grado de correlación

MÉTODO: Hipotético- deductivo

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN:
Profesores: de inicial 4, primaria 28 y secundaria 34
Auxiliares: 4 (2 inicial – 2 secundaria)
Directivos: 3
Total 73 de la IE Fe y Alegria 2

TIPO DE MUESTREO:
Muestreo no probabilístico, intencional pues se considerará al total de la plana docente, auxiliares y directivos.
Tipo censal.

TAMAÑO DE MUESTRA:
Total 73 de la IE Fe y Alegria 2

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

TÉCNICA: Encuesta

INSTRUMENTO:
Cuestionario de encuesta.

ANEXO 4: Base datos de la prueba piloto Comunicación Asertiva

Nº DE PARTICIPANTES					GÉNERO					NIVEL EDUCATIVO DONDE LABORA					CONDICIÓN LABORAL					TIEMPO DE SERVICIO																			
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15					
																				Comunicación Interpersonal										Comunicación Organizacional									
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.										
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							

Escala: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	15

ANEXO 5: Base datos de la prueba piloto de Clima Organizacional

Nº DE PARTICIPANTES	GÉNERO	NIVEL EDUCATIVO DONDE LABORA	CONDICIÓN LABORAL	TIEMPO DE SERVICIO	Factores intrínsecos o Factores de motivación											Factores extrínsecos o de Higiene			
					1. ¿Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa?	2. ¿Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño laboral?	3. ¿Se siente motivado a cooperar con las actividades de la Institución educativa, por decisión propia?	4. ¿Culmina su jornada pedagógica satisfactorio (a) de lo que ha realizado en la institución educativa?	5. ¿Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área / grado / ciclo / nivel?	6. ¿Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa?	7. ¿Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor?	8. ¿Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa?	9. ¿Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas?	10. ¿Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones?	11. ¿Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas??	12. ¿Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo?	13. ¿Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento?	14. ¿La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor?	
1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
5	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2
6	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	4	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
8	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
9	1	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
11	1	3	1	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	1	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
13	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	2	1	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
15	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2
16	1	1	1	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
17	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
18	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
19	1	3	1	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
20	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Fiabilidad

Escala: CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	14

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Fernando Antonio Flores Limo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer desu conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestra en Administración de la Educación.

El título del proyecto de investigación es: ***“Comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento
- Constancia de Juicio de Experto

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Zoraida Patricia Salvador Villalobos

D.N.I.: 08672347



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Bertha León Tazza

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer desu conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestra en Administración de la Educación.

El título del proyecto de investigación es: ***“Comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento
- Constancia de Juicio de Experto

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Zoraida Patricia Salvador Villalobos

D.N.I.: 08672347



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: MG. SOFIA IRENE BAHAMONDE QUINTEROS

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestra en Administración de la Educación.

El título del proyecto de investigación es: ***“Comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento
- Constancia de Juicio de Experto

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Zoraida Patricia Salvador Villalobos

D.N.I.: 08672347



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable X: Comunicación asertiva:

La Comunicación asertiva se define como:

La comunicación asertiva, son conductas que son eficaces para que el individuo manifieste sus inquietudes, metas, inclinaciones, necesidades y principios particulares. Manifestación honesta y justa de sus derechos, emociones, creencias e inclinaciones sin transgredir o desvalorar al resto. Remor y Amorós-Gómez (2013)

Dimensiones

Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal: implica las distintas maneras en la que los individuos expresan sus pensamientos, opiniones, emociones y anhelos a otro individuo o a un grupo de personas. Presenta las siguientes características, es personalizada, se da en una relación, y absorbe la influencia del género y de la cultura. Dentro de esta dimensión se incluyen los siguientes indicadores: Se emiten mensajes claros, se emiten información honesta y transparente, se emiten información oportuna, existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, se recibe motivación con democracia, existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocas razonables, se permite la integración de todos los estamentos de la I.E. Remor y Amorós-Gómez (2013)

Comunicación organizacional

La comunicación organizacional: trata de un proceso recíproco que susciten entre un conjunto de individuos de tres o más sujetos que intercambian recados. Su propósito es lograr los objetivos precisados de manera grupal. Uno de las primordiales tipologías es la alineación de un liderazgo, que dirige un conjunto de individuos, existiendo siempre un líder. Otra de las particularidades es la justificación a las decisiones tomadas, crea patrones de conjuntos de individuos y sus líderes, su manera de pensar es uniforme, los individuos son respetuosos con la persona que ejerce el liderazgo y se preocupa en mantener guardado la información de su área grupal. Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: Se considera que la I.E es una buen lugar de trabajo, se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral, se siente respaldado cuando dificulte algo, muestra responsabilidad de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento, y la institución reconoce a los docentes por su labor. Remor y Amorós-Gómez (2013)



II. Variable Y: Clima Organizacional

El Clima organizacional de define como:

Apreciación que tienen los individuos sobre el entorno donde se desenvuelve y donde realiza el desempeño de sus actividades, y además la manera cómo perciben su ambiente va a influenciar en su comportamiento, dentro de ello se encuentran los factores intrínsecos o factores de motivación y los factores extrínsecos o factores de higiene. Herzberg F. (1978)

Dimensiones

Dimensión: Factores intrínsecos o Factor Motivacional. La motivación está sujeta al factor intrínseco, por ende, se da la satisfacción interna del ser humano. Los factores motivadores se consideran intrínsecos y están relacionados con el incentivo de las personas en un proceso personal – organizacional. Dentro de los factores motivadores de crecimiento en el trabajo están considerados: el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la responsabilidad. Estos indicadores, manifiestan una modificación de actitud durante espacios de duración sostenida. Según Davenport and Gardiner (como se cito en Parra, Bayona y Salamanca, 2018)

Dimensión: Factores extrínsecos o Factor de higiene. Según Herzberg (como se cito en Parra, Bayona y Salamanca, 2018, p.28) “Los factores higiénicos están sujetos al factor extrínseco, esto lleva a que las personas perciban la no satisfacción”. Dentro de los factores higiénicos se consideran: política y administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, el salario, el nivel laboral o status y seguridad. (Herzberg, 1987, p.9).

ANEXO 4: (a) Matriz de operacionalización de la Variable X: Comunicación Asertiva

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Comunicación asertiva	La comunicación asertiva, son conductas que son eficaces para que el individuo manifieste sus inquietudes, metas, inclinaciones, necesidades y principios particulares. Manifestación honesta y justa de sus derechos, emociones, creencias e inclinaciones sin transgredir o desvalorar al resto. Remor y Amorós-Gómez (2013)	La variable Comunicación asertiva es analizada en sus dimensiones comunicación interpersonal y comunicación organizacional y se utiliza cuestionario para su medición, dirigida a los docentes y directivos.	Comunicación interpersonal	• Se emiten mensajes claros	1	El cuestionario está compuesto por 15 ítems de opción múltiple: Escala: Ordinal Categorías: 1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca
				• Se emiten información honesta y transparente	2	
				• Se emite información oportuna	3 – 4	
				• Existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace	5	
				• Se recibe motivación con democracia	6	
				• Existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocas razonables	7	
				• Se permite la integración de todos los estamentos de la IE	8	
			Comunicación organizacional	• Considera que la I.E. es un buen lugar de trabajo desde la virtualidad	9	
				• Se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral	10 – 11	
				• Se siente respaldado cuando se presenta alguna dificultad	12 – 13	
				• Muestra responsabilidad de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	14	
				• La institución reconoce a los docentes por su labor	15	

ANEXO 3: (b) Matriz de operacionalización de la Variable Y: Clima Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Clima organizacional	Apreciación que tienen los individuos sobre el entorno donde se desenvuelve y donde realiza el desempeño de sus actividades, y además la manera cómo perciben su ambiente va a influenciar en su comportamiento, dentro de ello se encuentran los factores intrínsecos o factores de motivación y los factores extrínsecos o factores de higiene. Herzberg F. (1978)	La variable Clima Organizacional es analizada en las dimensiones Factores intrínsecos y Factores extrínsecos y está focalizado en los docentes y directivos.	Factores intrínsecos o factores de motivación	Se muestra motivado por cooperar en actividades de la Institución educativa	1 – 2 – 3	El cuestionario está compuesto por 14 ítems de opción múltiple: Escala: Ordinal Categorías: 3 = Siempre 2 = A veces 1 = Nunca
				Se siente satisfecho por su desempeño docente	4 – 5	
				Se siente compatible con la misión y los objetivos de la Institución educativa	6 – 7 – 8	
			Se siente comprometido por alcanzar las metas establecidas	9 – 10 – 11		
			Se siente acogido por sus compañeros de área / grado / ciclo / nivel	12		
Considera que la Institución Educativa valora su trabajo	13 – 14					

Fuente: Adaptado de Bustos (2019)

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Comunicación Asertiva

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL							
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.	X		X		X		
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica.	X		X		X		
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.	X		X		X		
4	Recibe de los directivos información oportuna, clara y cordial, acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.	X		X		X		
5	Considera que existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.	X		X		X		
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.	X		X		X		
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución educativa	X		X		X		
8	Puede decir "no" cuando le piden cosas pocas razonables.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL							
9	El personal docente se identifica con los líderes de la Institución educativa	X		X		X		
10	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con la comunidad educativa de manera positiva.	X		X		X		
11	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.	X		X		X		
12	Los directivos comunican a los docentes, líderes de áreas y equipos de gestión sobre las decisiones que asumen como parte de su función.	X		X		X		
13	Los directivos organizan actividades o designan comisiones que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.	X		X		X		
14	Considera usted que la comunicación externa en la institución educativa es en general cordial, respetuosa y positiva.	X		X		X		
15	En la institución educativa se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.	X		X		X		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: FLORES LIMO FERNANDO ANTONIO

DNI: 09256713

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

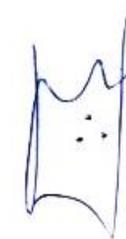
22 de mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Clima Organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: FACTORES INTRÍNSECOS O FACTORES DE MOTIVACIÓN							
1	Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño.	X		X		X		
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución educativa, por decisión propia.	X		X		X		
4	Culmina su jornada pedagógica satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución educativa	X		X		X		
5	Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área / grado / ciclo / nivel	X		X		X		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa	X		X		X		
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor.	X		X		X		
8	Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa.	X		X		X		
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	X		X		X		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	X		X		X		
11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTRÍNSECOS O FACTORES DE HIGIENE							
12	Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo.	X		X		X		
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	X		X		X		
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.	X		X		X		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: FLORES LIMO FERNANDO ANTONIO

DNI: 09256713

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

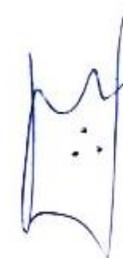
22 de mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo Fernando Antonio Flores Limo, , con DNI N° **09256713** A través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por la graduanda **Zoraida Patricia Salvador Villalobos**, para obtener el grado de **Maestra en Administración de la Educación**, en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada **“Comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes de una Institución educativa pública de San Martin de Porres – Lima, 2021”**, requisito fundamental para optar el grado de **Maestra en Administración de la Educación**

Lima, 22 de mayo del 2021

Atentamente,

Firma:

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Comunicación Asertiva

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL							
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.	X		X		X		
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica.	X		X		X		
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.	X		X		X		
4	Recibe de los directivos información oportuna, clara y cordial, acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.	X		X		X		
5	Considera que existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.	X		X		X		
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.	X		X		X		
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución educativa	X		X		X		
8	Puede decir "no" cuando le piden cosas pocas razonables.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL							
9	El personal docente se identifica con los líderes de la Institución educativa	X		X		X		
10	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con la comunidad educativa de manera positiva.	X		X		X		
11	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.	X		X		X		
12	Los directivos comunican a los docentes, líderes de áreas y equipos de gestión sobre las decisiones que asumen como parte de su función.	X		X		X		
13	Los directivos organizan actividades o designan comisiones que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.	X		X		X		
14	Considera usted que la comunicación externa en la institución educativa es en general cordial, respetuosa y positiva.	X		X		X		
15	En la institución educativa se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: LEÓN TAZZA BERTHA ANGÉLICA

DNI: 09202426

Especialidad del validador: Maestra en Educación: Gestión Educativa

20 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Clima Organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTRÍNSECOS O FACTORES DE MOTIVACIÓN								
1	Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño.	X		X		X		
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución educativa, por decisión propia.	X		X		X		
4	Culmina su jornada pedagógica satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución educativa	X		X		X		
5	Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área / grado / ciclo / nivel	X		X		X		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa	X		X		X		
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor.	X		X		X		
8	Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa.	X		X		X		
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	X		X		X		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	X		X		X		
11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTRÍNSECOS O FACTORES DE HIGIENE								
12	Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo.	X		X		X		
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	X		X		X		
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: LEÓN TAZZA BERTHA ANGÉLICA

DNI: 09202426

Especialidad del validador: Maestra en Educación: Gestión Educativa

20 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, Bertha Angélica, LEÓN TAZZA, con DNI N.º 09202426 A través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por la graduanda **Zoraida Patricia Salvador Villalobos**, para obtener el grado de **Maestra en Administración de la Educación**, en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada **“Comunicación asertiva y el clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021”**, requisito fundamental para optar el grado de **Maestra en Administración de la Educación**.

Lima, 20 de junio del 2021

Atentamente


Firma: 

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Comunicación Asertiva

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL							
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.	X		X		X		
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica.	X		X		X		
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.	X		X		X		
4	Recibe de los directivos información oportuna, clara y cordial, acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.	X		X		X		
5	Considera que existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.	X		X		X		
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.	X		X		X		
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución educativa	X		X		X		
8	Puede decir "no" cuando le piden cosas pocas razonables.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL							
9	El personal docente se identifica con los líderes de la Institución educativa	X		X		X		
10	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con la comunidad educativa de manera positiva.	X		X		X		
11	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.	X		X		X		
12	Los directivos comunican a los docentes, líderes de áreas y equipos de gestión sobre las decisiones que asumen como parte de su función.	X		X		X		
13	Los directivos organizan actividades o designan comisiones que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.	X		X		X		
14	Considera usted que la comunicación externa en la institución educativa es en general cordial, respetuosa y positiva.	X		X		X		
15	En la institución educativa se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: BAHAMONDE QUINTEROS SOFIA IRENE

DNI: 097369880

Especialidad del validador: Magíster en Educación – Innovación Educativa, Cultura Institucional y Curriculum.

25 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Clima Organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: FACTORES INTRÍNSECOS O FACTORES DE MOTIVACIÓN							
1	Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño.	X		X		X		
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución educativa, por decisión propia.	X		X		X		
4	Culmina su jornada pedagógica satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución educativa	X		X		X		
5	Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área / grado / ciclo / nivel	X		X		X		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa	X		X		X		
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor.	X		X		X		
8	Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa.	X		X		X		
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	X		X		X		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	X		X		X		
11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTRÍNSECOS O FACTORES DE HIGIENE							
12	Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo.	X		X		X		
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	X		X		X		
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: BAHAMONDE QUINTEROS SOFIA IRENE

DNI: 097369880

Especialidad del validador: Magíster en Educación – Innovación Educativa, Cultura Institucional y Curriculum.

25 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, BAHAMONDE QUINTEROS, Sofia Irene , con DNI N.º 09736880
A través del presente documento certifico que realice el juicio de
expertos al presente instrumento diseñado por la graduanda **Zoraida
Patricia Salvador Villalobos**, para obtener el grado de **Maestra en
Administración de la Educación**, en la Universidad Privada Cesar
Vallejo, para la investigación titulada “**Comunicación asertiva y el
clima organizacional en los docentes de una Institución
educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021**”, requisito
fundamental para optar el grado de **Maestra en Administración de
la Educación**

Lima, 25 de junio del 2021

Atentamente

Firma:

Anexo 6: Ficha técnica del cuestionario de Comunicación Asertiva

Cuestionario Comunicación Asertiva Ficha técnica

Datos Informativos:

Nombre	:	Cuestionario sobre Comunicación asertiva
Autora	:	Melba Bustos Bustos (2019)
Adaptación	:	Zoraida Patricia Salvador Villalobos (2021)
Ámbito de aplicación	:	Alcance a nivel local, para profesores, auxiliares y directivos de la IE Fe y Alegria 2 SMP
Número de ítems	:	15
Escala	:	Ordinal
Categorías	:	3 = siempre / 2 = A veces / 1 = Nunca
Niveles de rango	:	Adecuada – Poco adecuada – Inadecuada
Confiabilidad	:	Alfa de Cronbach 0,820
Forma de Aplicación	:	Individual – Virtual por formulario de Google
Duración de la aplicación	:	Promedio de 15 minutos
Dimensiones	:	Comunicación interpersonal Comunicación organizacional

Objetivo:

Evaluar el nivel de la Comunicación asertiva

Dimensiones de Comunicación Asertiva

2. Comunicación interpersonal:

- h. Se comparten mensajes o comunicados claros
- i. Se emiten información honesta y transparente
- j. Se emite información oportuna
- k. Existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace
- l. Se promueve la motivación con democracia
- m. Existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocos razonables
- n. Se permite la integración de toda la comunidad educativa

2. Comunicación organizacional:

- f. Se considera que la I.E. es un buen lugar de trabajo desde la virtualidad
- g. Se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral
- h. Se siente respaldado cuando se presenta alguna dificultad
- i. Muestra responsabilidad en cumplir los estándares de desempeño y rendimiento
- j. La institución reconoce a los docentes por su labor

Instrucciones:

- 5º El Cuestionario de la Comunicación asertiva, consta de 15 ítems, que se presentan en dos dimensiones: comunicación interpersonal y comunicación organizacional.
- 6º Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: Adecuada, Poco adecuada e Inadecuada. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 15 puntos y el máximo es 45 puntos, para la variable Comunicación asertiva.
- 7º Cada ítem tiene una valoración de Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).
- 8º El resultado final es la suma de las dos dimensiones haciendo un total de 45 puntos.

Materiales:

Cuestionario digital elaborada en formulario de Google, dispositivos como: teléfono Smart, laptop, o computadora

Evaluación:**1. Nivel para cada una de las dimensiones del Comunicación asertiva:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada dimensión.

2. Nivel de la Comunicación asertiva:

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de la Comunicación asertiva de los docentes, auxiliares y directivos.

Anexo 7: Instrumento cuestionario de comunicación asertiva

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA				
<p>Estimados directivo, docentes y auxiliares, como parte de mi investigación es de importancia contar con las valoraciones que Ud. brinde sobre la Comunicación asertiva en la IE. Este cuestionario se mantiene en reserva su identidad al ser anónimo. A continuación, se presenta un listado de preguntas, por favor marcar con una equis (x) una de las alternativas de la escala de valores, esperamos contar con su respuesta sincera.</p>				
Ítem	PREGUNTAS	3	2	1
	<i>Usted como docente / directivo de la Institución Educativa Fe y Alegria 2, considera que:</i>	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	DIMENSIÓN 1: Comunicación interpersonal			
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.			
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica.			
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.			
4	Recibe de los directivos información oportuna, clara y cordial, acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.			
5	Considera que existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.			
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.			
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución educativa			
8	Puede decir "no" cuando le piden cosas pocos razonables.			
	DIMENSIÓN 2: Comunicación Organizacional			
9	El personal docente se identifica con los líderes de la Institución educativa			
10	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con la comunidad educativa de manera positiva.			
11	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.			
12	Los directivos comunican a los docentes, líderes de áreas y equipos de gestión sobre las decisiones que asumen como parte de su función.			
13	Los directivos organizan actividades o designan comisiones que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.			
14	Considera usted que la comunicación externa en la institución educativa es en general cordial, respetuosa y positiva.			
15	En la institución educativa se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.			

Anexo 8: Instrumento Ficha técnica de clima organizacional

Cuestionario Clima organizacional Ficha técnica

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre	:	Cuestionario sobre Comunicación asertiva
Autora	:	Melba Bustos Bustos (2019)
Adaptación	:	Zoraida Patricia Salvador Villalobos (2021)
Ámbito de aplicación	:	Alcance a nivel local, para profesores, auxiliares y directivos de la IE Fe y Alegria 2 SMP
Número de ítems	:	14
Escala	:	Ordinal
Categorías	:	3 = siempre / 2 = A veces / 1 = Nunca
Niveles de rango	:	Favorable – Poco favorable – Desfavorable
Confiabilidad	:	Alfa de Cronbach 0,831
Forma de Aplicación	:	Individual – Virtual por formulario de Google
Duración de la aplicación	:	Promedio de 15 minutos
Dimensiones	:	Factores intrínsecos o factores de motivación Factores extrínsecos o factores de higiene

OBJETIVO:

Evaluar el nivel del clima organizacional en los docentes de la Institución Educativa

CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:

1. Factores intrínsecos o factores de motivación:

- e. Se muestra motivado por cooperar en actividades de la Institución
- f. Se siente satisfecho por su desempeño docente
- g. Se siente compatible con la misión y los objetivos de la Institución educativa
- h. Se siente comprometidos por alcanzar las metas establecidas

2. Factores extrínsecos:

- c. Se siente acogido por su compañeros de área / grado / ciclo
- d. Considera que la Institución valora su trabajo

INSTRUCCIONES:

- 5. El Cuestionario del Clima organizacional, consta de 14 ítems, dentro de ello incluye dos dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos.
- 6. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: favorable, regular y desfavorable. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 14 puntos y el máximo es 42 puntos, para esta variable.

7. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).
8. El resultado final es la suma de las dos dimensiones haciendo un total de 42 puntos.

MATERIALES:

Cuestionario digital elaborada en formulario de Google, dispositivos como: teléfono Smart, laptop, o computadora

EVALUACIÓN:

3. Nivel para cada una de las dimensiones del Clima organizacional:

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada dimensión.

4. Nivel del Clima organizacional:

El puntaje final, se obtiene de la sumatoria de los puntajes obtenidos parcialmente de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de Clima organizacional de los docentes, auxiliares y directivos.

Anexo 9: Instrumento Cuestionario del clima organizacional

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL				
<p>Estimados directivo, docentes y auxiliares, en este cuestionario se presentan enunciados relacionados al Clima Organizacional en la IE, cuenta con tres opciones, por favor marcar con una equis (x) una de las alternativas de la escala de valores, esperamos contar con su respuesta que Ud. considere pertinente.</p>				
Ítem	PREGUNTAS	1	2	3
	<i>Usted como docente / directivo de la Institución Educativa Fe y Alegría 2, considera que:</i>	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	DIMENSIÓN 1: FACTORES INTRÍNSECOS O FACTORES DE MOTIVACIÓN			
	Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.			
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño.			
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución educativa, por decisión propia.			
4	Culmina su jornada pedagógica satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución educativa			
5	Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área / grado / ciclo / nivel			
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa			
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor.			
8	Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa.			
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.			
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.			
11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.			
12	DIMENSIÓN 2: factores extrínsecos o factores de higiene			
	Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo.			
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento			
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.			

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 05 de Julio del 2021

Carta de Presentación N° 038 – 2021 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a):

ELBA MAYNA VILLAFANA
DIRECTORA
I.E FE Y ALEGRIA 2

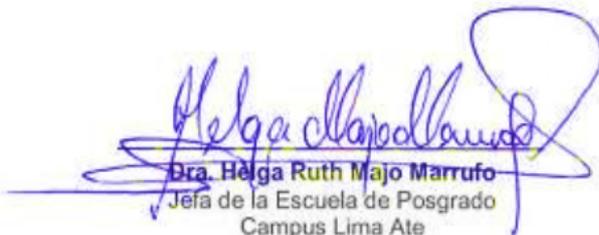
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SALVADOR VILLALOBOS ZORAIDA PATRICIA** identificado con **DNI N°08672347** y código de matrícula **N° 7002695158**, estudiante del programa de la Maestría en Administración de la Educación, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PÚBLICA DE SAN MARTÍN DE PORRES 2021**

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

Atentamente.



Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 10. Baremos de las variables

Baremación de la variable comunicación asertiva

	Comunicación Interpersonal	Comunicación Organizacional
Máximo	24	21
Mínimo	8	7
Diferencia	16	14
Rango	5.3	4,6
Inadecuada	8 – 13	7 – 12
Poco adecuada	14 – 19	13 – 18
Adecuada	20 – 25	19 – 24

Baremación de la variable clima organizacional

	Factores Intrínsecos	Factores Extrínsecos
Máximo	33	9
Mínimo	11	3
Diferencia	22	6
Rango	7.3	2
Desfavorable	11 – 18	3 – 5
Poco favorable	19 – 26	6 – 8
Favorable	27 – 34	9 – 11

Anexo 11: Evidencias de la adecuación y realización del cuestionario en formulario de Google.

CUESTIONARIO DE "COMUNICACIÓN ASERTIVA" Y "CLIMA ORGANIZACIONAL" ★

Preguntas Respuestas 73



Sección 1 de 4

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA I.E. FE Y ALEGRIA 2 - Presentación -

Saludos cordiales al equipo directivo y docentes de la Institución Educativa Fe y Alegria 2, como parte de un proyecto de investigación, se ha elaborado este cuestionario virtual, en formulario de Google Forms, que abarca las dos variables de estudio "Comunicación asertiva" y "Clima organizacional". Por ello, les pido por favor, ceder un poco de su tiempo para que puedan apoyar y desarrollar este cuestionario, de antemano les agradezco por su voluntad de servicio, que caracteriza a la familia de Fe y Alegria 2.
Profesora Zoraida Patricia Salvador Villalobos

CUESTIONARIO DE "COMUNICACIÓN ASERTIVA" Y "CLIMA ORGANIZACIONAL" ★

Preguntas Respuestas 73

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Sección 3 de 4

CUESTIONARIO DE "COMUNICACIÓN ASERTIVA" EN LA IE FE Y ALEGRIA 2 -

En esta tercera sección, se les invita a desarrollar el cuestionario relacionado con la Comunicación Asertiva. Para ello, se les solicita marcar una de las alternativas de la escala de valores: Siempre / A veces / Nunca. USTED COMO DIRECTIVO / DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRIA 2:

1. ¿Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva? *

Siempre

A veces

Nunca

CUESTIONARIO DE "COMUNICACIÓN ASERTIVA" Y "CLIMA ORGANIZACIONAL" ★

Preguntas Respuestas 73

Sección 4 de 4

CUESTIONARIO DE "CLIMA ORGANIZACIONAL" EN LA I.E. FE Y ALEGRIA 2

En esta última sección, se les invita a responder el cuestionario relacionado con el Clima Organizacional. Para ello, se les solicita marcar una de las alternativas de la escala de valores: Siempre / A veces / Nunca. USTED COMO DIRECTIVO / DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRIA 2:

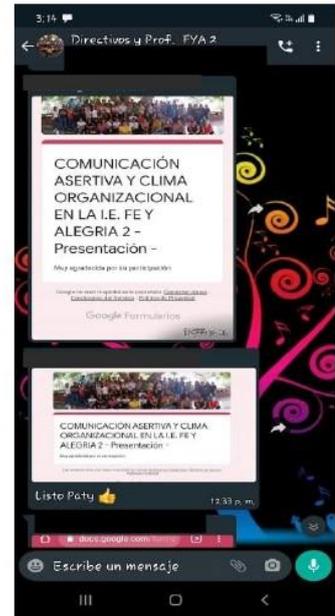
1. ¿Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa? *

Siempre

A veces

Nunca

Anexo 12: Evidencias de recepción de los cuestionarios por Google formulario



Anexo 13: Base de datos de Variable Comunicación Asertiva (parte 1)

Comunicación Interpersonal								Comunicación Organizacional						
CoAser 1	CoAser 2	CoAser 3	CoAser 4	CoAser 5	CoAser 6	CoAser 7	CoAser 8	CoAser 9	CoAser 10	CoAser 11	CoAser 12	CoAser 13	CoAser 14	CoAser 15
3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1
3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2
2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1
2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2

Anexo 13: Base de datos de Variable Comunicación Asertiva (parte 2)

Comunicación Interpersonal								Comunicación Organizacional						
CoAser 1	CoAser 2	CoAser 3	CoAser 4	CoAser 5	CoAser 6	CoAser 7	CoAser 8	CoAser 9	CoAser 10	CoAser 11	CoAser 12	CoAser 13	CoAser 14	CoAser 15
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1
3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1
2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2

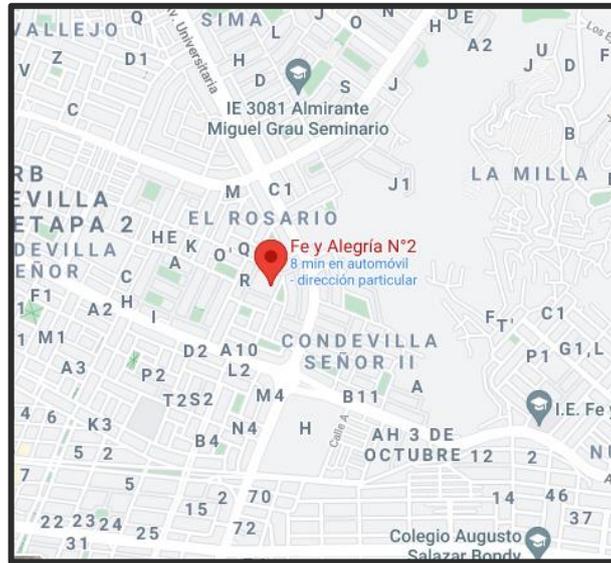
Anexo 14: Base de datos de Variable Clima Organizacional (parte 1)

Factores Intrínsecos											Factores Extrínsecos		
ClimOrg 1	ClimOrg 2	ClimOrg 3	ClimOrg 4	ClimOrg 5	ClimOrg 6	ClimOrg 7	ClimOrg 8	ClimOrg 9	ClimOrg 10	ClimOrg 11	ClimOrg 12	ClimOrg 13	ClimOrg 14
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3

Anexo 14: Base de datos de Variable Clima Organizacional (parte 2)

Factores Intrínsecos											Factores Extrínsecos		
ClimOrg 1	ClimOrg 2	ClimOrg 3	ClimOrg 4	ClimOrg 5	ClimOrg 6	ClimOrg 7	ClimOrg 8	ClimOrg 9	ClimOrg 10	ClimOrg 11	ClimOrg 12	ClimOrg 13	ClimOrg 14
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2

Anexo 15: Ubicación Geográfica de la IE Fe y Alegría 2





ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZORAIDA PATRICIA SALVADOR VILLALOBOS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores titulada: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ZORAIDA PATRICIA SALVADOR VILLALOBOS DNI: 08672347 ORCID: 0000-0001-8524-4722	Firmado digitalmente por : ZSALVADORV el 07-08-2021 15:37:08

Código documento Trilce: TRI - 0175780