



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Propuesta De Comunicación Asertiva Para Mejorar La Satisfacción
Del Estudiante De Un Colegio Milagro, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR:

Serrano Orellana, Carlos Jonathan (ORCID: 0000-0003-1633-3371)

ASESORA:

Dra. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne (ORCID: 0000-0002-6336-4771)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo A La Reducción De Brechas Y Carencias En La Educación En Todos Sus
Niveles

PIURA-PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este humilde trabajo a Dios Padre. Dios Padre nos ha enseñado que a pesar de las dificultades que se puedan presentar, podemos alcanzar las metas que te has propuesto con fe, paciencia y dedicación. Para mis padres y mis hermanos, en especial mi madre, son un claro ejemplo, mucho esfuerzo, dedicación y trabajo continuo que hacen realidad mis sueños y siempre mi apoyo y apoyo constante Evidencia.

Carlos Jonathan

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por dar sus conocimientos a lo largo de la preparación de esta carrera y de manera muy especial, a la doctora Liliana Espinoza Salazar asesora de mi tesis, con paciencia e integridad como docente, he culminado con éxito este máster, contrariamente a todas las posibilidades

Carlos Jonathan

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
Referencias bibliográficas	31
Anexos	35

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla .1. Población de estudio	14
Tabla 2. Muestra	15
Tabla 3. Nivel comunicación asertiva	17
Tabla 4. Nivel satisfacción estudiantil	17
Tabla 5. Dimensiones de la comunicación asertiva	18
Tabla 6. Dimensiones de la satisfacción del estudiante.	19
Tabla 7. Insumos para el diseño de propuestas	20

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito elaborar propuesta de comunicación asertiva para mejorar la satisfacción del estudiante de un colegio Milagro ,2022. La investigación es de tipo básica, diseño no experimental, descriptivo, propositivo. La muestra de la investigación estaba conformada por 35 estudiantes, utilizando como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario estructurado por 29 preguntas para cada variable con escala ordinal; validado por tres expertos, aplicando el programa estadístico IBM SPSS versión 21, mediante el Alfa de Cronbach donde la confiabilidad de comunicación asertiva = 0,922; satisfacción del estudiante = 0,870 demostrando una alta confiabilidad. En los resultados se comprobó los niveles de la comunicación asertiva (11.4%) medio (88.6%) alto, en cuanto a la satisfacción del estudiante para diseñar la propuesta se localiza en la tabla. 4. En la satisfacción del estudiante muestra (11.4%) bajo, (8.6%), medio (80%). En cuanto a la hipótesis general se deduce que la elaboración de una propuesta de comunicación asertiva permitirá mejorar la satisfacción del estudiante de un colegio Milagro, 2022 son normal, pero en la satisfacción del estudiante son pertinentes para ofrecer actividades en mejorar la infraestructura.

Palabras clave:

Satisfacción del estudiante, Comunicación asertiva, Estilo asertivo, Calidad de institución, Estrategias de asertividad

ABSTRACT

The purpose of this research is to develop an assertive communication proposal to improve student satisfaction at a Miracle school, 2022. The research is of a basic type, non-experimental, descriptive, propositional design. The research sample was made up of 35 students, using the survey as a technique, as an instrument the questionnaire structured by 29 questions for each variable with an ordinal scale; validated by three experts, applying the statistical program IBM SPSS version 21, through Cronbach's Alpha where the reliability of assertive communication = 0.922; student satisfaction = .870 demonstrating high reliability. In the results, the levels of assertive communication (11.4%) medium (88.6%) high were verified, in terms of student satisfaction to design the proposal is located in the Table. 4. In student satisfaction shows (11.4%) low, (8.6%), medium (80%). Regarding the general hypothesis, it follows that the development of an assertive communication proposal will improve student satisfaction in a Miracle school, 2022 are normal, but in student satisfaction they are relevant to offer activities to improve infrastructure.

Keywords: Student satisfaction, Assertive communication, Assertive style, Institution quality, Assertiveness strategies

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las personas están inmersas en el cambio debido a que contribuyen a la satisfacción de los estudiantes ya que es un componente clave para evaluar la eficacia de la enseñanza, ya que esta manifiesta la eficacia de los servicios de aprendizaje y administración (Jiménez, 2019). La comunicación asertiva es una macro habilidad que te permite expresar tu conducta verbal de manera respetuosa, libre y clara, para que, al argumentar, no ataquen a los demás, y siempre prevalezca el respeto por el otro (Torres, 2018).

Sin embargo, en Colombia, en un estudio realizado por Henríquez (2021), se demuestra que el estudio se orienta en que la satisfacción del estudiante no es apreciada como una característica esencial con el objetivo de poder mejorar significativamente los canales de comunicación, a pesar de que es necesario el fortalecimiento continuo y dinámico de las relaciones interpersonales dentro de la comunidad educativa. Hay que considerar que la satisfacción del estudiante constituye un desafío para el proceso educativo; y en atención a ello debemos de poder desarrollar de manera efectiva los mecanismos necesarios que permitan alcanzar un mayor nivel de satisfacción; lo cual deberá de estar acorde al proceso de enseñanza aprendizaje; que se desarrolla hoy en día; frente a las exigencias que demanda nuestra sociedad y con especial atención en el uso y practica constante de las habilidades comunicativas y también colaborativas.

De igual manera, un estudio de Lacunza (2018) en países como Colombia y Perú muestra que los docentes carecen de una comunicación asertiva porque los docentes no tienen un buen ambiente social, tienen una profunda sensación de aislamiento, pero están seguros de que las unidades educativas están inmersas en poder mejorar de manera sostenida y continua los indicadores que requieran la adopción de un sistema de calidad el cual es aplicable a las personas, docentes y estudiantes en general; ya que de esta manera se podrá hacer uso de los medios de comunicación indirecta, que permiten y posibiliten la interacción entre ellos.

A nivel nacional en Ecuador, Luna (2018) realizó un estudio relacionado con la importancia de la satisfacción de los estudiantes que deben tener los directivos en las unidades educativas. Las investigaciones han demostrado que la gestión eficaz

de los recursos es difícil cuando los directores desconocen el estado real de la institución y, además, la comunicación con los docentes y administradores se resiente, lo que genera un ambiente de trabajo áspero.

A nivel local, Zambrano (2015), señala de forma precisa que la comunicación asertiva; es un factor que afecta de forma directa la satisfacción del estudiante ya que ambas permiten y contribuyen el desarrollo efectivo de una buena convivencia, teniendo como base el poder lograr y comprender lo que los demás integrantes de la comunidad educativa transmitan la realidad actual; centrándose en poder subsanar las insuficiencias de este tema, por lo que es importante investigarlo, en la medida que la comunicación asertiva incide en el esfuerzo docente por triunfar y demostrar positividad en nuestras iniciativas, por lo que se ha observado que los docentes se comportan con mal carácter cuando trabajan en equipo o realizan alguna actividad de la institución, dicen cosas hirientes a sus compañeros, no se dan cuenta que esto puede ser perjudicial para los estudiantes y que trae consigo daños psicológicos, una de las causas de los problemas son las discusiones verbales entre compañeros, gestos inapropiados, tono de voz inapropiado que utilizan en la resolución de problemas. En el contexto de la investigación, la satisfacción de los estudiantes en la institución conlleva aislamiento estudiantil, dificultad para participar en clase y un ambiente brusco, incluso hostil, en el que es imposible identificar responsabilidades, esto como consecuencia trajo consigo cambios institucionales para mantener la paz y así los estudiantes no sean aturdidos.

Debido a las razones descritas la presente investigación nos permite el poder plantear la siguiente interrogante: ¿De qué manera una propuesta de comunicación asertiva permitirá mejorar la satisfacción del estudiante de un colegio de la localidad del Milagro, en el periodo lectivo 2022?

El desarrollo de la presente investigación presenta una justificación de carácter teórico; ya que permitirá reconocer y aportar críticamente sobre las teorías que se encuentran vigentes en atención al estudio de las variables seleccionadas en la investigación. Del mismo modo en el orden práctico ya investigación contribuye de manera efectiva al desarrollo organizacional de la unidad educativa; en razón de la propuesta de la investigación en referencia a las estrategias que podrían ser

utilizadas de forma efectiva y por tanto mejorar significativamente la satisfacción de los estudiantes.

Rodríguez (2018), señala que la satisfacción como tal; debe de encontrarse orientada en la búsqueda del bienestar que deben de expresar y sentir los estudiantes; esto en razón de que al ser cubiertas las expectativas en el orden académico; permitirá la comprobación de los fundamentos en los cuales se sustenta el presente estudio. Desde la perspectiva social la investigación es relevante ya que demuestra la crucial importancia de que la satisfacción es un elemento efectivo que contribuye al desarrollo del proceso educativo; por tanto, una mayor satisfacción de los estudiantes conllevará al bienestar institucional en general.

Frente a los hechos descritos el valor teórico de la investigación recoge los aportes de Torres (2019); quien señala expresamente que la comunicación asertiva; debe ser considerada como un marco para el desarrollo de las destrezas; las cuales permitirán que el acto de hablar; debe de desarrollarse en un ambiente de libertad, respeto y claridad. Jiménez (2019); considera que la satisfacción del estudiante implica también un proceso de planificación en el orden educativo; esto debido a constituye un tema de especial relevancia; cabe mencionar que el interés que desarrollan muchos docentes en atención de estos temas; genera un espacio de conveniencia y utilidad para la creatividad y la innovación educativa; lo cual deberá expresarse en las acciones que se desarrollen en la unidad educativa.

Por último, para una mejor la comprensión del tema de la investigación también se presenta una justificación en el orden metodológico en razón a que se propone la planificación de forma efectiva de algunas estrategias que se orientan al desarrollo de la comunicación asertiva y la satisfacción de los estudiantes; lo cual implica el cumplimiento de acciones de carácter efectivo para el desarrollo de futuras investigaciones que se orienten en el estudio de las mismas variables; por la investigación aporta de forma efectiva el uso de instrumentos diseñados en atención a la operacionalización de variables con las cuales se han realizado las dimensiones de carácter general y específica.

En cuanto al objetivo general del estudio, se propone plantear una propuesta de comunicación asertiva para mejorar la satisfacción del estudiante de un Colegio Milagro Ecuador, 2022. Del mismo modo los objetivos específicos buscar el poder determinar la satisfacción de los estudiantes de un colegio situado en la localidad del Milagro, 2022; así como también conocer la situación que grado esta la satisfacción del estudiante; además de evaluar la propuesta de comunicación asertiva para mejorar la satisfacción del estudiante.

Finalmente, la hipótesis general del estudio plantea la preparación de una propuesta de comunicación asertiva permitirá mejorar la satisfacción del estudiante de un colegio en la localidad del Milagro, en el periodo lectivo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, un estudio de Guayaquil López (2018) utilizó cuestionarios cuantitativos no experimentales y métodos de encuesta para desarrollar un diseño descriptivo para examinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los estudiantes de tercer grado. Una muestra de 200 alumnos y 157 alumnos. Los resultados muestran que la prueba de hipótesis se analizó sobre una torta especial, con coeficiente rho = 0,998 indicando alta correlación y significación estadística $p = 0,000$. Por lo tanto, podemos ver que existe una correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los estudiantes.

En Ecuador, Álvarez (2017), en su publicación, utiliza como método las encuestas, como herramientas los cuestionarios y una metodología cualitativa de diseño descriptivo para crear un puente entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones entre los docentes. objetivo de identificar vínculos. Utilizando una muestra de 80 docentes. Los resultados exploratorios muestran que esta relación es tan significativa como ("p" valor = 0,653), lo que indica que existe una relación muy directa entre la comunicación asertiva y ("p" valor = 0,353) con respecto a la toma de decisiones. En resumen, podemos decir que mientras exista una correlación significativa entre la comunicación asertiva con los docentes, se tomarán las decisiones correctas.

En Loja, Villegas (2018) propone en su estudio medir la satisfacción académica de los estudiantes en las unidades educativas. El proceso de investigación fue a nivel de investigación cuantitativa y descriptiva utilizando como instrumentos escalas Likert y métodos. Una encuesta utilizando una muestra de 5 estudiantes. Los resultados de la encuesta muestran que el 9% de los estudiantes se desempeñan bien, el 23% tiende a ceñirse a las tareas y solo el 27% las sigue. En resumen, la satisfacción de los estudiantes representa una variación porcentual.

Guayaquil, Fernández (2020) utilizan una metodología cualitativa de diseño transversal no experimental para establecer relaciones entre los factores colectivos de la satisfacción de los estudiantes con la ayuda recibida desde la perspectiva de un grupo de estudiantes, utilizando la muestra. De cien estudiantes 0,712 que utilizan encuestas como método y herramienta de cuestionario muestran una fuerte

asociación positiva entre el factor y la satisfacción con el servicio. Asociación con satisfacción académica moderadamente calificada.

Romero (2019), en Quevedo, propuso estudiar la relación entre la comunicación activa de los estudiantes y el aprendizaje colaborativo utilizando un enfoque de investigación cuantitativa correlativa aplicando una muestra de 100 estudiantes, métodos de encuesta y un cuestionario en equipo. Los resultados muestran que los estudiantes calificaron un promedio de 50% para su conocimiento del nivel adecuado de comunicación. El 0,6% calificó el nivel de habilidad de ejecución como moderado. Finalmente, el 53,1% calificó su nivel de estilo asertivo como moderado. En resumen, la comunicación positiva juega un papel muy importante para lograr un buen rendimiento académico en el aprendizaje colaborativo.

A nivel internacional, García (2017) utilizó un enfoque basado en encuestas, un enfoque basado en cuestionarios y una metodología cualitativa en una muestra de 60 estudiantes de tercer año en su estudio para evaluar la satisfacción de los estudiantes en las unidades educativas. Los resultados muestran que el grado de acoplamiento entre las variables y el coeficiente de Spearman = 0,257 se correlacionan positiva y débilmente con la satisfacción de los estudiantes. Además, $p = 0,032$ confirma que la relación entre p y It es significativa. 0.05, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Lo cierto es que existe una correlación positiva entre la satisfacción de los estudiantes con la educación.

Venezuela ,Pérez (2016) utilizó un enfoque de diseño descriptivo simple y una muestra de 30 estudiantes para examinar los niveles de comunicación asertiva en estudiantes de primaria, utilizando como método las encuestas y como herramienta los cuestionarios. Los resultados son los siguientes. Cada parámetro estudiado es importante: 75% estrategia asertiva, 85% estilo asertivo y finalmente 100% comunicación correcta. En resumen, los estudiantes tienen un alto nivel de confianza en su comunicación.

En Perú, utilizando un diseño cuantitativo de experimentos y una muestra de 30 estudiantes, Sánchez (2001) utilizó métodos de encuestas y cuestionarios para examinar la relación entre la formación virtual y la satisfacción de los estudiantes

en las unidades educativas. Los resultados muestran que existe una asociación significativa entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en las unidades educativas ($\rho = 0,716$; $p = 0,00$ y $< 0,01$). De igual forma, se relacionaron los parámetros rol docente ($\rho = 0,596$; $p = 0,00$ y $< 0,01$), tecnología ($\rho = 0,631$; $p = 0,00$ y $< 0,01$) y función organizacional ($\rho = 0,578$); $p = 0,00$ y $< 0,01$) se asocian con la satisfacción de los estudiantes. En resumen, existe una correlación altamente significativa entre las dos variables que ayudan a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.

Chile, Pereira (2016), utilizando una metodología cualitativa utilizando cuestionarios como herramientas y métodos de investigación y una muestra de 5 estudiantes, encontró una correlación significativa entre la satisfacción de los estudiantes con las lecciones virtuales y las unidades educativas, los resultados muestran que existe una relación. Los resultados muestran que el conocimiento de los estudiantes sobre el nivel apropiado de comunicación se califica en un promedio del 50%. El 0,6% calificó el nivel de habilidad de ejecución como moderado. Finalmente, el 53,1% calificó su nivel de estilo asertivo como moderado. En resumen, se ha demostrado que las variables están directamente correlacionadas, lo que contribuye significativamente al aprendizaje de los estudiantes.

En Perú, Gutiérrez (2012) propuso en su estudio probar la asociación entre la comunicación asertiva de los docentes y el buen desempeño laboral utilizando una metodología cualitativa de diseño transversal con una muestra de cien docentes. Los resultados mostraron que el coeficiente de determinación fue de 2,08%, el 65,% tuvo un nivel alto de comunicación activa y el 23,1% tuvo un nivel intermedio de comunicación activa. Finalmente, se concluye que los resultados sugieren una asociación significativa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral. Esto fue confirmado por la investigación de Ro Spearman.

En Cusco, Álvarez (2021) tiene como objetivo identificar el impacto de la comunicación asertiva en la gestión docente en las instituciones educativas Ccatcca. Se trata de un estudio propositivo básico utilizando una muestra de 50 docentes de 6 instituciones públicas dependientes de la Ccatcca y utilizando dos cuestionarios como herramientas de recolección de información, en los que se mide la validación y credibilidad de expertos mediante los coeficientes de Cronbach. Los

resultados obtenidos ayudan a confirmar que el nivel de significación del coeficiente de ajuste del modelo es $0,183 > 0,05$, rechazando la hipótesis nula. En resumen, la comunicación asertiva no tiene un impacto significativo en el desempeño de los gerentes, como los valores de Cox y Snell pueden explicar a través de una comunicación fuerte 3,5% de la alta dirección y 2% de la alta dirección.

Garcés (2011), en su trabajo sobre comunicación asertiva, tuvo como objetivo explicar la relación entre la planificación docente y la comunicación asertiva utilizando estudios representativos y enfoques no experimentales. La muestra estuvo conformada por 35 docentes. Se utilizó como método un cuestionario a los docentes. No hubo evidencia consecuente de que los maestros consideraran su posición en el proceso de uso de la comunicación asertiva, y no se identificó ningún modelo único relacionado con las habilidades para desarrollar la comunicación asertiva durante la preparación del proyecto. Las metas se inspiraron en interacciones con docentes dedicados y comprometidos en la planificación de actividades en beneficio de la institución. En el vínculo entre planificación y comunicación asertiva, encontramos que falta comunicación asertiva en la planificación docente. Esto se debe a que los dos están altamente correlacionados. La información de la investigación es relevante para la investigación porque ayuda a proponer estrategias basadas en la comunicación activa entre tutores y estudiantes de educación primaria regular.

En cuanto a las variables de satisfacción de los estudiantes, Sánchez (2015) definió la satisfacción de los estudiantes como la suma de creencias y comportamientos de los estudiantes que son el resultado de recibir servicios educativos de calidad por parte de personal capacitado y apoyo al proceso de aprendizaje.

Por otro lado, Hernández (2001) entiende la satisfacción del estudiante como una evaluación de la experiencia general del estudiante en la escuela en relación con una gama de servicios, no solo a nivel educativo sino también en apoyo académico y servicios generales. ser, por ejemplo, en relación con el desarrollo de eventos deportivos, culturales y festivos.

Fernández (201), lo considera como el grado de conexión entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos sobre la experiencia de

aprendizaje, por lo que se considera como el modelo básico para evaluar la calidad de la educación.

De igual forma, Jiménez (2019) identifica la satisfacción de los estudiantes como un factor clave para evaluar la eficacia de la educación, ya que representa la eficacia de los servicios académicos y administrativos. Esta es la posición que ha tomado la variable de investigación satisfacción de los estudiantes.

En la revisión de modelos teóricos contamos con Alemu y Cordier (2017) con un modelo de cuatro dimensiones. La primera de ellas la enseñanza-aprendizaje, donde los estudiantes reciben instrucción significativa para mejorar su desempeño, la segunda el desempeño educativo, es decir, donde los futuros maestros juegan un papel importante para mejorar los resultados del aprendizaje, el trabajo de los estudiantes, y por último la tercera la infraestructura sugiere áreas de estudio donde se imparte el conocimiento para mejorar la educación servicios de apoyo dirigidos a mejorar los servicios educativos a través de personal de apoyo.

Zambrano (2016) también propone un modelo con cinco dimensiones: la primera la dimensión competencia del docente, que corresponde al momento en que el docente imparte conocimientos y habilidades para una mejor eficacia; la segunda la dimensión competencia del docente calidad del curso, se refiere al horario flexibilidad; la tercera el entorno de desarrollo se refiere a las formas de evaluación disponibles para los maestros, la cuarta el aspecto de las herramientas tecnológicas, es decir, cuando las herramientas se utilizan para satisfacer las necesidades de los estudiantes, y por último la quinta los aspectos de diseño que mejoran el diseño de los estudiantes para una mejor educación.

De igual forma, Jiménez (2019) propone el siguiente modelo tridimensional: la primera de ellas la calidad de la organización, que es un aspecto fundamental para que una organización sea competente; la segunda la dimensión de las expectativas de los estudiantes, que es la combinación establecida de percepciones; y la tercera de ellas la dimensión pedagógica es habilidades para interactuar con los estudiantes. Este es un modelo que asume la satisfacción de los estudiantes con las variables de investigación. La teoría científica que sustenta el estudio de la satisfacción de los estudiantes es la teoría del aprendizaje social de Bandura

(1987), en la que el aprendizaje es un proceso cognitivo que tiene lugar en un contexto social, proponiendo cambios en los cambios del entorno que dan lugar a las correspondientes expectativas. hacer.

Por tanto, se puede entender que la satisfacción de los estudiantes depende de varios aspectos y factores como la calidad de los servicios educativos recibidos, la preparación, etc. Los docentes y su formación conducen a una formación integral del alumno. También valoran la infraestructura con la que cuentan y los servicios de establecimientos donde se necesitan docentes bien capacitados.

En cuanto a la variable comunicación asertiva, Rivera (2016), la comunicación confiada reemplaza el poder de la asertividad, las personas tienen la capacidad de expresar sus derechos sin ser manipuladas por los demás. Si bien Remor (2013) ha demostrado que la comunicación asertiva es confianza, arraigada en el comportamiento humano al hablar con claridad, manteniendo el respeto de la audiencia, lo que se traduce en intereses objetivos, relevantes, ajustados a las necesidades y deseos de cada individuo.

Si bien Núñez (2018) menciona que comunicación segura es la palabra adecuada para los componentes compuestos verbales y no verbales, sin mostrar ansiedad ni distorsión, esto la hace lo más efectiva posible. Es también la libertad de expresar objeciones sin vulnerar los derechos de los demás, de expresar o aceptar sentimientos compatibles con intereses y propósitos compartidos por ambas partes.

Según Torres (2018), la comunicación asertiva permite que el acto de hablar sea respetado, libre y expresado con claridad para no ser atacado cuando el debate está abierto y todavía en control de la otra persona, esa es una macro capacidad. Esta posición la asume la comunicación asertiva y confiada sobre las variables de investigación.

Tan pronto como Martín (2007) consideró el modelo teórico de las variables de la comunicación asertiva, propuso un modelo tridimensional: considerando primero el aspecto estratégico de la confianza, que es el proceso de aprender a pensar, sentir y comportarse con confianza; el segundo factor a considerar es la confianza el aspecto estilístico, que son los pensamientos, sentimientos y acciones que nos

hacen sentir respetados; y por último el tercero el aspecto de comunicación exacto que ocurre cuando la persona controla el flujo de comunicación.

Asimismo, Aguilar (2018) propone un modelo tridimensional; considerando como primer factor las estrategias de autoafirmación, en las que el educador, como comunicador, contribuye a la construcción y validación del otro por los demás; el segundo el denominado estilo asertivo se refiere a una actitud integradora democrática; y por último debe de tenerse en cuenta la comunicación precisa. Esto sucede cuando la persona controla fácilmente la comunicación.

De igual forma, Torres (2018), aportamos un modelo tridimensional; considerando como primer punto la dimensión de la estrategia asertiva. El desarrollo del estilo asertivo contribuye al desarrollo de la asertividad. Del mismo modo el segundo aspecto a considerar es la denominada dimensión estilo asertivo ayuda a comprender el estilo adecuado para contribuir a una mejor enseñanza; por último, debe de considerarse la dimensión comunicación correcta ayuda a empatizar al comunicarse con los estudiantes. Este modelo toma como variable de investigación la comunicación asertiva.

En cuanto a la variable comunicación asertiva en la publicación, se basa en la teoría de la asertividad de Beauchamp (1985), que implica cambiar el comportamiento de uno, y también puede cambiar actitudes y sentimientos a su contacto. El comportamiento seguro hace que una persona se sienta mejor consigo misma y en sus relaciones con los demás.

Por tanto, se entiende que la comunicación asertiva es una habilidad esencial para la convivencia, permitiéndonos este tipo de comunicación comunicarnos con serenidad y respeto, expresando lo que queremos decir, sin herir los sentimientos de los demás y contribuyendo a la plena expresión de los pensamientos sin causar ansiedad, miedo o agresión, contribuyendo así a la libertad, autonomía, madurez e integridad de los individuos. Este estilo de comunicación permite la confrontación constructiva, así como encontrar soluciones que puedan satisfacer a ambos lados del conflicto.

III. METODOLOGÍA

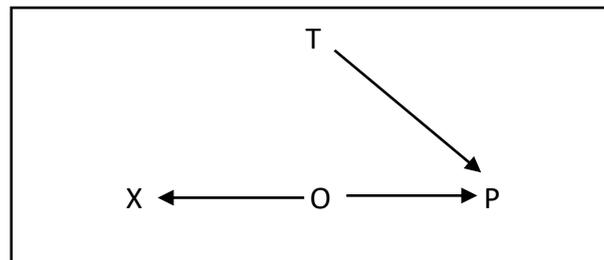
3.1. Tipo y diseño de investigación.

La intención del estudio coexiste aumentar el conocimiento de las variables estudiadas para extender ese principio, por lo que el estudio se vuelve básico (Torres, 2018).

El diseño de la investigación, se encuentra delineado en un diseño de estudio no experimental, descriptivo y propositivo. Hernández (2014), indica que la especificación y características de las personas o fenómenos expuestos a investigación, pretendiendo recopilar y medir la información sobre las variables comunicación asertiva y la satisfacción del estudiante. En el siguiente esquema se representan las variables:

Figura. 1.

Diseño de investigación



Donde:

X: Realidad de la satisfacción del alumno

O: Observación

T: Modelo teórico

P: Propuesta de comunicación asertiva.

3.2. Variables y operacionalización.

Por ser un estudio propositivo con dos variables, la variable independiente que es comunicación asertiva y su variable dependiente satisfacción del estudiante.

Variable independiente: Comunicación asertiva.

Definición conceptual. Torres (2018) respeta, es libre y habla claramente la comunicación asertiva, para que los demás no sean atacados cuando la disputa se

exterioriza, y que los demás siempre dominen, se define como una macro habilidad que se puede expresar.

Definición operacional. Es una contribución óptima al sentido de unidad en los campos de la familia, la sociedad, los profesionales, la escuela y la cultura. También se utilizaron tres niveles de escalas tipo Likert, alto, medio y bajo. Esta variable consta de 18 ítems.

Indicadores

- La dimensión estrategia de asertividad, contiene como indicadores: donde se emplea estrategias de asertividad, motiva la asertividad, desarrolla estilo asertivo (Lesme et al 2020).
- La dimensión estilo asertivo, contiene como indicador: estilos de comunicación (Lesme et al 2020)
- La dimensión comunicación precisa, contiene como indicadores: perfeccionamiento de la comunicación, se expresa eficazmente, y empatiza para comunicarse (Lesme et al 2020)

Variable dependiente: Satisfacción del estudiante

Definición conceptual. La satisfacción de los estudiantes es un elemento clave para evaluar la calidad de la educación, por lo cual refleja la eficacia de los servicios académicos y administrativos (Jiménez, 2019)

Definición operacional. El estudiante es muy importante en el sistema educativo, por medio del cual se refleja la satisfacción académica. Se puede medir esta variable a través de la aplicación de un cuestionario onces (11) repartidos en tres (3) dimensiones: calidad de la institución, expectativas del estudiante, docencia.

Indicadores. Estos indicadores se elaboran a partir de las dimensiones, a continuación, se detalla.

- La dimensión calidad de la institución tiene como indicadores; instalaciones e infraestructura, servicio de apoyo, entornos propicios, tecnologías de la comunicación (Jiménez, 2019)

- La dimensión expectativa del estudiante tiene como indicador; foros calificados, trabajo aplicativo, nuevos formatos virtuales, preguntas al tutor (Jiménez, 2019)
- La dimensión docencia tiene como indicadores; capacitación, habilidades para interactuar, observaciones del tutor (Jiménez, 2019)

Escala de medición. Se utilizó para el estudio de esta medición la escala ordinal: nunca (1); a veces (2), siempre (3).

3.3. Población, muestra y muestreo.

Tal como afirma Corbetta (2015) una población está formada por individuos, elementos y ciertas cosas que se pueden medir. La localidad de esta investigación estará formada por 150 estudiantes que están en tercer año por el motivo de sus experiencias de sus anteriores años de la unidad educativa del año 2022.

Tabla .1

Población de estudio

Curso	Bloque	Varones	Señoritas	Total
Tercero	A	15	20	35
Tercero	B	18	19	37
Tercero	C	19	20	39
Tercero	D	17	22	39
TOTAL		69	81	150

Nota: Elaborado por: Carlos Jonathan, Serrano Orellana.

Criterios de inclusión: Se tomará los siguiente: Estudiantes matriculados que estén dentro del sistema; y estudiantes con diferentes años y género.

Criterios de exclusión: Magistrales que no laboren en la institución en estudio; estudiantes que asiste irregularmente a la institución; y docentes contratados que asisten irregularmente.

Con relación a la muestra; Martínez (2012) afirma que, si todos los objetivos de la población tuvieran las mismas posibilidades de ser atacados, esta sin duda sería una muestra representativa de la población. La muestra está compuesta por 35

estudiantes del tercer grado del paralelo “A” de la institución educativa José María Velasco Ibarra 2022.

Tabla 1

Muestra

CURSO	AULA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Tercero	A	15	20	35

Nota: Elaborado por: Carlos Jonathan, Serrano Orellana.

Mata y Macassi (1997) explican que el muestreo es una técnica que utiliza cientos de parámetros que permiten localizar una porción de una población como su representación total. El muestreo no es probabilístico y, por conveniencia, incluye una muestra de estudiantes que forman parte de una población seleccionada según el juicio del experto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La unidad de análisis está constituida por cada alumno de bachillerato del paralelo “A” nivel 3° grado de la institución educativa Milagro 2022.

Este estudio utiliza métodos de investigación para medir variables de, comunicación asertiva y satisfacción de los estudiantes. De acuerdo con Carrasco (2013), el propósito del estudio es recopilar estos datos para medir las características de cada participante.

El cuestionario fue elegido como medio. Hernández et al (2014) Confirmar cada pregunta de acuerdo a las variables a medir. Al usar esta herramienta, se sabe que los maestros y los estudiantes enfatizan la comunicación activa y la satisfacción de los estudiantes.

Para la variable comunicación asertiva se aplicará un cuestionario de 18 ítems que medirá las dimensiones tales como estrategias de asertividad con 7 preguntas; la dimensión estilo asertivo 4 preguntas; dimensión comunicación precisa 7 preguntas.

La calificación se basa en una escala ordinal en cinco categorías: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para segunda variable dependiente satisfacción del estudiante se aplicará un cuestionario de 11 ítems que medirá la dimensión: calidad de la institución 4 ítems; dimensión expectativa del estudiante 4 ítems; dimensión docencia 3 ítems. Esta evaluación se basa en una escala ordinal en cinco categorías: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.5. Procedimientos.

Se recopiló testimonio, los pasos siguientes se realizó: una vez validada la herramienta de recolección de datos, el presidente de la institución accede a aprobarla y aplica por escrito formal. Además del consentimiento de los padres, también se requiere permiso para usar el cuestionario. Los directores de curso y tutores serán coordinados y notificados de la finalidad de esta recopilación de datos. Se aplicará un cuestionario a los estudiantes de tercer año del paralelo "A". Después de recopilar la información se tabulará en una hoja de cálculo Excel para obtener los resultados estadísticos.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Esta actividad se realizó utilizando una expresión estadística descriptiva organizada por los datos recolectados y sus valores. Valderrama (2015) indica que, al momento de conseguir los datos, el posterior avance es efectuar la información para obtener información y dar solución a la interrogante del investigador.

3.7. Aspectos éticos.

Los resultados obtenidos serán convenientemente enviados a la institución. Se respeta la integridad física y psicológica de todas las personas que participan directa o indirectamente en el estudio. La participación en la investigación es voluntaria e informada, sin ningún tipo de presión o influencia. Se cumplieron las normas éticas, se obtuvieron diversos datos, antecedentes y referencias, se nombraron correctamente, se registraron los derechos de autor y se actuó de acuerdo con los lineamientos de la universidad. Los estándares académicos de APA también se respetan en la preparación de este informe final.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1. Identificar el nivel de comunicación asertiva en sus dimensiones: estrategias de asertividad; estilo asertivo; comunicación precisa de una unidad educativa Ecuador, 2022.

Tabla 3

Nivel comunicación asertiva

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Variable comunicación asertiva	-	11,4%	88,6%
Dimensión estrategias de asertividad	11,4%	20%	68,6%
Dimensión estilo asertivo	-	62,9%	37,1%
Dimensión comunicación precisa	-	11,4%	88,6%

Nota: Elaborado por: Carlos Jonathan, Serrano Orellana.

La tabla 3 muestra que la variable comunicación asertiva se ubica en los niveles medio 11,4% y alto 88,6%. La dimensión estrategias de asertividad se ubica entre los niveles bajo 11,4% medio 20% y alto 68.6%. La dimensión estilo asertivo se colocan en los niveles medio 62.9% y el nivel alto 37,1%. La dimensión comunicación precisa se encuentra entre los niveles medio 11,4%, y el 88,6% el nivel alto.

Tabla 4

Nivel satisfacción estudiantil

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Variable satisfacción estudiantil	11,4%	8,6%	80%
Dimensión calidad de la institución	100%	-	-
Dimensión expectativa del estudiante	88,6%	-	-
Dimensión docencia	88,6%	-	-

Nota: Elaborado por: Carlos Jonathan, Serrano Orellana.

La tabla 4 muestra que la variable satisfacción estudiantil se ubica en los niveles bajo 11,4%; medio 8,6%; y alto en un 80%. La dimensión calidad de la institución se ubica entre los niveles bajo 100%. La dimensión expectativa del estudiante se

coloca en los niveles bajo 88,6%. La dimensión docencia se encuentra entre los niveles medio 88,6%

Tabla 5.

Dimensiones de la comunicación asertiva

Dimensión Estrategias de asertividad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Creer que los maestros tratan a las personas con respeto.	-	11,4%	-	28,6%	60,0%
¿Crees que los profesores controlan sus emociones en función de sus reflejos internos?	-	-	31,4%	48,6%	20,0%
¿Encuentras que los maestros se sienten incómodos con los gestos inapropiados en la conversación?	11,4%	-	28,6%	31,4%	28,6%
¿Crees que los maestros usan gestos para comunicarse y comprender?	-	20,0%	31,4%	31,4%	17,1%
¿Crees que los maestros hablan con la gente de manera consistente y precisa?	-	11,4%	48,6%	40,0%	11,4%
¿Crees que tu profesor controla tus emociones, aunque no te respetes?	-	11,4%	11,4%	37,1%	40,0%
¿Crees que los profesores saben si aceptar o rechazar las solicitudes de los compañeros?	11,4%	-	11,4%	51,4%	25,7%
Dimensión Estilo asertivo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Crees que los profesores reaccionan de manera asertiva cuando alguien es agresivo?	-	-	31,4%	48,6%	20,0%
¿Crees que tu profesor es tranquilo en tu voz, tanto en las palabras como cuando habla con los demás?	-	-	20,0%	51,4%	28,6%
¿Crees que los maestros son reconocidos por su esfuerzo y sacrificio?	-	31,4%	31,4%	28,6%	8,6%
¿Crees que los profesores de IE trabajan juntos y se coordinan dentro del equipo?	-	11,4%	28,6%	60,0%	-
Dimensión comunicación precisa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Crees que tu profesor es consciente de los sentimientos, pensamientos y sentimientos de los demás cuando hablas?	-	11,4%	28,6%	60,0%	-
Cuando las cosas se dicen directamente, ¿crees que le gusta al profesor?	-	11,4%	37,1%	11,4%	40,0%
¿Crees que tu maestro puede entender mejor la información si usas las palabras correctas?	-	11,4%	-	17,1%	71,4%
Admiran a los maestros sinceros que tratan temas de conversación de manera constante y segura.	-	11,4%	-	11,4%	77,1%

¿Crees que los profesores consideran iguales a las personas cuando somos completamente diferentes y mostramos tolerancia?	-	-	11,4%	60,0%	28,6%
¿Crees que el maestro se solidariza con un colega en una emergencia?	-	-	-	68,6%	31,4%
¿Crees que están adivinando su situación cuando ven a alguien con un problema?	-	-	31,4%	48,6%	20,0%

Nota: Elaborado por: Carlos Jonathan, Serrano Orellana.

La Tabla 5 muestra las respuestas de los estudiantes en las dimensiones de la variable comunicación asertiva

Tabla 6

Dimensiones de la satisfacción del estudiante.

Dimensión Calidad de la Institución	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
El aula es apta para desarrollar mis estudios	-	-	20,0%	51,4%	28,6%
Cuando trato de acceder al aula virtual, se vuelve acceso disponible.	-	-	22,9%	57%	20%
Los alumnos pueden desarrollar actividades en un entorno colaborativo	-	-	31,4%	60,0%	8,6%
Las instituciones educativas mantienen la comunicación de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.	-	11,4%	25,7%	31,4%	31,4%
Dimensión Expectativas del estudiante	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Los foros calificados te han ayudado a aprender.	-	11,4%	8,6%	48,6%	31,4%
Trabajar con la aplicación les ayudó a aprender	-	-	20,0%	60,0%	20,0%
Estudiantes aprenden a través de un nuevo formato de educación virtual	-	11,4%	20,0%	60,0%	8,6%
Los estudiantes se sienten cómodos haciendo preguntas a los facilitadores del curso.	-	11,4%	17,1%	51,4%	20,0%
Dimensión Docencia	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Docentes debidamente preparados para el desarrollo de cursos virtuales.	-	11,4%	11,4%	48,6%	28,6%
Enseñar a un tutor demuestra las habilidades para interactuar con los estudiantes.	-	-	11,4%	60,0%	28,6%
La opinión del instructor sobre mi participación fue clara y útil.	-	11,4%	8,6%	48,6%	31,4%

Nota: Elaborado por: Carlos Jonathan, Serrano Orellana.

La tabla 6 muestra las respuestas de los estudiantes en las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante

Objetivos específicos 2. Determinar los componentes que se requieren para una propuesta de comunicación asertiva para un colegio Milagro, 2022

Tabla 7

Insumos para el diseño de propuestas

V	D	Indicadores	Deficiencias
comunicación asertiva	Dimensión Estrategias de asertividad	<ul style="list-style-type: none"> - Creen que los maestros tratan a las personas con respeto. - ¿Crees que los profesores controlan sus emociones en función de sus reflejos internos? - ¿Encuentras que los maestros se sienten incómodos con los gestos inapropiados en la conversación? - ¿Crees que los maestros usan gestos para comunicarse y comprender? - ¿Crees que los maestros hablan con la gente de manera consistente y precisa? - ¿Crees que tu profesor controla tus emociones, aunque no te respetes? - ¿Crees que los profesores saben si aceptar o rechazar las solicitudes de los compañeros? 	<p>Falta de dinamismo corporal del docente para hacerse entender</p> <p>Dificultada para comunicarse de forma cordial hacia los demás</p> <p>Falta de solaridad con los compañeros docentes</p>
	Dimensión Estilo asertivo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Crees que los profesores reaccionan de manera asertiva cuando alguien es agresivo? - ¿Crees que tu profesor es tranquilo en tu voz, tanto en las palabras como cuando habla con los demás? - ¿Crees que los maestros son reconocidos por su esfuerzo y sacrificio? - ¿Crees que los profesores de IE trabajan juntos y se coordinan dentro del equipo? 	<p>Falta de reconocimiento del esfuerzo para los docentes de parte de estudiantes y autoridades del plantel educativo</p> <p>Falta de coordinación en equipo de los docentes</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - ¿Crees que tu profesor es consciente de los sentimientos, pensamientos y sentimientos de los demás cuando hablas? - Cuando las cosas se dicen directamente, ¿crees que le gusta al profesor? - ¿Crees que tu maestro puede entender mejor la información si usas las palabras correctas? - Admiran a los maestros sinceros que tratan temas de conversación de manera constante y segura. - ¿Crees que los profesores consideran iguales a las personas cuando somos completamente diferentes y mostramos tolerancia? - ¿Crees que el maestro se solidariza con un colega en una emergencia? - ¿Crees que están adivinando su situación cuando ven a alguien con un problema? 	<p>Falta de empatía hacia los demás</p> <p>Falta de sinceridad de estudiantes hacia los maestros</p> <p>Poca coherencia la hablar de los docentes</p>
V	D	Indicadores	Deficiencias
SATISFACCION ACADEMICA	Calidad de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> - El aula es apta para desarrollar mis estudios - Cuando trato de acceder al aula virtual, se vuelve disponible. - Los alumnos pueden desarrollar actividades en un entorno colaborativo - Las instituciones educativas mantienen la comunicación de acuerdo a las necesidades de los estudiantes. 	<p>Poca comunicación de las necesidades del estudiante por parte de las autoridades</p>
	Expectativas del estudiante	<ul style="list-style-type: none"> - Docentes debidamente preparados para el desarrollo de cursos virtuales. - Enseñar a un tutor demuestra las habilidades para interactuar con los estudiantes. - La opinión del instructor sobre mi participación fue clara y útil. 	<p>Falta de comodidad para hablar con el tutor del curso</p>
	Docencia:	<ul style="list-style-type: none"> - Docentes debidamente preparados para el desarrollo de cursos virtuales. - Enseñar a un tutor demuestra las habilidades para interactuar con los estudiantes. - La opinión del instructor sobre mi participación fue clara y útil. 	<p>Falta de capacitación de los docentes</p>

Nota: Elaborado por: Carlos Jonathan, Serrano Orellana.

V. DISCUSIÓN

Conociendo el nivel de satisfacción sobre las dimensiones de calidad de la Academia, las expectativas del estudiante, la enseñanza entre los estudiantes de la Escuela Milagro, 2022. Jiménez (2015) considera la satisfacción de estudiantes como factor clave para evaluar la calidad de la educación, ya que refleja la efectividad de los servicios académicos y administrativos: satisfacción con las unidades de aprendizaje, pasantías, interacciones con los docentes y sus padres, así como instalaciones y equipamiento de las instalaciones. La visión del estudiante, el resultado de las percepciones, expectativas y necesidades de los estudiantes, será un indicador para mejorar la gestión y el desarrollo de programas académicos.

Podemos observar en la Tabla 4, los efectos descriptivos de la variable satisfacción del estudiante en la unidad didáctica, lo que nos da concordancia con la tendencia positiva con 89,7%, al comparar estas inferencias con la sangre fría de Fernández (2020) inferimos que los estudiantes de la unidad didáctica están satisfechos, pero esto no llega a un 100%. Se puede transmitir siguiendo el principio fundamental de Jiménez (2015) que este nivel de compromiso contribuirá al desarrollo de habilidades, los términos esenciales de dirección, a Jiménez (2015) que el nivel de satisfacción esto contribuirá al desarrollo de la organización de manera satisfactoria en todos los aspectos de la convivencia.

Según la teoría de Fernández (2014), lo considera como el grado de coherencia, entre las expectativas previas de un estudiante y los resultados obtenidos sobre la experiencia de aprendizaje, por lo que se considera el modelo básico para evaluar la calidad de la educación. Los resultados de la tabla 4 coinciden con los del autor, se puede inferir que los estudiantes en su mayoría están satisfechos con la instalación, pero aún hay margen de mejora en algunos aspectos.

La teoría científica que sustenta el estudio de la satisfacción de los estudiantes es la teoría del aprendizaje social de Bandura (1987), en la que el aprendizaje es un proceso cognitivo que tiene lugar en un contexto social, con cambios en el entorno en el que surgen las dificultades y las correspondientes expectativas. Con los resultados positivos de la tabla 4, se puede decir que este es un aspecto esencial

que ayuda a que los estudiantes vean los beneficios de la institución, dejando atrás los puntos de insatisfacción que la institución educativa ha mostrado anteriormente.

También García (2017) en su estudio analizó la satisfacción de los estudiantes de una unidad educativa utilizando un enfoque basado en encuestas y un enfoque basado en cuestionarios y una metodología cualitativa utilizando una muestra de 60 estudiantes de tercer grado. En resumen, existe una correlación positiva entre la satisfacción de los estudiantes en el sector educativo este planteamiento tiene similitud con el nivel de compromiso de la tabla 4 de los estudiantes se puede comprender que los estudiantes no sienten completamente satisfechos esto se debe por una mala infraestructura o falta de materiales y recursos en consecuencia los estudiantes no tienen un 100% de recursos didácticos y ambiente educativo óptimo.

La postura de Villegas (2018) desacuerda con el resultado, al respecto explica que la satisfacción de los estudiantes presenta desorden porcentualmente. Considerando este referente teórico y en base a los resultados alto (80%), a institución descuida la calidad de la institución para que los estudiantes y docentes puedan desarrollar actividades extracurriculares y curriculares.

Así también, los resultados son similares a los estudios realizados por Sánchez (2014) los resultados muestran que existe una correlación significativa entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en la unidad educativa., (Rho = 0.716; "p" = 0.00 < 0.01). De igual manera, se establece la relación entre los parámetros del rol del docente (Rho = 0.596; "p" = 0.00 < 0.01), tecnología (Rho = 0.631; "p" = 0.00 < 0.01), función de organización (Rho = 0.578); "p" = 0,00 < 0,01) relacionado con la satisfacción de los estudiantes. En conclusión, existe una similitud muy significativa entre las dos variables que contribuyen a la mejora de los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

Sin embargo, los resultados se contraponen a los estudios realizados por Loja, Villegas (2018), que reportaron en su estudio 49% de los estudiantes cumplen de manera respetable con sus actividades, el 23% está es más dejado en las tareas y solo el 27% si cumple. En conclusión, la satisfacción de los estudiantes presenta desorden porcentualmente.

Igual se trabaja con la dimensión calidad de la Institución para Fernández (2020), los resultados evidencian el 85,9% los estudiantes los factores institucionales influyen en su percepción de la unidad educativa. Los resultados de la Tabla 4 del nivel de satisfacción del estudiante exponen que hay un 100% bajo, se entiende que el plantel no cumple con las condiciones óptimas para los estudiantes, según Bandura (1987) también se debe valorar la infraestructura con la que cuentan y los servicios de instituciones donde los maestros bien capacitados son esenciales.

Los resultados coinciden con el estudio de la relación entre las variables analizadas resultó ser positiva 89,7% expresó satisfacción con el servicio recibido, fuerte y significativa, excepto la relación con la satisfacción académica que fue considerada moderada. Al respecto Jiménez (2019) la calidad de la institución que es el aspecto elemental para que una institución sea competente y comprometido activamente con el logro de los objetivos institucionales Harrison (2002). Los aspectos insatisfactorios 100% que se apreciaron en el estudio provinieron de los resultados obtenidos.

Con relación a la expectativa del estudiante, la tabla 4 muestra un 88,6% de satisfacción destacando la expectativa del estudiante esta realidad coincide con los aciertos de Fernández (2020), donde los resultados evidencian el 85,9% los estudiantes los factores institucionales influyen en su percepción de la institución educativa.

Y para la dimensión docencia, la Tabla cuatro muestra un 88.6% de satisfacción así destacando que los estudiantes tienen alta visión sobre los docentes que coincide con Jiménez (2019) que son habilidades para interactuar con alumnos.

Sobre el objetivo específico 2: Determinar los componentes una propuesta de comunicación asertiva para un colegio Milagro, 2022, la información del estudio se relaciona con la investigación, porque contribuirá a plantear una estrategia fundamentada en la comunicación asertiva en tutores y estudiantes de Educación Básica Regular. Garcés (2011) el resultado de comunicación asertiva, Rivera (2016), la comunicación confiada reemplaza el poder de la autoafirmación, los seres humanos tienen la capacidad de manifestar sus derechos sin ser manipulado por otros.

Aunque Remor (2013) señalo que la comunicación asertiva es la confianza en uno mismo, derivadas del comportamiento humano a la hora de expresarse claramente, manteniendo el respeto por la audiencia, resultando en metas intereses, adaptados a las necesidades y deseos de cada individuo. Mientras que Núñez (2018), menciona que es una comunicación segura es la palabra adecuada para los componentes compuestos hablado y no verbal, sin mostrar ansiedad o distorsión, haciéndolo más efectivo posible. Es también la libertad de manifestar objeciones sin vulnerar los derechos de los demás, expresar o aceptar afecto de acuerdo con los intereses y fines asumidos por ambas partes.

Según Torres (2018), la comunicación asertiva permite que el acto de hablar sea respetado, libre y expresado con claridad para que no sea atacado cuando el debate se exterioriza y que siempre controle a los demás, es una macro habilidad. En cuanto a la variable comunicación asertiva en la publicación se sustenta en la teoría del asertividad de Beauchamp (1985), que implica cambiar el comportamiento de una persona, y este también puede cambiar sus actitudes y emociones.

El comportamiento seguro hace que una persona se sienta mejor consigo misma y con sus relaciones con los demás. Se entiende, por tanto, la comunicación asertiva es una habilidad esencial para la convivencia, con lo cual nos permite comunicarnos con calma y respeto expresando lo que queremos decir sin herir los sentimientos de los demás y contribuye a la adecuada expresión de pensamientos sin provocar ansiedad, miedo o agresión, contribuyendo así a la libertad, el autocontrol, la madurez y la integridad del individuo.

Este estilo de comunicación permite la confrontación constructiva, así como encontrar soluciones que puedan satisfacer a ambos lados del conflicto. Tenemos a Torres (2018), propone un modelo con tres dimensiones. La primera de ellas la dimensión de estrategia de asertividad. Este es el desarrollo de un estilo de asertivo para contribuir al desarrollo de la asertivo; la segunda la dimensión estilo asertivo que ayuda a comprender estilos adecuados para contribuir una mejor enseñanza; y la tercera la dimensión comunicación precisa que ayuda a ser empática a la hora de comunicarse con los estudiantes.

En cuanto al objetivo específico 3: Determinar el nivel de comunicación asertiva en sus dimensiones: estrategias de asertividad, estilo asertivo y comunicación precisa en estudiantes un colegio Milagro 2022, Zambrano (2015), nos menciona que la comunicación asertiva si afecta con la satisfacción del estudiante ya que ambas permiten y contribuye una buena convivencia, se basan en lograr y comprender lo que los demás transmite por lo que es importante investigarlo, en la medida que la comunicación asertiva incide en el esfuerzo docente por triunfar y demostrar positividad en nuestras iniciativas.

Con respecto a la tabla 3 se observa un 88.6% alto de comunicación asertiva entre estudiante y docente en este escenario resulta destacar que la participación del docente es de suma importancia, ya que él debe ser un buen oyente y comunicador. Venezuela, Pérez (2016), coincide con un 75% estrategia asertiva, 85% estilo asertivo y finalmente; el 100% comunicación correcta. En conclusión, los estudiantes tienen un alto nivel de confianza en la comunicación.

Quevedo, Romero (2019) sugiere revisar la correlación entre la comunicación asertiva y aprendizaje colaborativo del estudiante ya que sus resultados muestran la percepción a los estudiantes sobre el nivel correcto de comunicación se califica en un 50%. También concuerda con Gutiérrez (2012) en que se encontró que el 65,4% tienen un nivel alto de comunicación asertiva, mientras que el 23,1% tienen un nivel moderado de comunicación asertiva. Finalmente, se concluye que los hallazgos sugieren que existe un vínculo significativo entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral.

Dentro de la dimensión estrategias de asertividad en la tabla 3 da como resultado un 11,4% bajo, 20.0% medio y un 68,6% alto en la estrategia de asertividad esto confirma Garcés (2011) la información del estudio se relaciona con la investigación, porque contribuirá a plantear una estrategia fundamentada en la comunicación asertiva en tutores y estudiantes de educación básica regular. También Venezuela, Pérez (2016) son significativos para cada uno de los parámetros estudiados como (75%) de estrategia asertiva, en conclusión, los estudiantes tienen un alto nivel de confianza en la comunicación.

En la dimensión comunicación precisa presente en la tabla 3 muestra un 11,4% medio y un 88.6% alto indicando que la comunicación precisa tiene un alto importancia para la comunicación entre estudiantes y docentes de igual manera Venezuela, Pérez (2016), concuerda en finalmente 100% comunicación correcta. También Torres (2018) menciona que la comunicación precisa ayuda a ser empática a la hora de comunicarse con los estudiantes.

Sobre el objetivo común: plantear una propuesta de comunicación asertiva para mejorar la satisfacción del estudiante un Colegio Milagro Ecuador, 2022, el estudio diseña y propone estrategias donde los hallazgos sugieren que existe un vínculo significativo entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, lo que ha sido confirmado por la investigación de Gutiérrez (2012).

Torres (2018), la comunicación asertiva permite que el acto de hablar sea respetado, libre y expresado con claridad para que no sea atacado cuando el debate se exterioriza y que siempre controle a los demás, es una macro habilidad. Las habilidades combinan los tres aspectos de la comunicación asertiva que se ocupan de la comunicación interpersonal y la educación y los aspectos de la satisfacción del estudiante con el objetivo de mejorar la comunicación asertiva general cuando se aplica de forma continua.

Toda propuesta tiene sentido en la medida en que los actores intervienen en ella. El enfoque considera la comunicación asertiva que existe en la comunidad educativa y que siempre va dirigida a todos sus integrantes. Se vincula con Remor (2013), la comunicación asertiva es la confianza en uno mismo, derivadas del comportamiento humano a la hora de expresarse claramente, manteniendo el respeto por la audiencia, resultando en metas intereses, adaptados a las necesidades y deseos de cada individuo.

También la libertad de manifestar objeciones sin vulnerar los derechos de los demás, expresar o aceptar afecto de acuerdo con los intereses y fines asumidos por ambas partes Núñez (2018).Asi mismo la comunicación asertiva debe estar presente y practicada en las actividades diarias dentro y fuera del plantel y que es un valor fundamental en la satisfaccion del estudiante. la comunicación asertiva implica cambiar el comportamiento de una persona, y este también puede cambiar

sus actitudes y emociones. El comportamiento seguro hace que una persona se sienta mejor consigo misma y con sus relaciones con los demás Beauchamp (1985),

VI. CONCLUSIONES

1. La comunicación asertiva en los estudiantes y docente fue alta con un 88,6%, dimensión estrategias de asertividad 68,6% alto, dimensión estilo asertivo 62,9% medio, dimensión comunicación precisa 88,6% alto. La satisfacción del estudiante nos da un 80%, en sus dimensiones calidad de la institución en un 100% bajo, la dimensión expectativa del estudiante 88,6%; por último, la dimensión docencia 88,6% es bajo.
2. La comunicación asertiva ayuda a comprender los estilos de comunicación adecuados para contribuir a una mejor enseñanza, y empatizar al comunicarse con los estudiantes.
3. Se concluye al ser un tema relevante y de interés para muchos docentes y se convierte útil para que las instituciones educativas para que sigan innovando y así contribuir con las tareas de la institución.
4. La investigación concluye afirmando que la propuesta tiene sus bases teóricas de resolución de conflictos y la manera de cómo deben expresar sus ideas y emociones hacia los demás, dentro o fuera de la institución. La finalidad es dotar al estudiante y docente de herramientas dinámicas de comunicación e interactivas para mejorar la satisfacción del estudiante.

VII. RECOMENDACIONES

1. El rector de la institución educativa debe mediar coordinación, supervisión con charlas y capacitaciones a los docentes sobre la comunicación asertiva, reorganizar actividades donde activen la comunicación asertiva de los estudiantes y así ellos puedan desarrollarse en el futuro.
2. Los profesores necesitan empatizar con las ideas de sus alumnos y aprender a contribuir con sus ideas. Tienen que aprender a criticar con serenidad y decisión las deficiencias que aparecen en el desarrollo del debate, y tienen que aprender a aceptar las correcciones que se hacen.
3. El comité de difusión de manuales de mantenimiento escolar e implementación de actividades de capacitación, para fomentar una cultura que nutra el patrimonio de la escuela y fomente el uso adecuado y el mantenimiento oportuno de las instalaciones.
4. Además, es necesario organizar la formación de los profesores al menos tres veces al año para poder actualizar conocimientos, por el contexto del aprendizaje se actualiza continuamente de forma constante.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar. (2018). Estrategias y actitudes de aculturación: la perspectiva de los inmigrantes . Consejería De Gobernación. Junta De Andalucía Universidad De Almería, 12.
- Aguirre, M. M. (2013). La comunicación asertiva: herramienta de la práctica pedagógica que permite mediar las dificultades en el aprendizaje. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Alemu, & Cordier. (2017). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones. Revista Iberoamericana, 12.
- Alvarez, J. (2017). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior de Quito. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2).
- Alvarez, K. (2021). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes.. Universidad Y Sociedad, 10(1), , 187-194. doi:<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/780>
- Bandura. (1987). Teoría del Aprendizaje Social. España: Espasa-Calpe.
- Beauchamp, T. (1985). La Teoría de la Asertividad. México: Trillas.
- Chan, B. &. (2014). A cultural exchange: assertive communication training in Bangkok. Bangkok: Asia Pacific Journal Of Social Work & Development .
- CRISS. (7 de marzo de 2018). La importancia de la competencia digital en el siglo. Obtenido de <https://www.crissh2020.eu/importancia-competencia-digital-siglo-21/>
- De Miguelsanz, M. M. (2012). Assertive Skills and Academic Performance in Primary and Secondary Education Giftedness, and Conflictive Students. Electronic Journal Of Research In Educational Psychology, 10 (1), 213-232.

- ELURNET. (3 de agosto de 2020). Los entornos virtuales de aprendizaje (EVA), qué son y qué aportan a la educación. Obtenido de <https://elurnet.net/que-es-y-que-aporta-elentorno-virtual-de-aprendizaje-eva-a-la-educacion/>
- Espinoza, E., Tinoco, E., & Sánchez. (2017). Características del docente del siglo xxi.
- Fernandez. (2014). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*2, 12.
- Fernandez. (2020). Complementos de las estrategias de enseñanza para mejorar la relacion en niños de las instituciones educativas. *Revista latinoamericana* , 12-14.
- Garces, Y. (2011). Comunicación asertiva y planificación del docente. Tesis para. Venezuela.: Universidad de Zulia.
- Garcia, J. (2017). Virtual Education for All: Systematic Review. *Education in the Knowledge Society*, 13., 13.
- Gutierrez, C. (2012). "Comunicación asertiva: análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva". *Universidad Distrital*, 12-14.
- Henriquez, H. (2021). On the dimensionality of organizational A construct validation of a measure. Florida. *Journal of Applied Psychology*. , 10.
- Hernandez. (2001). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 12-14.
- Jimenez. (2019). Comunicación asertiva en docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional Tepeyac. 12-34.
- Juan, A. B. (07 de agosto de 2009). La satisfacción, ¿elementos de la Calidad. Obtenido de . *El nuevo diario*. Noriega, Nicaragua: [http://impreso.elnuevodiario.comni/2009/08/07/opini3n/](http://impreso.elnuevodiario.comni/2009/08/07/opinion/)

- Kumor, R. (2018). Metodología de investigación: una guía paso a paso para principiantes.
- Lacunza. (2018). Habilidades sociales en la práctica docente: una mirada desde los actores de la educación básica. Revista electrónica científica de investigación educativa, 4(2), 1303-1315.
- Lopez, M. (2018). "Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima. Tesis para obtener el grado de Maestría en Innovación en Educación de la Universidad Andina Simón Bolívar, 12-14.
- Luna, M. (2018). Developing a model for effective communication of user research findings to the design process. 12.
- Martin. (2007). Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco 2019. 23.
- Mendoza, J. (2017). Assertive communication and teamwork: Results of an intervention. Magazine purposes and presentations, 12-13.
- Monje, V. C. (2012). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. . Revista Psicogente, 12(21), 78-95.
- Ñuñez. (2018). Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual 2010, 2014. 12.
- Pereira, G. (2016). Satisfacción Estudiantil en Educación Superior : Validez de su medición. Colombia, Santa Martha - Bogotá: Universidad: (Enero 2018 ed.).
- Perez, R. (2016). Intelligence Regamed Multiple Intelligences for the 21st Century. Nueva York: : Basic Book 2000.
- Remor , J. (2013). La educación superior a distancia y virtual en Colombia. Nuevas Realidades. Colombia: Asociación Colombiana . 12.
- Rivera. (2016). "Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar" . Programa de posgrados de la Universidad de Bogota, 12- 14.

- Romero. (2019). Comunicacion asertiva para mejorar las enseñanzas en las instituciones educativas. Revista cielo, 12-23.
- Sanchez . (2014). Learning and instruction in the hybrid virtual classroom: An investigation of students, engagement and the effect of quizzes. *Computeres & Education*, 143. doi:<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103682>
- Sanchez. (2015). Student satisfaction: an indicator of the educational quality. *Revista de Pedagogía*, vol. 36.
- Torres. (2018). Distributed digital context and learning: Personal empowerment and social transformation in marginalized populations. *Comunicar*. 12-34.
- Triana, A. &. (2014). Comunicación asertiva de los docentes y clima emocional del aula en preescolar. *Voces y Silencios, Revista Latinoamericana de Educación*, 5(1), 23-41.
- Villegas, J. (2018). Distributed digital context and learning: Personal empowerment and social transformation in marginalized populations. *Rvist Comunicar*, 12(8).
- Zambrano, H. (2015). Metodología y técnica participativa: Teoría y práctica de una estrategia de investigación participativa. Catalunya: Editorial UOC.

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de operacionalización

Tema: Propuesta de Comunicación Asertiva para mejorar la satisfacción del estudiante de un Colegio, Milagro, Ecuador, 2022

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel
Comunicación Asertiva	Según Torres (2018), la comunicación asertiva es una macro destreza que permite que el acto de hablar se exprese con respeto, libertad y claridad, para que, al exteriorizar los argumentos, estos no agredan a otros, prevaleciendo siempre el respeto a los demás.	Es el aporte óptimo de la interacción, ya sea en el ámbito familiar, social, laboral, educativo y cultural. Lesme et al (2020)	Estrategias de asertividad	<ul style="list-style-type: none"> - Aplica estrategias de asertividad - Motiva la Asertividad - Desarrolla Estilo Asertivo 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<ul style="list-style-type: none"> - Alto 3 - Medio 2 - Bajo 1
			Estilo asertivo	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende Estilos de Comunicación 		
			Comunicación precisa	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora la comunicación precisa 		
				<ul style="list-style-type: none"> - Se expresa eficazmente - Es empática para comunicarse 		

Nota: Elaborado por: Carlos Jonathan, Serrano Orellana.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles
SATISFACCION ACADEMICA	La satisfacción del estudiante puede explicarse como el placer, gusto o deleite que siente el estudiante por sus quehaceres académicos dentro de una carrera, con la que se identifica y busca desarrollar sus habilidades (Bernal, Lauretti, & Agreda, 2016).	La satisfacción académica se ha convertido en un aspecto fundamental al momento de evaluar el proceso de adaptación, el índice de permanencia, la sensación de bienestar y el porcentaje de egresados universitarios (Merino-Soto, Dominguez-Lara, & Fernández-Arata, 2017).	Calidad de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones e Infraestructura - Servicios de apoyo - Entorno propicio - Tecnologías de la comunicación 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<ul style="list-style-type: none"> - Alto 3 - Medio 2 - Bajo 1
			Expectativas del estudiante	<ul style="list-style-type: none"> - Foos calificados - Trabajo aplicativo - Nuevos formatos virtuales - Preguntas al tuto 		
			Docencia:	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Habilidades para interactuar (ítem - Observaciones del tutor: 		

Nota: Elaborado por: Carlos Jonathan, Serrano Orellana.

Anexo 2

Propuesta de comunicación asertiva para mejorar la satisfacción del estudiante de un colegio Milagro ,2022

I. Presentación.

En la comunicación asertiva, los docentes siempre comunicarán claramente lo que quieren, utilizando un tono de voz tranquilo y firme. Es importante relacionar las acciones con sus consecuencias, no con el chantaje. La comunicación asertiva también interviene en la formación integral del estudiante, lo que permite ser un comunicador seguro. Se defiende en las relaciones interpersonales, está satisfecho con su vida, seguro de sí mismo, expresivo y espontáneo.

De lo anterior se desprende que elegir el mejor momento y el mejor lugar para comunicarte, encontrar un equilibrio emocional que te permita llevar una conversación con garantías y así practicar la escucha activa, de lo cual fomenta la empatía hacia tu interlocutor. La comunicación asertiva es de gran importancia cuando se utiliza como herramienta en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que teóricamente podría incentivar a los estudiantes a formar hábitos de aprendizaje autodirigido.

II. Fundamentación.

La teoría del autor Torres (2019), para la variable comunicación asertiva que es una macro destreza que permite que el acto de hablar se exprese con respeto, libertad y claridad. La presente propuesta se justifica porque pretende impartir capacitación a docentes y estudiantes dando importancia al uso metodológico de comunicación y que este sea adaptado en la institución educativa, utilizando las herramientas necesarias para responder a las exigencias del plantel. Las actividades de esta propuesta están relacionadas con la creación de contenido dinámico, individual y grupal para ser socializada con la comunidad educativa y que permitan a futuro para los estudiantes en la solución de problemas comunicativos y de aprendizaje. Cuanto mayor competencia desarrollen los docentes, tendremos estudiantes listos para afrontar los retos.

La formación profesional la comunicación debe ser transparente para un trabajo permanente en base a la enseñanza por parte de los docentes, así como la comunicación eficaz y clara

III. Objetivos

Objetivo general

Diseñar y proponer comunicación asertiva para mejorar la satisfacción del estudiante de un colegio Milagro ,2022

Objetivos específicos

- Plantear actividades estratégicas en la dimensión estrategias de asertividad
- Diseñar actividades estratégicas en la dimensión estilo asertivo
- Proponer acciones estratégicas en la dimensión comunicación precisa

3.1. Matriz de integración estratégica de comunicación asertiva para mejorar la satisfacción del estudiante.

Variable dependiente: Satisfacción del estudiante	Indicadores	Variable independiente: Comunicación Asertiva
Dimensiones		Dimensiones
Calidad de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de asertividad - Motiva la Asertividad - Desarrolla Estilo Asertivo 	Estrategias de asertividad
Expectativas del estudiante	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende Estilos de Comunicación 	Estilo asertivo
Docencia	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora la comunicación precisa - Se expresa eficazmente 	Comunicación precisa

Nota: Elaborado por: Carlos Jonathan, Serrano Orellana.

IV. Orientaciones metodológicas de la comunicación asertiva

4.1. Dimensión: estrategias de asertividad:

Descripción.

La asertividad es la capacidad de expresar emociones, ideas y opiniones de forma libre, clara y sencilla, y de comunicarse con las personas adecuadas en el momento adecuado. También es una acción que puede proteger los derechos de cada persona sin ser atacada o agredida.

Pero quizás lo más importante es el elemento más útil para darnos el respeto y la confianza necesaria para persuadir y persuadir a los estudiantes. La ejecución de un seminario ejercita a los participantes en el estudio personal de equipo, los familiariza con actuación y reflexión y los capacita en el método comunicación asertivo. El seminario es fundamentalmente una práctica. Finalmente, en el seminario no busca enseñarlo todo sino aprender a aprender.

Objetivos

El objetivo principal de la capacitación es profundizar la estrategia de comunicar y extender el conocimiento en una rama del saber, introduciendo en los métodos del trabajo en equipo y de la investigación científica y familiarizarse con ellos.

Para el logro de estos objetivos, el seminario debe cumplir con los siguientes procesos:

- Formación para el trabajo personal
- Formación para el trabajo comunicativo
- Formación para el trabajo en equipo

Formación para el trabajo personal: debe ser un el proceso de formación sistemático, organizado y pedagógico mediante el cual las personas adquieren y desarrollan habilidades especializadas, específicas a lo largo de su vida.

Permitir que los estudiantes se interesen en él estilo de comunicación e implementar en su práctica diaria las técnicas, derechos, las frases afirmativas como estrategias para resolver conflictos y mejorar las relaciones en torno a una

comunicación clara, directa y enmarcada para ti y para los demás. Es decir, que sean un paso nuevo en el conocimiento de la realidad; de esta manera la capacitación se convierte en la mejor manera para superarse uno mismo.

Instrucción de trabajo en equipo: el trabajo en equipo facilita la consecución de objetivos, aumenta la motivación y la creatividad, y potencia las habilidades sociales de las personas. El trabajo en equipo es una habilidad muy apreciada en el mercado laboral y es una de las características más demandadas por las empresas.

Características de la comunicación asertiva

- La principal característica es comunicarte asertivamente significa ser fiel a ti mismo, hacer respetar tus derechos, al mismo tiempo que respetas los derechos de las demás personas. Lo mismo sucede con las opiniones.
- En el seminario el participante busca dar solución a problemas y cubrir con las necesidades de la asertividad y de permitir que las personas expresen sus sentimientos de manera adecuada, sin hostilidad ni agresión, frente a los demás. Las personas con esta cualidad expresan sus opiniones y sentimientos, tanto positivos como negativos, de forma directa y adecuada
- Hacer respetar tus derechos y respetar los de los demás: la comunicación asertiva significa ser sincero contigo mismo, defender tus derechos y respetar los derechos de los demás. Lo mismo ocurre con los comentarios. Cuando te afirmas, expresas tu punto de vista desde tu punto de vista, escuchas y respetas las opiniones de los demás, no intentas imponer tus creencias y no te quedas callado.
- Expresar ideas y emociones de forma directa, honesta, empática y respetuosa: Si te comunicas de manera honesta y directa, pero sin respeto ni empatía, serás visto como agresivo. Si te comunicas con respeto y comprensión, pero no de manera directa y honesta, serás visto como sumiso. Eres directo, honesto, empático y respetuoso.
- Enfrentar las situaciones de conflicto de forma constructiva: El conflicto no es necesariamente algo malo o catastrófico. Así como algunos conflictos se resuelven de manera destructiva y negativa, cuando los conflictos se manejan constructivamente, producen beneficios, mejoras y cambios positivos. Para que el conflicto se resuelva de manera constructiva y creativa, es necesario no solo

querer sino utilizar técnicas de comunicación asertiva, porque son ellas las que lo hacen posible.

- Comunicación: La tecnología ha causado un gran efecto en la comunicación, la cual ha revolucionado, ya que las personas gracias a esta se pueden comunicar a grandes distancias con el uso de satélites y microondas, los cuales sirven para transferir datos digitales a diversos dispositivos.

Funciones de la capacitación.

En el proceso de formación, el seminario tiene unas funciones esenciales y específicas que cumplir:

- Para contribuir al saber y al poder, se amplían, complementan y verifican las condiciones y formas de comportamiento adquiridas en el aula, en el aprendizaje privado y en otras formas de aprendizaje.
- Contribuir al desarrollo de cualidades de la personalidad para que los jóvenes puedan realizar actividades sociales de forma independiente, tales como: la capacidad de percibir y reconocer la naturaleza, las relaciones, la legalidad, la comparación, concluir, aplicar, analizar, deducir, definir problema, principio de solución, es decir, desarrollar posibles soluciones, dirigir discusiones, debates, etc.
- Contribuir a un trato racional y efectivo de la multiplicidad de fuentes de información; por ejemplo, de modo que se den normas y avisos para esta actividad especialmente en el estudio privado, para que revise esta actividad, se fortalezca o se corrija.

Ventajas de la capacitación

La capacitación es el único medio de asegurarse de que los participantes van directamente a consultar a las fuentes. En caso de presentarse una falta de documentación por parte de algunos estudiantes, éstos pueden complementar y equilibrarse a través del diálogo con sus compañeros.

En segundo lugar, se aprende prácticamente a comprender el texto, a comentar sus diferentes partes, a conceder el valor que posee una frase, una palabra, etc., si realmente se quiere hacer un trabajo serio y conciencia.

El texto puede ser analizado en diferentes direcciones: históricamente, indagando el sentido exacto que tuvo para su autor, lo que conlleva a la especulación acerca de los sentidos posibles y conectándolo a otras soluciones, tratando el tema en sí, objetivamente; y finalmente discutiéndolo, criticándolo y apreciándolo desde el punto de vista de la verdad de la solución. El Seminario tiene la gran ventaja de que es un instrumento aplicable a todas las áreas del conocimiento humano.

Planificación (Ejemplo)

- Temas: Deficiencia en la comunicación asertiva del estudiante de un colegio Milagro ,2022
- Tiempo: 3 sesiones de 4 horas académicas
- Actividades: Las TIC en la educación; debates; juegos en equipo; juegos de rol y juegos sobre resolución de conflictos

A través del seminario el participante logra: argumentar en público; e inferir y generalizar resultados.

4.2. Dimensión: estilo asertivo

Es un acto de equilibrio en el que la persona respeta los derechos de los demás sin descuidar los suyos propios. El objetivo de una persona asertiva es comunicarse con claridad, sin manipulación ni ofensas, y llegar a una situación en la que ambas partes ganen de las cuales se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Expresión facial amistosa.
- Contacto ocular directo.
- Sonrisa frecuente.
- Postura erguida.
- Orientación frontal.
- Distancia adecuada con posibilidad de contacto físico.
- Gestos firmes, pero no bruscos, acompañando el discurso.
- Manos sueltas.

Se espera que los estudiantes desarrollen autocontrol, inteligencia, responsabilidad, autoestima, así como habilidades de organización, manejo de recursos, relaciones de contenido y toma de decisiones.

Proceso metodológico

- El participante trabajará de manera individual para el desarrollo de la pedagogía, lo cual estará complementado por el trabajo en equipos, grupal y en comunidad; el método de planteamiento y resolución de problemas con base en la investigación comunicativa, es la base de las actividades que le permitirán cumplir con los objetivos formativos.
- Cada participante aportará a la dinámica de su equipo de trabajo. Las actividades generales a desarrollar por parte de los participantes son:
 - Comienza con algo pequeño
 - Empieza diciendo no
 - Sé simple y directo
 - Utiliza el «yo»
 - No te disculpes por expresar una necesidad o deseo
 - Utiliza el lenguaje corporal y el tono de voz.
 - No tienes que justificar o explicar tu opinión
 - Sé persistente
- Los equipos serán conformados por un número no mayor a seis participantes desarrollarán las labores de orientación y asesoría a los equipos. Las asesorías tendrán horarios establecidos.
- Se desarrollarán actividades que permitan la integración al nivel de grupos tales como foros, paneles y otras acciones estratégicas emanadas del grupo dinamizador.
- En las fases de planeación y desarrollo, los grupos avanzarán con base en las pautas recibidas en clase y profundizarán los aspectos temáticos y metodológicos, en las fuentes que se enuncian al inicio del evento.
- En la fase se desarrollarán las sesiones necesarias para socializar los avances ante los participantes, así como ante los invitados y personas interesadas en este seminario.
- Cada grupo elaborará propaganda creativa invitando a la exposición de su trabajo final en un evento (Simposio, Foro, Ciclo de conferencias) que será organizado por el grupo docente y el grupo dinamizador.

Los participantes tendrán un grupo compuesto por un asesor, dos profesores y la monitora.

Sistema de tareas:

- Conformación de grupos y equipos de investigación con base en programa de investigación y las líneas de investigación.
- Diagnóstico de problemas educativos regionales y locales que sufren la comunidad.
- Asesorías complementarias para orientar el proceso de investigación.
- Sustentación del informe final de la investigación.

Medios a utilizar

- Folletos
- Conferencia magistral
- Taller de aplicación
- Asesoría a equipos
- Instrumentos de investigación (entrevistas, encuestas, etc.)

Planificación (Ejemplo)

Actividad 1

- Tema: Deficiencia en la satisfacción del estudiante de un colegio Milagro ,2022
- Tiempo: 2 sesiones de 2 horas académicas

Actividades

- Fortalecer y mejorar los servicios generales de Servicios Estudiantiles, con especial énfasis en las áreas administrativa, académica, social e instructiva, con la participación de los estudiantes.
- Desarrollar planes de estudios de los estudiantes con integración, reconocimiento y certificación de competencias en actividades culturales, deportivas, solidarias, de voluntariado o representación, y más.
- Desarrollar políticas para mejorar la calidad y potenciar la innovación en la educación.
- Fomentar la implicación de profesores y alumnos en la mejora de su satisfacción mediante el uso de nuevos canales de comunicación y la evaluación de los canales existentes.
- Se rediseñó el sistema de mejora de certificados para que incorpore explícitamente una evaluación integral de la satisfacción de los estudiantes.

4.3. Dimensión: calidad de la institución.

El aspecto calidad de la institución se refiere a la organización interna de la institución educativa, tales como: el cuerpo docente, el director y sus respectivas funciones; consejo de maestros; servicio administrativo; facultades temáticas; centro de padres y tutores

Características

- Liderazgo profesional; la gestión de equipos directivos es fundamental para conseguir una educación de alta calidad ya que estos profesionales son los encargados de fijar los objetivos a cumplir y tomar las medidas para alcanzarlos, inspirar, inspirar y motivar al profesorado, promover los valores del centro y activar la comunicación. canales con familias
- Valores y objetivos; cuando los afiliados al centro (profesores, alumnos, familias...) compartan los principios en los que se basa el equipamiento y crean en los objetivos que persiguen, su satisfacción será mayor, mucho mayor, mejorando así la calidad de la educación.
- Autonomía del alumnado; algunos centros están sobre supervisados, lo que impide que los niños y jóvenes desarrollen un sentido de responsabilidad. Por ello, los equipos directivos deben buscar un equilibrio que propicie el desarrollo personal de los alumnos.
- Evolución continua; docentes que se mantengan en constante formación, un centro al que no le importe reorganizar su estructura para adaptarse mejor a las necesidades de la comunidad educativa o una dirección dispuesta a incorporar proyectos innovadores elevarán la calificación de la institución.

Preparación

- Adaptación del resultado al grado de desarrollo de los estudiantes, en términos físicos, sociales, intelectuales y morales, pero también a sus expectativas, sus intereses y por supuesto, sus necesidades.
- Reconocimiento de las partes interesadas: personal del centro educativo, padres y los mismos alumnos.
- Tiempo de permanencia del producto o resultado en el ambiente social en el que se desenvuelve el alumno.
- Alcance de los objetivos propuestos.

- Óptimo aprovechamiento de los recursos.
- Accesibilidad de amplios sectores de la sociedad al producto.
- La producción expresada en números.

Desarrollo

1. Motivación.

- Reconocimiento social.
- Confianza en su labor
- Apoyo desde la familia
- No a los cambios legislativos
- Mejorar condiciones laborales

2. Formación de grupos

- Primero el docente explicara las reglas a tener en cuenta para la formación de grupos en forma clara y precisa.
- El número de grupo se formará en función a los puntos de vista sobre el tema que surja, no es muy importante el número de integrante por cada grupo, lo básico es que cada uno voluntariamente a que punto de vista quiera ir.

3. Trabajo grupal

- Cambiar el papel del profesor
- Tener una visión colectiva
- Organizar el aula
- Establecer normas para favorecer la dinámica de equipo
- Evaluar el producto del equipo

4. Redacción del informe

Con las diferentes explicaciones presentadas en la discusión y los acuerdos que los grupos controversiales arribaron, los alumnos redactan el informe en grupo para que aumente y enriquezca las informaciones sobre el tema.

5. Evaluación.

La evaluación constructivista, pondremos en práctica la coevaluación durante el proceso para formar, corregir y profundizar el desarrollo de las estrategias,

facilitar la práctica de los valores, las habilidades y la construcción significativa de los aprendizajes digitales investigativos.

V. MATERIALES Y RECURSOS

5.1. Recursos

Personal

01 titular de la investigación.

01 asesor metodológico asignado.

01 asesor estadístico.

01 auxiliar de investigación

Tabla 3

Presupuesto de consumo

Clasificador	Bienes de consumo	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total S/
	Laptop	1	\$924	\$924
	Modem WiFi	1	\$25	\$25
	USB de 8 GB.	2	\$10	\$20
	Bolígrafos	3	\$ 0,50	\$1.5
	Paquetes de hojas Xerox A4	1	\$3.80	\$3.8
	Corrector	1	\$1	\$1
	Resaltador	1	\$0,50	\$0,50
	CD regrabable	1	\$3	\$3
	Folders A4			
Sub total				\$978

Tabla 3

Presupuesto de servicios

Clasificador	Naturaleza del gasto	Cantidad	Precio Unitario	Monto Total S/
	Varios (pasajes)	4	\$25	\$100
	Varios (Internet)	3	\$25	\$75
5.3.11.32	Varios (Teléfono)	1	\$20	\$20
Sub total				\$195

5.2. Presupuesto:

Tabla 4

Presupuesto de servicios de Terceros:

Clasificador	Naturaleza del gasto	Cantidad	Precio Unitario	Monto Total S/
5.3.11.39	Impresión			
	Validación	3	\$60	\$180
	Fotocopiado	200	\$0.10	\$20
	Anillado	5	\$1,50	\$7,50
	Total			207,50

Tabla 5

RESUMEN:

Clasificador	Naturaleza del gasto	Monto Total S/
5.3.11.49	Bienes de consumo	\$978
5.3.11.32	Bienes se servicio, pasajes y gastos de transportes	\$195
5.3.11.39	Servicios de terceros.	\$207,50
TOTAL		\$1380.5

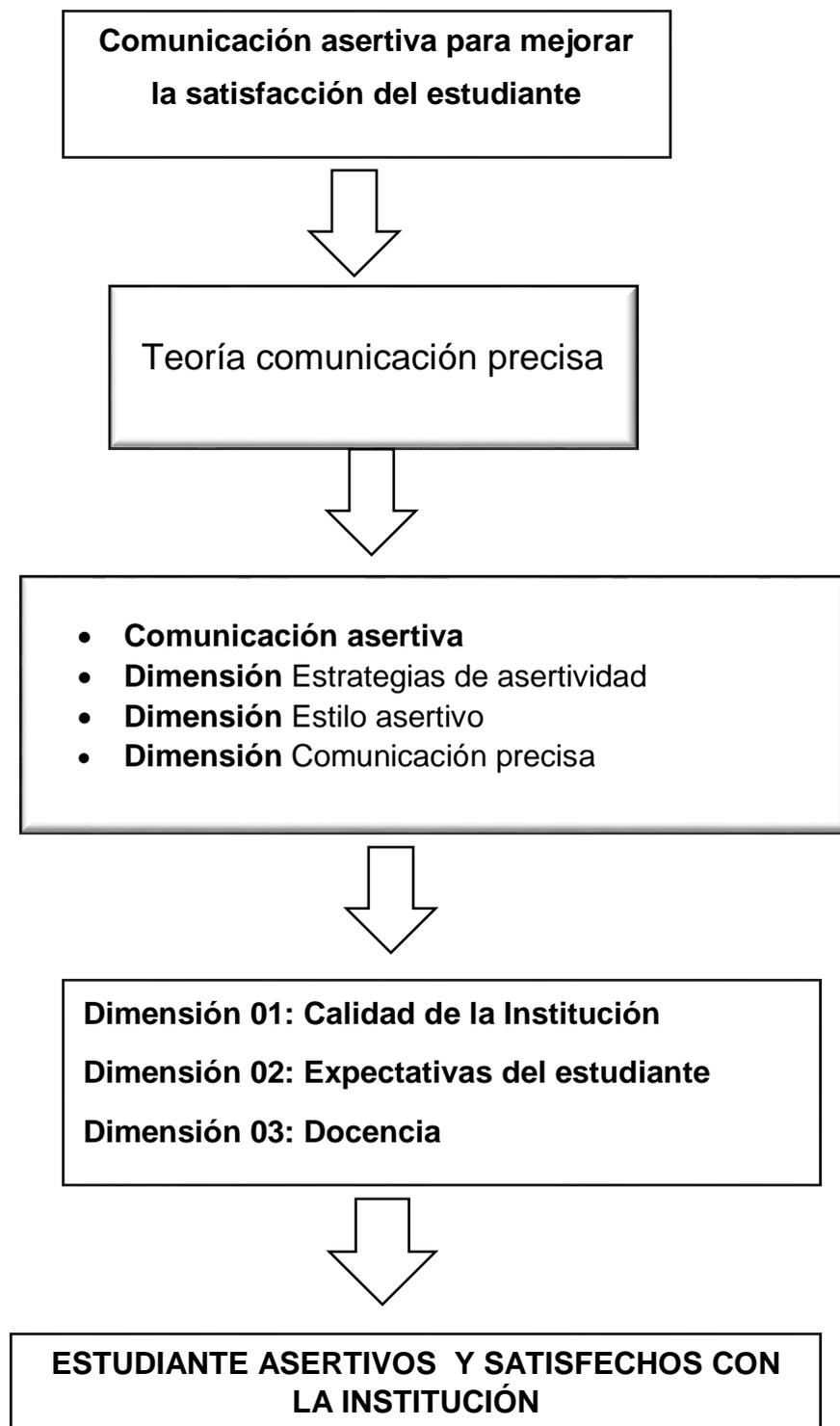
5.3. Financiamiento

Con recursos propios

VI. EVALUACION

La capacitación contiene evaluación minuciosa, que se ira realizando con el progreso de cada módulo; terminando los tres módulos se realizará una evaluación, que se la nombrará producto final el cual consiste en una exposición de todos los temas abordados en la capacitación, con la finalidad de verificar el aprendizaje de los participantes. Esta evaluación final se la realizara en pareja o individual.

SINTESIS DE LA PROPUESTA
COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL
ESTUDIANTE DE UN COLEGIO MILAGRO ,2022



Anexo 3

Cuestionario de comunicación asertiva

Estimados estudiantes:

El presente cuestionario tiene como propósito medir tu nivel de conocimiento sobre la comunicación asertiva, información que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Cesar Vallejo. Lee atentamente cada ítem y responde con honestidad. Recuerda marcar una sola alternativa sin dejar ítem sin responder, el cuestionario es anónimo. Gracias por su colaboración.

Instrucciones para el llenado de la encuesta:

Aspecto del cuestionario:

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

Considerando que: 1= nunca 2= casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre

Variable: Competencias digitales

Dimensión	Ítem	Pregunta	Indicadores				
			1	2	3	4	5
Estrategias de asertividad Estilo asertivo	1	Creer que los maestros tratan a las personas con respeto.					
	2	¿Crees que los profesores controlan sus emociones en función de sus reflejos internos?					
	3	¿Encuentras que los maestros se sienten incómodos con los gestos inapropiados en la conversación?					
	4	¿Crees que los maestros usan gestos para comunicarse y comprender?					
	5	¿Crees que los maestros hablan con la gente de manera consistente y precisa?					
	6	¿Crees que tu profesor controla tus emociones, aunque no te respetes?					
	7	¿Crees que los profesores saben si aceptar o rechazar las solicitudes de los compañeros?					
Estilo asertivo	8	¿Crees que los profesores reaccionan de manera asertiva cuando alguien es agresivo?					
	9	¿Crees que tu profesor es tranquilo en tu voz, tanto en las palabras como cuando habla con los demás?					
	10	¿Crees que los maestros son reconocidos por su esfuerzo y sacrificio?					
	11	¿Crees que los profesores de IE trabajan juntos y se coordinan dentro del equipo?					
Comunicación precisa	12	¿Crees que tu profesor es consciente de los sentimientos, pensamientos y sentimientos de los demás cuando hablas?					
	13	Cuando las cosas se dicen directamente, ¿crees que le gusta al profesor?					
	14	¿Crees que tu maestro puede entender mejor la información si usas las palabras correctas?					
	15	Admiran a los maestros sinceros que tratan temas de conversación de manera constante y segura.					
	16	¿Crees que los profesores consideran iguales a las personas cuando somos completamente diferentes y mostramos tolerancia?					
	17	¿Crees que el maestro se solidariza con un colega en una emergencia?					
	18	¿Crees que están adivinando su situación cuando ven a alguien con un problema?					

Anexo 4

Ficha técnica comunicación asertiva

1. NOMBRE : Cuestionario para medir la comunicación asertiva
2. AUTOR : Ferrero, M. I. y Martin, M
3. FECHA : 2013
4. ADAPTACIÓN : Serrano Orellana Carlos Jonathan
5. OBJETIVO : Determinar de manera individual el nivel de comunicación asertiva en sus dimensiones: estrategias de asertividad, estilo asertivo, comunicación precisa.
6. Aplicación Individual
7. Administración Individual
8. Duración 30 minutos
9. Tipo de ítems Enunciado
10. N° ítems 18
11. Distribución : Dimensiones e indicadores

Estrategias de asertividad: 7 ítems

- Estrategias de asertividad: (Ítems 1,2)
- Motiva la Asertividad. (ítems 3,4)
- Desarrollo Estilo Asertivo. (Ítems 5,6,7)

Estilo asertivo: 4 ítems

- Comprende Estilos de Comunicación: ítems (8,9,10,11)

Comunicación precisa: 7 ítems

- Comprende Estilos de Comunicación: (ítems 12,13,14,15)
- Se expresa eficazmente: (ítems 16,17,18)

Total de ítems: 18

12. EVALUACIÓN

Puntuaciones

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

EVALUACIÓN EN NIVELES POR DIMENSIÓN

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA			
NIVELES	ESTRATEGIAS DE ASERTIVIDAD		ESTILO ASERTIVO	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	7	16	4	9
MEDIO	17	26	10	15
ALTO	27	35	16	20

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	COMUNICACIÓN PRECISA	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	7	16
MEDIO	17	26
ALTO	27	35

EVALUACIÓN DE LA VARIABLE

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	COMUNICACIÓN ASERTIVA	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	18	42
MEDIO	43	67
ALTO	68	90

13. VALIDACIÓN. La validez de contenido se desarrolló a través de tres profesionales que actuaron como expertos en el tema.
14. CONFIABILIDAD. A través del estudio el valor de los resultados de esta prueba es de 0,922. Con respecto a la prueba ítems-total los valores oscilan entre 0,896 y 0,935

Anexo 5

Matriz de validaciones

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario que mide la comunicación asertiva "

OBJETIVO: "Conocer la escala que presenta la comunicación asertiva".

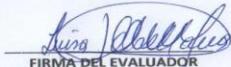
DIRIGIDO A: Estudiantes de tercer año .

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LUISA MARIA ORELLANA ORELLANA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN DISEÑO CURRICULAR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario que mide la comunicación asertiva "

OBJETIVO: "Conocer la escala que presenta la comunicación asertiva".

DIRIGIDO A: Estudiantes de tercer año .

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALICIA ALEXANDRA AGUILERA CONSTANTE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN DISEÑO CURRICULAR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			


FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario que mide la comunicación asertiva"

OBJETIVO: "Conocer la escala que presenta la comunicación asertiva".

DIRIGIDO A: Estudiantes de tercer año .

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MANUEL GUILLERMO MASACHE JIMÉNEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN DISEÑO CURRICULAR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta De Comunicación Asertiva Para Mejorar La Satisfacción Del Estudiante De Un Colegio Nillagro ,2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Jiménez (citado por Álvarez, Chaparro y Reyes 2015) considero que a satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades.	Calidad de la institución	Instalaciones e infraestructura	El aula se encuentra apta para desarrollar mis estudios.														
		Servicios de apoyo	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.														
		Entorno propicio	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio														
		Tecnologías de la comunicación	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.														
	Expectativas del estudiante	Foros calificidos	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje														

foros, los trabajos aplicativos y la comodidad que podrán desarrollar a lo largo del curso para mantener una comunicación fluida con su tutor, pues es a través de estas actividades y de la interacción que se desarrolle que el participante percibe el "nivel" del curso que lo lleva a conseguir la denominada satisfacción.	Trabajo aplicativo	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje				✓		✓		✓		✓	
	Nuevos formatos virtuales	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual				✓		✓		✓		✓	
	Preguntas al tutor	Los estudiantes se sienten cómodos a hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.				✓		✓		✓		✓	
Docencia Blázquez et al. (2013) consideraron que tanto la docencia como la reputación son dimensiones a las que se les considera importantes ya que establecen o determinan la satisfacción del estudiante con los aspectos académicos y exponen un efecto representativo. De esta manera, el desarrollo de programas de calidad universitaria debe atender a los aspectos sociales en una magnitud similar al desarrollo de los aspectos docentes. (p. 478)	Capacitación	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual.				✓		✓		✓		✓	
	Habilidades para interactuar	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.				✓		✓		✓		✓	
	Observaciones del tutor	Las observaciones realizadas por el tutor docente a mis participaciones fueron claras y útiles				✓		✓		✓		✓	


FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 6

Hojas de vida

HOJA DE VIDA

I. DATOS PERSONALES:

APELLIDOS: ORELLANA ORELLANA

NOMBRES: LUISA MARÍA

II. TÍTULOS Y/O GRADOS

Profesora de Segunda Enseñanza.

Especialidad: Químico Biólogo.

Licenciada en Ciencias de la Educación

Especialidad: Químico Biólogo.

Diplomada en Diseño Curricular.

Magister en Diseño Curricular.

III. ACTIVIDAD DOCENTE SUPERIOR: PREGRADO

Unidad Educativa “El Triunfo”: Docente por 18 años.

Unidad Educativa “Ec. Abdón Calderón”: Docente por 2 años.

Unidad Educativa “José María Velasco Ibarra”: Docente actualmente

HOJA DE VIDA

I. DATOS PERSONALES:

APELLIDOS: AGUILERA CONSTANTE

NOMBRES: ALICIA ALEXANDRA

II. TÍTULOS Y/O GRADOS

Rectora Unidad Educativa “Ec. Abdón Calderón”

Profesora de Segunda Enseñanza

Especialidad: Químico Biólogo.

Licenciada en Ciencias de la Educación

Especialidad: Químico Biólogo.

Diplomada en Diseño Curricular.

Magister en Diseño Curricular.

III. ACTIVIDAD DOCENTE SUPERIOR: PREGRADO

Rectora Unidad Educativa “Ec. Abdón Calderón”

HOJA DE VIDA

I. DATOS PERSONALES:

APELLIDOS: MASACHE JIMENEZ

NOMBRES: MANUEL GUILLERMO

II. TÍTULOS Y/O GRADOS

Profesora de Segunda Enseñanza.

Licenciada en Ciencias de la Educación

Diplomada en Diseño Curricular.

Magister en Diseño Curricular.

III. ACTIVIDAD DOCENTE SUPERIOR: PREGRADO

Unidad Educativa “José María Velasco Ibarra”: Vicerrector actualmente

Anexo 7

Prueba de confiabilidad

VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	18

- Coeficiente alfa >9 es excelente
- Coeficiente alfa > 8 es bueno
- Coeficiente alfa >7 es aceptable
- Coeficiente alfa >6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >5 es pobre
- Coeficiente alfa < 5 es inaceptable

Interpretación:

La confiabilidad del instrumento de investigación se lo realizo a través de la prueba piloto de 10 estudiantes, quienes realizaron el formulario de manera virtual, donde se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, dicho análisis demostró que el instrumento es altamente confiable (0,922). Según Kumor (2018), indica que cuanto mayor similitud tengan los resultados, la confiabilidad será alta.

PRUEBA DE ITEM TOTAL

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	67,0000	99,111	,878	,910
VAR00002	67,5000	109,167	,468	,920
VAR00003	67,7000	96,011	,789	,912
VAR00004	67,9000	104,544	,508	,920
VAR00005	67,2000	99,067	,931	,909
VAR00006	67,3000	101,344	,729	,914
VAR00007	67,5000	111,167	,172	,931
VAR00008	67,5000	111,833	,292	,924
VAR00009	67,3000	106,011	,683	,916
VAR00010	68,2000	108,622	,337	,925
VAR00011	67,7000	103,122	,785	,913
VAR00012	67,9000	108,322	,551	,919
VAR00013	67,6000	99,600	,708	,915
VAR00014	66,9000	99,433	,854	,911
VAR00015	66,8000	99,956	,831	,911
VAR00016	67,2000	109,067	,565	,919
VAR00017	67,1000	112,989	,361	,922
VAR00018	67,5000	106,722	,634	,917

Anexo 8

Base de datos instrumento 1

Comunicación Asertiva

Dimensión: Estrategias de asertividad 7 Items							TD1	Dimensión: Estilo asertivo 4 Items				TD2	Dimensión: Comunicación precisa 7 Items							TD3	TV
1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7		
2	3	1	2	2	2	3	15	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	4	3	18	43
4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	2	4	14	4	5	5	4	4	5	5	32	76
5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	4	3	5	5	4	4	3	28	71
5	3	4	3	4	3	4	26	3	4	4	4	15	4	5	5	5	5	4	4	33	74
5	5	5	3	5	5	1	29	5	5	3	5	18	3	4	5	5	4	4	4	29	76
5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	16	4	3	4	5	4	4	4	28	74
4	4	3	2	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	3	5	5	4	4	3	28	68
5	5	3	3	5	4	5	30	5	5	2	4	16	4	5	5	5	5	4	4	32	78
4	3	4	5	4	5	5	30	4	3	3	3	13	3	3	4	5	5	4	4	28	71
5	4	5	5	5	5	5	34	3	5	5	4	17	3	5	5	5	4	5	5	32	83
2	3	1	2	2	2	3	15	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	4	3	18	43
4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	2	4	14	4	5	5	4	4	5	5	32	76
5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	4	3	5	5	4	4	3	28	71
5	3	4	3	4	3	4	26	3	4	4	4	15	4	5	5	5	5	4	4	33	74
5	5	5	3	5	5	1	29	5	5	3	5	18	3	4	5	5	4	4	4	29	76
5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	16	4	3	4	5	4	4	4	28	74
4	4	3	2	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	3	5	5	4	4	3	28	68
5	5	3	3	5	4	5	30	5	5	2	4	16	4	5	5	5	5	4	4	32	78
4	3	4	5	4	5	5	30	4	3	3	3	13	3	3	4	5	5	4	4	28	71
5	4	5	5	5	5	5	34	3	5	5	4	17	3	5	5	5	4	5	5	32	83
2	3	1	2	2	2	3	15	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	4	3	18	43
4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	2	4	14	4	5	5	4	4	5	5	32	76
5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	4	3	5	5	4	4	3	28	71
5	3	4	3	4	3	4	26	3	4	4	4	15	4	5	5	5	5	4	4	33	74
5	5	5	3	5	5	1	29	5	5	3	5	18	3	4	5	5	4	4	4	29	76
5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	16	4	3	4	5	4	4	4	28	74
4	4	3	2	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	3	5	5	4	4	3	28	68
5	5	3	3	5	4	5	30	5	5	2	4	16	4	5	5	5	5	4	4	32	78
4	3	4	5	4	5	5	30	4	3	3	3	13	3	3	4	5	5	4	4	28	71
5	4	5	5	5	5	5	34	3	5	5	4	17	3	5	5	5	4	5	5	32	83
2	3	1	2	2	2	3	15	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	4	3	18	43
4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	2	4	14	4	5	5	4	4	5	5	32	76
5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	4	3	5	5	4	4	3	28	71
5	3	4	3	4	3	4	26	3	4	4	4	15	4	5	5	5	5	4	4	33	74
5	5	5	3	5	5	1	29	5	5	3	5	18	3	4	5	5	4	4	4	29	76
5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	16	4	3	4	5	4	4	4	28	74
4	4	3	2	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	3	5	5	4	4	3	28	68
5	5	3	3	5	4	5	30	5	5	2	4	16	4	5	5	5	5	4	4	32	78
4	3	4	5	4	5	5	30	4	3	3	3	13	3	3	4	5	5	4	4	28	71
5	4	5	5	5	5	5	34	3	5	5	4	17	3	5	5	5	4	5	5	32	83
2	3	1	2	2	2	3	15	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	4	3	18	43
4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	2	4	14	4	5	5	4	4	5	5	32	76
5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	4	3	5	5	4	4	3	28	71
5	3	4	3	4	3	4	26	3	4	4	4	15	4	5	5	5	5	4	4	33	74
5	5	5	3	5	5	1	29	5	5	3	5	18	3	4	5	5	4	4	4	29	76

Anexo 9

Cuestionario para medir la satisfacción del estudiante

Estimados estudiantes:

El presente cuestionario tiene como propósito medir tu nivel de conocimiento sobre la satisfacción del estudiante, información que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Cesar Vallejo. Lee atentamente cada ítem y responde con honestidad. Recuerda marcar una sola alternativa sin dejar ítem sin responder, el cuestionario es anónimo. Gracias por su colaboración.

Instrucciones para el llenado de la encuesta:

Aspecto del cuestionario:

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

Considerando que: 1= nunca 2= casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre

Variable: Competencias digitales

Dimensión	Ítem	Pregunta	Indicadores				
			1	2	3	4	5
Calidad de la Institución	1	El aula es apta para desarrollar mis estudios					
	2	Cuando trato de acceder al aula virtual, se vuelve disponible.					
	3	Los alumnos pueden desarrollar actividades en un entorno colaborativo					
	4	Las instituciones educativas mantienen la comunicación de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.					
Expectativas del estudiante	5	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.					
	6	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje					
	7	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual					
	8	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.					
Docencia:	9	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.					
	10	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.					
	11	Las observaciones realizadas por el tutor docente a mis participaciones fueron claras y útiles					

Anexo 10:

Ficha Técnica Satisfacción Del Estudiante

1. NOMBRE : Cuestionario para medir la comunicación asertiva
2. AUTOR : Ferrero, M. I. y Martin, M
3. FECHA : 2013
4. ADAPTACIÓN : Serrano Orellana Carlos Jonathan
5. OBJETIVO : Determinar de manera individual el nivel de satisfacción del estudiante en sus dimensiones: calidad de la Institución, expectativas del estudiante, Docencia.
6. Aplicación Individual
7. Administración Individual
8. Duración 30 minutos
9. Tipo de ítems Enunciado
10. N° ítems 11
11. DISTRIBUCIÓN : Dimensiones e indicadores

Dimensión: Calidad de la Institución: 4 ítems

- Instalaciones e Infraestructura (Ítem 1)
- Servicios de apoyo (Ítem 2)
- Entorno propicio (Ítem 3)
- Tecnologías de la comunicación (Ítem 4)

Dimensión: Expectativas del estudiante: 4 ítems

- Foros calificados (ítem 5)
- Trabajo aplicativo (ítem 6)
- Nuevos formatos virtuales (ítem 7)
- Preguntas al tutor (ítem 8)

Docencia: 3 ítems

- Capacitación (ítem 9)
- Habilidades para interactuar (ítem 10)
- Observaciones del tutor: (ítem 11)

Total, de ítems: 11.

12. EVALUACIÓN

Puntuaciones

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

EVALUACIÓN EN NIVELES POR DIMENSIÓN

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA			
NIVELES	Calidad de la Institución		Expectativas del estudiante	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	4	9	4	9
MEDIO	10	15	10	15
ALTO	16	20	16	20

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Docencia	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	3	7
MEDIO	8	12
ALTO	13	15

EVALUACIÓN DE LA VARIABLE

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	11	25
MEDIO	26	40
ALTO	41	55

13. VALIDACIÓN. La validez de contenido se desarrolló a través de tres profesionales que actuaron como expertos en el tema.
14. CONFIABILIDAD. A través del estudio el valor de los resultados de esta prueba es de 0,870. Con respecto a la prueba ítems-total los valores oscilan entre 0,822 y 0,900

Anexo 11

Matriz de validaciones

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
"Cuestionario que mide la satisfacción del estudiante"

OBJETIVO: "Conocer la escala que presenta la satisfacción del estudiante".

DIRIGIDO A: Estudiantes de tercer año

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LUISA MARIA ORELLANA ORELLANA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN DISEÑO CURRICULAR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
"Cuestionario que mide la satisfacción del estudiante"

OBJETIVO: "Conocer la escala que presenta la satisfacción del estudiante".

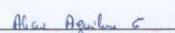
DIRIGIDO A: Estudiantes de tercer año

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALICIA ALEXANDRA AGUILERA CONSTANTE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN DISEÑO CURRICULAR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			


FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario que mide la satisfacción del estudiante"

OBJETIVO: "Conocer la escala que presenta la satisfacción del estudiante".

DIRIGIDO A: Estudiantes de tercer año

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MANUEL GUILLERMO MASACHE JIMÉNEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN DISEÑO CURRICULAR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta De Comunicación Asertiva Para Mejorar La Satisfacción Del Estudiante De Un Colegio Millagro ,2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comunicación Asertiva La comunicación asertiva es una macro destreza que permite que el acto de hablar se exprese con respeto, libertad y claridad, para que, al manifestar los argumentos, estos no agraden a otros, prevaleciendo siempre el respeto a los demás. Torres (2018)	Estrategias de asertividad Según Ferrero y Martín, (2013) : El asertivo de educador, como ser de comunicación, contribuye a que otros pueden construir y se afirman en sí mismos; además, lo hace con su propia persona, y se ambos intercambian logros en un ambiente rico en lenguaje y expresión. La comunicación entre personas se basa en las diferencias entre ellas, pero también implica cierta igualdad, pues cada emisor debe poder convertirse, en ese mismo momento, en receptor cuando le responde su interlocutor	Estrategias de asertividad	Ud. cree que los docentes se dirigen con respeto hacia las personas			✓		✓		✓		✓		
			Cree Ud. que los docentes controlan sus emociones a partir de una reflexión interna			✓		✓		✓		✓		
			Cree Ud. que los docentes se incomodan cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones.			✓		✓		✓		✓		
			Cree Ud. que los docentes utilizan gestos para comunicarse y lo comprendan.			✓		✓		✓		✓		
			Cree Ud. que los docentes hablan a las personas con coherencia y precisión.			✓		✓		✓		✓		
			Cree Ud. que los docentes controlan sus emociones aun cuando le falte el respeto.			✓		✓		✓		✓		
			Cree Ud. que los docentes saben aceptar o negar ante un requerimiento de sus compañeros.			✓		✓		✓		✓		
Estilo asertivo Ferrero y Martín (2013) es un estado de ánimo, una actitud (integrativo - equitativo), es: El remitente transmite al comunicador sus emociones directamente; Se	Comprende Estilos de Comunicación	Comprende Estilos de Comunicación	Cree Ud. que los docentes responden con actitud asertiva, cuando alguien se muestra agresivo.			✓		✓		✓		✓		

Anexo 13

Prueba de confiabilidad

ALFA DE CRONBACH DE UN INSTRUMENTO DE MEDIDA

La Satisfacción Del Estudiante

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,870	11

- Coeficiente alfa >9 es excelente
- Coeficiente alfa > 8 es bueno
- Coeficiente alfa >7 es aceptable
- Coeficiente alfa >6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >5 es pobre
- Coeficiente alfa < 5 es inaceptable

Interpretación: La confiabilidad del instrumento de investigación se lo realizo a través de la prueba piloto de 10 estudiantes, quienes realizaron el formulario de manera virtual, donde se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, dicho análisis demostró que el instrumento es altamente confiable (0,870). Según Kumor (2018), indica que cuanto mayor similitud tengan los resultandos, la confiabilidad será alta.

PRUEBA DE ITEM TOTAL

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	37,4000	43,156	,476	,865
VAR00002	37,6000	50,711	-,214	,900
VAR00003	37,8000	46,400	,215	,878
VAR00004	37,7000	38,456	,712	,848
VAR00005	37,5000	36,944	,910	,833
VAR00006	37,6000	44,933	,319	,873
VAR00007	37,9000	40,100	,754	,847
VAR00008	37,9000	37,211	,719	,847
VAR00009	37,6000	36,489	,736	,845
VAR00010	37,3000	42,900	,568	,860
VAR00011	37,7000	33,344	,970	,822

Anexo 14 Base de datos instrumento 2

Base de datos

Satisfacción del estudiante

Dimensión: Calidad de la Institución 4 Items				DT1	Dimensión: Expectativas del estudiante 4 Items				DT1	Dimensión: Docencia 3Items			DT3	TV
1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3		
3	4	3	2	12	2	3	2	1	8	1	3	1	5	25
4	3	3	5	15	4	4	3	4	15	3	4	4	11	41
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	44
4	3	4	5	16	5	5	4	5	19	5	4	5	14	49
5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	5	5	14	49
4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	4	4	3	11	39
3	4	4	3	14	4	4	3	5	16	4	4	4	12	42
5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	12	47
4	4	5	3	16	3	4	4	3	14	5	5	4	14	44
5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	5	5	5	15	51
3	4	3	2	12	2	3	2	1	8	1	3	1	5	25
4	3	3	5	15	4	4	3	4	15	3	4	4	11	41
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	44
4	3	4	5	16	5	5	4	5	19	5	4	5	14	49
5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	5	5	14	49
4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	4	4	3	11	39
3	4	4	3	14	4	4	3	5	16	4	4	4	12	42
5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	12	47
4	4	5	3	16	3	4	4	3	14	5	5	4	14	44
5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	5	5	5	15	51
3	4	3	2	12	2	3	2	1	8	1	3	1	5	25
4	3	3	5	15	4	4	3	4	15	3	4	4	11	41
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	44
4	3	4	5	16	5	5	4	5	19	5	4	5	14	49
5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	5	5	14	49
4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	4	4	3	11	39
3	4	4	3	14	4	4	3	5	16	4	4	4	12	42
5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	12	47
4	4	5	3	16	3	4	4	3	14	5	5	4	14	44
5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	5	5	5	15	51
3	4	3	2	12	2	3	2	1	8	1	3	1	5	25
4	3	3	5	15	4	4	3	4	15	3	4	4	11	41
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	44
4	3	4	5	16	5	5	4	5	19	5	4	5	14	49
5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	5	5	14	49

Anexo 15 Solicitud autorización



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Piura, 24 de mayo del 2022

SEÑOR

Msc. Manuel Guillermo Masache Jiménez.

Rector encargado de la Unidad Educativa José María Velasco Ibarra.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 24 de mayo de 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: SERRANO ORELLANA CARLOS JONATHAN
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de la educación
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación: Propuesta De Comunicación Asertiva Para Mejorar La Satisfacción Del Estudiante De Un Colegio Milagro ,2022

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez

Jefe UPG-UCV-Piura

Anexo 16 Oficio de autorización

SEÑOR

MSc. Manuel Guillermo Masache Jiménez.

Rector encargado de la Unidad Educativa José María Velasco Ibarra

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

Yo CARLOS JONATHAN SERRANO ORELLANA , con el debido respeto me dirijo a su despacho y solicito autorización y facilidades para aplicar los instrumentos (2) de la investigación titulada: Propuesta de comunicación asertiva para mejorar la satisfacción del estudiante de un colegio Milagro, 2022.

Por las razones expuestas, solicito a Usted acceder a mi solicitud.

Atentamente



CARLOS JONATHAN SERRANO ORELLANA

Firma

Fecha

20 de mayo 2022

Recibido

20/05/2022

