



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

TESIS

**PLAN DE ESTRATEGIAS EN COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA
MEJORAR LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA
ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA IE MAYNAS
IQUITOS 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

PRESENTADO POR: LOURDES AMELIA NÚÑEZ DÁVILA

ASESORES: LIC. ESTAD. JULIO OSWALDO GOICOCHEA ESPINO, DR.

LIC. EDUC. LUIS NILO ZAMBRANO PEÑA, MGR.

IQUITOS, PERÚ

2024



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

TESIS

**PLAN DE ESTRATEGIAS EN COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA
MEJORAR LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA
ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA IE MAYNAS
IQUITOS 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

PRESENTADO POR: LOURDES AMELIA NÚÑEZ DÁVILA

ASESORES: LIC. ESTAD. JULIO OSWALDO GOICOCHEA ESPINO, DR.

LIC. EDUC. LUIS NILO ZAMBRANO PEÑA, MGR.

IQUITOS, PERÚ

2024



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

N°0107-2024-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los tres días del mes de julio de 2024 a las 10:00 a.m, se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada: "PLAN DE ESTRATEGIAS EN COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA IE MAYNAS IQUITOS 2022", aprobado con Resolución Directoral N°1042-2024-EPG-UNAP, presentado por la egresada **LOURDES AMELIA NUÑEZ DAVILA**, para optar el **Grado Académico de Maestra en Educación con mención en Gestión Educativa**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0779-2024-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

Lic.Educ. Rusel Américo Pizango Paima, Dr.	(Presidente)
Lic.Educ. Teófilo Celiz López, Dr.	(Miembro)
Lic.Educ. Roberto Ramos Ruiz, Dr.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: Satisfactoria

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a la sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: Aprobada con calificación Buena.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 12:30 del tres de julio de 2024; con lo cual, se le declara a la sustentante apta para recibir **Grado Académico de Maestra en Educación con mención en Gestión Educativa**.

Lic.Educ. Rusel Américo Pizango Paima, Dr.
Presidente

Lic.Educ. Teófilo Celiz López, Dr.
Miembro

Lic.Educ. Roberto Ramos Ruiz, Dr.
Miembro

Lic.Estad. Julio Oswaldo Goicochea Espino, Dr.
Asesor

Lic.Educ. Luis Nilo Zambrano Peña, Mgr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Celular: 953 664 439 - 956 875 744
Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 03 DE JULIO DE 2024 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ.




.....
LIC. EDUC. RUSEL AMÉRICO PIZANGO PAIMA, DR.
PRESIDENTE




.....
LIC. EDUC. TEÓFILO CELIZ LÓPEZ, DR.
MIEMBRO



.....
LIC. EDUC. ROBERTO RAMOS RUIZ, DR.
MIEMBRO



.....
LIC. ESTAD. JULIO OSWALDO GOICOCHEA ESPINO, DR.
ASESOR



.....
LIC. EDUC. LUIS NILO ZAMBRANO PEÑA, MGR.
ASESOR

NOMBRE DEL TRABAJO

EPG_MAESTRÍA_TESIS_NUÑEZ DAVILA (5ta rev).pdf

AUTOR

LOURDES AMELIA NUÑEZ DAVILA

RECuento DE PALABRAS

10345 Words

RECuento DE CARACTERES

57674 Characters

RECuento DE PÁGINAS

40 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

336.5KB

FECHA DE ENTREGA

Sep 18, 2023 11:42 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 18, 2023 11:42 AM GMT-5

● **29% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 27% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A mis padres, quienes con su amor, oraciones, acompañamiento y guía permanente me formaron a ser una buena persona, responsable, asertiva, empática, entusiasta y solidaria.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme la fortaleza, sabiduría y encaminarme en este estudio de investigación.

Al Dr. Julio Oswaldo Goicochea Espino, y al Mgr. Luis Nilo Zambrano Peña, por apoyarme incondicionalmente en el asesoramiento de mi trabajo de investigación, me demostraron, dedicación, perseverancia y puntualidad.

Así mismo, agradecer a la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades por formarnos en la **MAESTRIA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA** y a todos los docentes quienes fueron parte del proceso de enseñanza-aprendizaje.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definiciones de términos básicos	17
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	20
2.1. Variables y su operacionalización	20
2.2. Formulación de la hipótesis	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de la investigación	23
3.2. Población y muestra	23
3.3. Técnicas e instrumentos	24
3.4. Procedimientos de recolección de datos	25
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	25
3.6. Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	26
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	35
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	39
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	41
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Estadística complementaria	
3. Instrumento de recolección de datos	
4. Consentimiento informado	
5. Constancia de aprobación de comité de ética	
6. Informe de validez y confiabilidad	
7. Programa educativo	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas	
Tabla N° 1	Análisis de normalidad, prueba de Kolmogorow-Smirnov	26
Tabla N° 2	Relación de la comunicación asertiva(liderazgo) con el clima organizacional de docentes antes de la aplicación del Plan de estrategias comunicativas	27
Tabla N° 3	Relación de la comunicación asertiva(liderazgo) con el desempeño laboral de docentes antes de la aplicación del Plan de estrategias comunicativas en la Institución educativa Maynas.	28
Tabla N° 4	Relación de la comunicación asertiva(liderazgo) con el clima organizacional de docentes después de la aplicación del Plan de estrategias comunicativas en la Institución educativa Maynas.	29
Tabla N° 5	Relación de la comunicación asertiva(liderazgo) con el desempeño laboral de docentes después de la aplicación del Plan de estrategias comunicativas en la Institución educativa Maynas	30

RESUMEN

La tesis Plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la IE Maynas Iquitos 2022, investigación de tipo Explicativo, utilizó un diseño cuasi experimental. El objetivo: Explicar los efectos que produce el plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Institución Educativa Maynas. Iquitos. 2022. Muestra: 30 integrantes de la IE. Maynas. Resultados: se determinó que Antes de la aplicación del plan de estrategias, la comunicación asertiva no está relacionada con el clima organizacional ($p > 0.005$), lo mismo sucede con el desempeño laboral ($p > 0.005$). Después de la aplicación del plan se determinó que la comunicación asertiva mejora significativamente el involucramiento laboral ($p = 0.000$), la comunicación ($p = 0.000$), las condiciones laborales ($p = 0.001$); así mismo La aplicación del plan comunicación asertiva mejora la calidad del trabajo ($p = 0.004$), la disciplina laboral ($p = 0.049$), el trabajo en equipo ($p = 0.005$). En conclusión, la comunicación asertiva mejora el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022.

Palabras clave: Comunicación asertiva, Clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The thesis Plan of strategies in assertive communication to improve the relationship between organizational climate and work performance in IE. Maynas Iquitos 2022, explanatory research, used a quasi-experimental design. The objective: To explain the effects produced by the strategy plan in assertive communication to improve the relationship between the organizational climate and work performance in the Maynas Educational Institution. Iquitos. 2022. Sample: 30 members. Maynas. Results: It was determined that before the application of the strategy plan, assertive communication is not related to the organizational climate ($p > 0.005$), the same happens with work performance ($p > 0.005$). After the implementation of the plan, it was determined that assertive communication significantly improves work involvement ($p = 0.000$), communication ($p = 0.000$), working conditions ($p = 0.001$); Likewise, the application of the assertive communication plan improves the quality of work ($p = 0.004$), work discipline ($p = 0.049$), teamwork ($p = 0.005$). In conclusion, assertive communication improves the organizational climate and the work performance of teachers at Maynas educational institution. Iquitos. 2022.

Keywords: Assertive communication, organizational climate, work performance.

INTRODUCCIÓN

Los cambios culturales, sociales, económicos y tecnológicos en estos tiempos, obligan a las naciones del mundo a realizar mejoras en la educación de sus ciudadanos, Sin embargo, el campo de la educación en el mundo hispanohablante muy pocas veces ha sido pionero en explotar el potencial de estas herramientas en su actividad docente, lo cual podría explicar el poco éxito de los métodos y medios anacrónicos de la institución educativa para formar ciudadanos preparados para afrontar los retos del siglo XXI **(Buxarraís,2011)**

El clima organizacional educativo se compone de factores psicosociales, política interna y externa a nivel gestión tanto administrativa como pedagógica, funcionalmente genera un estilo de comportamiento personal – grupal al interior de la organización educativa que se proyecta hacia el contexto social; la capacitación y actualización de los docentes y directivos es importante para que las organizaciones educativas enfrenten una realidad competitiva cambiante en cuanto a su estructura organizacional (Aguado, 2012).

Por otro lado, uno de los elementos importantes del clima, se refieren a las relaciones interpersonales entre los docentes, la que se asocia con la asertividad, entendida como aquella habilidad para expresar franca y abiertamente, lo que se piensa y siente, respetando los derechos de los demás. En el Perú, en las instituciones educativas, se producen cotidianamente problemas entre sus miembros; es decir, el director con los docentes, entre docentes, docentes con estudiantes o con los padres de familia. Además, cabe considerar que las instituciones del estado son concebidas como organizaciones burocráticas, ceñidas a las reglas, con largos y engorrosos procedimientos. Estos problemas crean en el profesor la sensación de que en la institución existen obstáculos y conflictos difíciles de resolver, lo que contribuye a establecer un clima negativo, que dificulta la realización de las labores, las relaciones interpersonales y perjudica la calidad de la enseñanza.

Siendo las habilidades interpersonales y la asertividad, las que fomentan la eficiencia en la enseñanza, la coordinación y comunicación interpersonal, generando un adecuado clima de trabajo. Además de servir como ejemplo para los estudiantes, sobre cómo resolver conflictos interpersonales, sin afectar la autoestima y respetando a los demás. En el ámbito local, existen diversas problemáticas de orden social, económico, normativo y de infraestructura, en el sentido de que los directores muchas veces deben dirigir al docente bajo normas establecidas por el ministerio de educación, que según refieren, no se relacionan con la realidad de algunos centros educativos.

En tal sentido la pregunta de investigación del problema general es: ¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución educativa Maynas, Iquitos, 2022?, de la cual derivan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar el involucramiento laboral en la Institución Educativa Maynas, Iquitos 2022?, ¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la comunicación en la Institución Educativa Maynas, Iquitos 2022?, ¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar las condiciones laborales en la Institución Educativa Maynas, Iquitos 2022?, ¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la calidad de trabajo en la Institución Educativa Maynas, Iquitos 2022?, ¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la disciplina laboral en la Institución Educativa Maynas, Iquitos 2022?, ¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar el trabajo en equipo en la Institución Educativa Maynas, Iquitos 2022?.

El objetivo general de la investigación es Explicar los efectos que produce el plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Institución Educativa Maynas. Iquitos. 2022 y los objetivos específicos a alcanzar son: Determinar de qué manera el plan de estrategias en comunicación asertiva mejora el Involucramiento laboral, la comunicación, condiciones laborales, calidad de

trabajo, trabajo en equipo, y disciplina laboral en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022

El presente estudio es importante, porque actualmente es un reto contar con instituciones educativas donde todos los miembros trabajen en equipo por un fin común, contando con un clima organizacional armonioso en donde se den las condiciones necesarias para un mejor desenvolvimiento de los docentes. Si no hay un buen clima organizacional y una comunicación asertiva, los docentes no tienen un buen desempeño pedagógico, y esto dificulta que la comunidad educativa trabaje de manera conjunta y en equipo

En este sentido, se hace necesario que las instituciones educativas sea un lugar donde todos sus miembros crezcan profesionalmente y sean espacios agradables donde se practique el respeto, la tolerancia y la comunicación, lo cual contribuye a la eficacia de las instituciones. Los resultados de la investigación servirán para beneficiar a la plana docente, a la población estudiantil, además servirán para elaborar proyectos de mejoramiento en beneficio de la población, y diferentes instituciones.

Finalmente, la estructura del presente informe comprende IX capítulos. El Capítulo I brinda el Marco Teórico de la investigación el cual incluye los antecedentes, las bases teóricas y definición de términos básicos. El Capítulo II presenta las variables e hipótesis. El Capítulo III trata sobre la metodología de la investigación, la cual comprende el tipo y diseño de investigación, el diseño muestral, las técnicas de recolección de datos y análisis de datos. El Capítulo IV presenta los resultados en tablas, gráficos y de manera textual. El Capítulo V ofrece la discusión de resultados, en el que se contrasta los resultados con los de los antecedentes, las bases teóricas y las limitaciones con sus implicancias. El Capítulo VI brinda la propuesta, en base a los resultados encontrados. El Capítulo VII, presenta las conclusiones del estudio. El Capítulo VIII ofrece las recomendaciones. Finalmente, el Capítulo IX presenta las Referencias bibliográficas, seguido de los anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

A nivel internacional

En el año 2017 en Venezuela, se desarrolló la investigación “Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas”, el objetivo fue analizar la efectividad de la comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas en el estado Zulia. Investigación descriptiva, transeccional no experimental y de campo. El universo conformado por 168 individuos, divididos en 15 directivos y 153 docentes, Muestra. Constituida de 76 individuos 15 sujetos directivos y 61 docentes. Resultado, La investigación determino la necesidad de mejoramiento de la comunicación existente en las instituciones de educación pertenecientes al sector El Danto, estado Zulia. Se concluyo que hay razón para diseñar estrategias para mejorar la capacitación de los directivos y docentes basados en el uso del Centro de Recursos para el Aprendizaje **(Gómez, 2017)**

En 2018, en Ecuador, se desarrolló una investigación “Clima laboral y calidad del desempeño docente de la jornada nocturna de una Unidad Educativa, Guayaquil-Ecuador, La investigación fue de tipo cuantitativa, utilizando un diseño descriptivo-explicativo, con una muestra conformada por 10 docentes. El objetivo es demostrar si existe alguna relación entre el clima laboral y calidad del desempeño docente, la validación de coeficientes empleo el Alfa de Cronbach, con 0.76 para la variable clima laboral y para la variable del desempeño docente de 0.933. La investigación determino que la correlación de Spearman para las variables principales es negativa debido a que el valor de rho fue de -0.093 y una sig. Bilateral de 0.609 con lo cual se no existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad del desempeño docente de una unidad educativa, Guayaquil-Ecuador. Se rechaza la hipótesis planteada ya que existen otros factores individuales que generan cambios en el proceder de los docentes **(campos, 2018)**

A nivel nacional

En 2018, en la Libertad, se desarrolló una investigación “Estilo de toma de decisiones y de liderazgo de docentes de educación básica regular. Trujillo.

De tipo básico y diseño aplicativo. Incluyó como población a los docentes de educación básica de Trujillo, la investigación determinó que, los estilos de toma de decisiones más frecuentes fueron el analítico (48%) y directivo (49%), así como predominó los estilos de liderazgo transformacional (73%) y transaccional carismático (27%), asimismo se encontró que existe algún grado de relación o asociación entre los estilos de toma de decisiones y el liderazgo, sin llegar a ser significativa ($p > 0.05$); resultado que se obtuvo de la prueba de hipótesis, al aceptar la hipótesis nula luego de encontrar un valor obtenido de chi cuadrado igual 3.914, menor que el tabular igual a 7.815, que fue determinado considerando 3 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. **(Rosales, 2018).**

En el (2019), en el distrito de Jaén, se desarrolló una investigación: Plan De Estrategias En Comunicación Asertiva Para Mejorar La Relación Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral En La I.E. N° 16020, investigación de tipo descriptiva - Explicativa con un diseño No experimental, que incluyo como población y muestra constituida por 27 empleados administrativos que ejercen labores dentro de la institución en mención. la investigación, determinando que la comunicación utilizada actualmente en la I.E. 16020 no es efectiva, y que repercute negativamente en el clima organizacional y el buen desempeño laboral: Por ello, se propone implementar un plan de estrategias en comunicación asertiva, el cual consta de ocho talleres donde se tratarán temas de comunicación eficaz, empatía, escucha activa, asertividad y otros. La investigación concluyo que existe una comunicación diferenciada, lo cual dificulta las coordinaciones entre los directivos y el personal docente y administrativo, lo que requiere de determinados recursos y habilidades interpersonales; por lo que, se recomienda poner en práctica un plan en comunicación asertiva para mejorar la relación interpersonal de los trabajadores de cada institución. **(Quintana 2019)**

A nivel local

En 2019, en el distrito de San Juan, se desarrolló la investigación "Asertividad y Trabajo en equipo en los docentes de la Institución Educativa N° 7078, San Juan de Miraflores" La investigación es de tipo básica, diseño descriptivo-

explicativo. El objetivo es determinar la relación entre el asertividad y el trabajo en equipo según percepción de los docentes. La investigación determinó la correlación, todos demostraron ser menores <0.05 , lo que demuestra correlación entre las variables asertividad y trabajo en equipo, y la correlación entre la variable 1 y las dimensiones de la variable 2. Así la hipótesis general con $Rho = 0,129$ demuestra una correlación positiva muy débil. Primera $Rho = 0,223$ demuestra una correlación positiva muy débil entre asertividad y comunicación. Segunda $Rho = 0,242$ demuestra una correlación positiva muy débil entre asertividad y complementariedad. Tercera $Rho = 0,154$ demuestra una correlación significativa positiva muy débil entre asertividad y coordinación. Cuarta $Rho = 0,138$ demuestra correlación positiva muy débil entre asertividad y confianza. Quinta $Rho = 0,0180$ los resultados que demuestran correlación positiva, pero muy débil entre asertividad y compromiso (Davila,2019).

En 2017, en el distrito de Iquitos, se desarrolló la investigación: Clima organizacional y toma de decisiones en directivos de las instituciones educativas emblemáticas, Iquitos-2017. De tipo cuantitativo de diseño aplicativo. Que incluyó a 56 directivos, se determinó que del 100.0% (56) directivos de las instituciones emblemáticas Mariscal Oscar R. Benavides y Colegio Nacional Iquitos, de la ciudad de Iquitos, se encontró predominio del 67,9% (38) que indicaron clima organizacional deficiente y predominio del 67,9% (38) que indicaron toma de decisiones inadecuadas. Se concluyó que: al realizar el análisis estadístico para determinar la asociación, se observa $X^2 = 6.667$; $GL = 1$; $p = 0.01$; $OR = 4.688$; $IC = (1.393 - 15.774)$, es decir se acepta la hipótesis: El clima organizacional bueno permitirá la toma de decisiones adecuadas en los directivos de las instituciones educativas Mariscal Oscar R Benavides y Colegio Nacional de Iquitos, ciudad de Iquitos. (Torres,2017).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. La comunicación Asertiva

Comunicación asertiva

La comunicación es un complicado mundo necesario para la vida humana, por ello es importante remitirnos a la enunciación etimológica del término que

proviene del latín “communis”, cuyo significado es “común”, mientras que en griego el término comunicación se deriva de “koinoonia” es decir “comunidad”, partiendo de estas premisas, se entiende a la comunicación como un sumario de intercambio de opiniones o nociones mediante la aplicación de lenguajes, pues los seres humanos estamos comunicándonos todo el tiempo a través de códigos y símbolos verbales y no verbales, como vivimos en comunidad con otros seres, el proceso comunicativo se torna complejo, pero necesario para la socialización humana.

Elementos y funciones de la comunicación

El Manual de Comunicación para Estudiantes Universitarios define a la comunicación como un proceso dinámico, inevitable, irreversible, bidireccional, verbal y no verbal, puesto que todos los seres vivos lo hacen a diario; sin embargo, los seres humanos lo hacen de manera racional, de ahí la importancia de entender cómo se produce el proceso comunicativo, que elementos intervienen y cuáles son sus funciones dentro del lenguaje. (Satz Tol, 2009, p. 11).

Teorías

Modelo matemático de Shannon y Weaver

Según el texto, Historia de las Teorías de la Comunicación, en 1940 la información da un giro en su concepción protagonizada por las ciencias exactas, pues es vista como un símbolo calculable, es así como el teórico Claude Shannon introduce el modelo matemático y propone “el sistema general de la comunicación”, y afirma que el problema generado en la comunicación radica en “reproducir en un punto dado, de forma exacta o aproximada, un mensaje seleccionado en otro punto”. (Mattelar, 1995, p. 42)

Teoría de la Comunicación asertiva

Según Renny **Yagosesky (2001)**, define la asertividad a modo de “una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia”. Plantea también, que, la asertividad es necesaria y

conveniente a causa de los beneficios que genera, entre los que destaca los siguientes:

- a) Favorece enormemente la confianza en la capacidad expresiva.
- b) Potencia la autoimagen positiva, pues favorece el sentido de eficacia personal.
- c) Genera bienestar emocional.
- d) Mejora la imagen social, pues promueve el respeto de los demás.
- e) Favorece las negociaciones y el logro de objetivos que dependan de la comunicación en general.

Los tres estilos de comunicación. Existen tres estilos básicos de comunicación diferenciados por la actitud que el locutor revela hacia el interlocutor: pasivo, asertivo y agresivo.

a) Pasividad o no-asertividad. Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Minimizan sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.

b) Agresividad. Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad. Se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales del locutor, quien obvia o incluso desprecia las opiniones o sentimientos de los demás.

c) Asertividad. Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, el que da la misma importancia tanto a sus pensamientos y sentimientos como a los de los demás. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

Pirámide de necesidades de Maslow: Maslow (1954), quien postuló una jerarquización de las necesidades humanas, partiendo de unas necesidades primarias establecidas en el marco de las necesidades fisiológicas y de seguridad, como también las necesidades secundarias enmarcadas

Dimensiones de comunicación asertiva.

Liderazgo: “Habilidad humana que logra la unión de un grupo y lo motiva para la consecución de ciertas metas”.

Indicadores de comunicación asertiva. Comunicación efectiva

1.2.2. Clima organizacional

Kurt Lewin (1938), quien afirma que el clima organizacional “se fundamenta en efectos contextuales para luego explicar un comportamiento individual; la relación causal existente entre lo macro, representado por la organización y su entorno, lo micro, representado por el individuo”. (Martínez y Rodríguez, 2011). Álvarez (1992), define que “el clima organizacional es la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa; es un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones relativas a la estructura y a las reglas de la organización, sobre procesos y relaciones interpersonales y cómo las metas de la organización son alcanzadas”. Chiavenato (2009): “El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. “Las organizaciones tienen su propia y única personalidad o clima que la distingue de otras organizaciones. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades”. (p. 231).

Factores determinantes del clima organizacional

Los factores determinantes del clima organizacional, muchos de los cuales se manifiestan en estrecha interdependencia, y las razones o supuestos por los cuales los hemos escogido, son los siguientes:

a) Claridad organizacional: Mientras más conocimiento haya en la misión, los objetivos, las políticas y las estrategias por las personas integrantes de la organización, más adecuadas serán sus decisiones y acciones, mejor será la

comunicación habrá menos lugar a conflictos y mejor será el clima organizacional.

b) Estructura Organizacional: Si la estructura es realmente un medio ágil y flexible, que permita la integración de individuos y grupos, así como la agilización e integración de los diversos procesos, en función de la misión y los objetivos, mejor será el clima organizacional.

c) Participación: Si en todo lo relacionado directamente con su trabajo, todos los miembros de la organización tienen la posibilidad de informarse en forma oportuna y objetiva, opinar libremente y tomar parte en las decisiones, mejor será el clima organizacional.

d) Instalaciones: Si el ambiente físico, en el cual se desenvuelve la vida diaria de la organización, es agradable, estético, seguro, funcional y con las comodidades necesarias para sentirse a gusto, mejor será el clima organizacional.

Tipos de clima organizacional

Prevalen cinco tipos de clima organizacional, y los grupos pasan por ellos, en varias etapas de su desarrollo en la organización, como respuesta a las presiones internas y externas, en ocasiones experimentan cada clima en forma pura, pero lo que generalmente prevalece es una mezcla de dos o más de los cinco tipos de clima”. **(Brunet, 1999, p. 40):**

a) Clima rutinario: Caracteriza actividades fortuitas, sin rumbo, apáticas e impersonales. Las relaciones están marcadas por la hostilidad, la desconfianza y la amenaza. Los trabajadores se dedican a sus tareas porque creen que el trabajo no tiene significado y no vale la pena.

b) Clima orientado para la tarea: Se basa en “el trabajo bien hecho desde la primera vez”. Se caracteriza por actividades de trabajo altamente sistémicas y controladas, sus miembros se evalúan constantemente buscando la eficacia, y los líderes ejercen control sobre el momento y modo de hacer cada tarea enfatizando la consistencia. Las personas que viven bajo este clima piensan que tienen posiciones importantes y tienen una mayor satisfacción al hacer un trabajo bien hecho.

c) Clima de apoyo mutuo: Caracteriza el intercambio de amistad, simpatía y preocupación entre los miembros del grupo, mostrando una enorme preocupación por los sentimientos ajenos. Las actividades y los requisitos tienen una importancia mínima y, en general, las personas responden las unas a las otras como iguales.

d) Clima práctico: Caracteriza la cooperación y la sociabilidad. Mantiene las relaciones a un nivel que permite a las personas negociar las unas con las otras, y a hacer concesiones que dejan a la mayor parte sentirse bien y haciendo un trabajo adecuado. Los conflictos los resuelve el mismo individuo, a menos que afecte a gran parte de la organización, entonces trabajan en equipo para solucionarlo.

e) Clima propósito: Caracteriza la actividad altamente dirigida de los miembros, abierta a la evaluación y la influencia. Los miembros tienen un sentido de propósito común y desarrollarán un compromiso fuerte con ese objetivo y con relación a los individuos. Los conflictos se consideran como oportunidades para la complementación, de tal forma que puedan crecer, en vez de evitarlos u ocultarlos.

Clima organizacional y sus dimensiones

Según, Hellrieger y Slocum (1974). “Los instrumentos más ampliamente difundidos en el estudio de clima organizacional hasta nuestros días, los mismos que cuentan con amplia aceptación de los diversos especialistas en diagnóstico organizacional”. Dicho esto, las seis dimensiones a considerar en la medición del clima organizacional son:

a) Autonomía: Se evalúa el grado en que se deposita confianza en el trabajador, se le asignan normas generales y se alienta su responsabilidad y libertad para implementar su trabajo.

b) Estructura: Da cuenta del sentimiento de los empleados respecto de las restricciones y controles existentes en la organización, incluyendo la percepción respecto a la definición de las tareas, la organización de estas y la planificación del trabajo.

c) Aspectos físicos: Esta dimensión se refiere al sentimiento de los trabajadores respecto de los elementos físicos que conforman su ambiente de trabajo. Se recogen percepciones y expectativas respecto de los espacios físicos y los implementos de trabajo.

d) Recompensa: Abarca la percepción y expectativas de los niveles de reconocimiento por parte de la organización. El énfasis es puesto en la utilización de refuerzo adecuado y oportuno frente al trabajo bien realizado, lo que aumenta en nivel de motivación de los trabajadores.

e) Consideración: Se considera la percepción y expectativas de los trabajadores respecto del grado de participación en los procesos de decisión que se desarrollan en la organización. Se evalúa el grado en que los trabajadores se sienten formando parte de la compañía.

f) Calidez: Esta dimensión involucra la percepción por parte de los trabajadores de la existencia de confraternidad al interior de grupo. El énfasis se pone en la presencia de un ambiente de amistad, de grupos sociales informales y de preocupación por el bienestar entre compañeros.

g) Apoyo: Representa el sentimiento del grupo respecto de la existencia de cooperación y ayuda entre los miembros de la organización. Se pone énfasis en el apoyo mutuo para resolver problemas.

Dimensiones de clima organizacional

a) Involucramiento laboral: “Es la actitud o disposición de uno o más trabajadores, en la institución, para conectarse o unirse al ambiente laboral”.

b) Comunicación: “Es un proceso por el que se establece contacto entre dos o más personas con la finalidad de transmitir información, ideas, opiniones, manifestar sentimientos, como un acto de un ser social durante toda nuestra vida”.

c) Condiciones laborales: “Son aquellos factores o recursos que hacen del ambiente laboral el mejor centro para desenvolverse positiva o negativamente”.

1.2.3. Desempeño laboral

Teorías

Teoría de las necesidades de Maslow “La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría, tan trascendental para el comportamiento organizacional”. Cofer, Maslow. (2000) “Contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior”. Entre las necesidades de orden inferior se encuentran:

a) Fisiológicas: Son necesidades de primer nivel y se refieren a la supervivencia, involucra: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc.

b) Seguridad: Se relaciona con la tendencia a la conservación, frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad, estabilidad y ausencia de dolor. Entre las necesidades de orden superior se encuentran:

c) Sociales o de amor: El hombre tiene la necesidad de relacionarse de agruparse formal o informalmente, de sentirse uno mismo requerido.

d) Estima: Es necesario recibir reconocimiento de los demás, de lo contrario se frustra los esfuerzos de esta índole generar sentimientos de prestigio de confianza en sí mismo, proyectándose al medio en que interactúa.

e) Autorrealización: Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación auto superadora permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto como meta, es un objetivo humano inculcado por la cultura del éxito y competitividad y por ende de prosperidad personal y social, rechazando el de incluirse dentro de la cultura de derrota.

Esta teoría sostiene que la persona está en permanente estado de motivación, y que a medida que se satisface un deseo, surge otro en su lugar. El enfoque de Maslow, aunque es demasiado amplio, representa para la administración de recursos humanos un valioso modelo del comportamiento de las personas, basado en la carencia (o falta de satisfacción de una necesidad específica) y complacencia que lo lleva al individuo a satisfacer

dicha necesidad. Sin embargo, una vez que sea cubierta disminuirá su importancia y se activará el siguiente nivel superior. En esta forma una necesidad no tiene que satisfacerse por completo antes de que emerja la siguiente. En las sociedades modernas muchos trabajadores ya han satisfecho sus necesidades de orden inferior y están motivados por necesidades psicológicas de orden superior. Sin embargo, esto sucederá en países altamente desarrollados, pero en países como el nuestro aún existe mucha gente que trabaja para satisfacer necesidades primarias.

Teoría de las expectativas de Vroom

Vroom se acerca al concepto de “Armonía de objetivos” en donde las personas tienen sus propias metas que son a su vez diferentes a los de la organización, pero posibles de armonizar ambas como un todo. Esta teoría es consistente tal como se percibe en el “sistema de administración por objetivos”. Según este modelo, la motivación es un proceso que regula la selección de los comportamientos. El modelo no actúa, en función de necesidades no satisfechas, o de la aplicación de recompensas y castigos, sino por el contrario, considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia, influyen de manera importante en su comportamiento. La teoría de las expectativas supone que la motivación no equivale al desempeño en el trabajo, sino es uno de varias determinantes. La motivación, junto con las destrezas, los rasgos de personalidad, las habilidades, la percepción de funciones y las oportunidades de un individuo también se combinan para influir en el desempeño del trabajo. Es importante reconocer que la teoría de las expectativas considera con gran objetividad a través de los años, se han adoptado y modificado las ideas fundamentales. Al parecer es más ajustable a la vida real, el supuesto de que las percepciones de valor, varían de alguna manera entre un individuo y otro, tanto en diferentes momentos como en diversos lugares. Coincide además con la idea de que los administradores deben diseñar las condiciones ideales para un mejor desempeño.

Teoría de Porter y Lawler.

Porter y Lawler (1968) “Basándose en gran medida en la teoría de las expectativas de Vroom, Porter y Lawler arribaron a un modelo más completo

de la motivación que lo aplicó primordialmente en instituciones”. Así tenemos que este modelo de teoría sostiene:

a) Que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa.

b) La segunda parte de este modelo es la relación entre el desempeño y las recompensas. Las personas esperan quienes realicen los mejores trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

Lawler(1968). concluyó que su teoría tiene tres fundamentos sólidos:

a) Las personas desean ganar dinero, no sólo porque este les permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también porque brinda las condiciones para satisfacer las necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización. El dinero es un medio, no un fin.

b) Si las personas perciben y creen que su desempeño es al mismo tiempo posible y necesario para obtener más dinero, ciertamente, se desempeñarán de la mejor manera posible.

c) Si las personas creen que existe relación directa o indirecta entre el aumento de la remuneración y el desempeño, el dinero podrá ser motivador excelente.

Se establece que se podría mejorar el desempeño con la implantación de sistemas de remuneraciones sensibles y justas, basada en méritos (sistemas de administración del desempeño) en administrar las recompensas con un valor positivo para los trabajadores. Es un error suponer que a todos los trabajadores les interesan las mismas recompensas que otorgan sus compañías, algunas reconocen la importancia de sueldos, otros mayor número de días de vacaciones, mejores prestaciones de seguro, guarderías para sus hijos, etc., con esto son cada vez más las empresas que instituyen planes de prestaciones a la carta: sistemas de incentivos en los que los empleados eligen sus prestaciones de un menú de posibles opciones, esto puede ser una estrategia efectiva de motivación. Así mismo la teoría de las

expectativas, ayuda explicar por qué muchos empleados no están motivados en sus trabajos y simplemente hacen lo mínimo necesario para mantenerse, por lo que se deben dar importancia al diseño de los tipos de recompensas basadas en las necesidades individuales del empleado, y no caer en el error de que todos los empleados quieren lo mismo; en consecuencia, pasan por alto los efectos de la diferencia de las recompensas en la motivación. Se infiere que las teorías presentadas de manera breve, coinciden en ver al empleador como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización a lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia. Las motivaciones se dan cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están alineados y se satisfacen mutuamente.

El desarrollo de un clima organizacional que origine una motivación sostenida hacia las metas de la organización es de suma importancia por lo que se debe combinar los 32 incentivos propuestos por la organización con las necesidades humanas y la obtención de las metas y objetivos. El clima organizacional está ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. cuando la motivación es escasa por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de inconformidad. Por consiguiente, la motivación es resultado de la interacción entre el individuo y la situación, y que el grado de ella varía en todas las personas e individualmente, según el momento y la manera en que cada empleado valore los estímulos de la organización como satisfactores de sus necesidades. Es por ello que no puede hablarse de motivación del empleado sin dejar presente que la organización sólo la facilitará o dificultará al estimular al empleado, conociéndolo y dándole aquellos incentivos que considera lo impulsará hacia el logro de las metas.

Dimensiones de desempeño laboral.

Calidad de trabajo: “Se considera la prolijidad, limpieza, puntualidad en el trabajo realizado, además de los errores o impedimentos que originan la repetición o la pérdida de tiempo o ineficiencia en el trabajo”.

Disciplina laboral: “Se considera el aprovechamiento de la jornada laboral, así como la asistencia, puntualidad y el cumplimiento a los acuerdos o normas laborales o de conducta en la institución”.

Trabajo en equipo: “Es el grupo de personas reunidas en un lugar y tiempo determinado para trabajar de manera coordinada en la ejecución de un proyecto o logro de una meta”.

1.3 Definición de términos básicos

Afecto. Es una emoción positiva experimentada por un docente hacia otro, que despierta el interés, la armonía y el gozo o viceversa.

Apoyo. Es la acción positiva de un docente hacia otro en la institución educativa, en la cual ayuda alguien a conseguir algo o que favorece el desarrollo de algo.

Asertividad. Es una cualidad en las relaciones interpersonales de los docentes de la institución educativa que consiste en conocer los propios derechos y de los demás, defender, respetar, y comunicar con certeza y medida cada mensaje.

Calidad de trabajo: Se considera la prolijidad, limpieza, puntualidad en el trabajo realizado, además de los errores o impedimentos que originan la repetición o la pérdida de tiempo o ineficiencia en el trabajo.

Comunicación: Es un proceso por el que se establece contacto entre dos o más personas con la finalidad de transmitir información, ideas, opiniones, manifestar sentimientos, como un acto de un ser social durante toda nuestra vida.

Comunicación asertiva. Cuando un individuo tiene la capacidad de salvaguardar los derechos, expresar desacuerdos y sentimientos negativos

sin dejarse manipular, como hace el pasivo, y sin manipular ni violar los derechos de los demás, como hace el agresivo.

Condiciones laborales. Son aquellos factores o recursos que hacen del ambiente laboral el mejor centro para desenvolverse positiva o negativamente.

Desempeño Laboral. Es el aspecto como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Disciplina laboral: Se considera el aprovechamiento de la jornada laboral, así como la asistencia, puntualidad y el cumplimiento a los acuerdos o normas laborales o de conducta en la institución.

Involucramiento laboral: Es la actitud o disposición de uno o más trabajadores, en la institución, para conectarse o unirse al ambiente laboral”.

Liderazgo: Habilidad humana que logra la unión de un grupo y lo motiva para la consecución de ciertas metas.

Realización del trabajo. Este es el aspecto de cómo los miembros de una organización trabajan de manera efectiva de acuerdo con reglas de juego predeterminadas para lograr un objetivo común.

Recompensas. Es la retribución o incentivo que reciben los docentes de la institución educativa por el bien común institucional.

Resolución de conflictos. Es la manera de como dos o más docentes encuentran una solución pacífica a los desacuerdos que enfrentan.

Relaciones humanas. Es el proceso que atiende sus necesidades, asiste en la resolución de conflictos y fomenta una cultura de trabajo estable y agradable.

Relaciones interpersonales. Son vínculos o lazos establecidos entre los integrantes de la institución educativa, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano y, en especial de las habilidades sociales.

Satisfacción laboral. Es la conformidad que tienen los docentes en la institución educativa respecto a su entorno y condiciones de trabajo, muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha en la institución.

Trabajo en equipo: Es el grupo de personas reunidas en un lugar y tiempo determinado para trabajar de manera coordinada en la ejecución de un proyecto o logro de una meta.

Valores. Son las cualidades que caracterizan a los docentes de la institución educativa, expresan sus intereses y sentimientos, en las cuales determinan su conducta.

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1. Variables y su operacionalización

2.1.1. Identificación de variables

Variable independiente: Comunicación asertiva

Variable dependiente: Clima organizacional y Desempeño laboral

2.1.2. Definición conceptual de variables

Variable independiente: Comunicación asertiva

Definición conceptual. Es una cualidad en las relaciones interpersonales que consiste en conocer los propios derechos y de los demás, defender, respetar, y comunicar con certeza y mesura cada mensaje.

Definición operacional. La variable se evaluará en función a las relaciones interpersonales de los actores educativos y la forma de comunicación que realizan.

Dimensiones. Liderazgo

Indicador. Comunicación efectiva,

Instrumento. Cuestionario

Variable dependiente: Clima organizacional y Desempeño laboral

Definición conceptual. Conjunto de percepciones que tienen posibles consecuencias para el comportamiento en las organizaciones y en el trabajo eficaz de los miembros, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas.

Definición Operacional. En esta investigación relacionaremos la variable independiente: Plan de estrategias en comunicación asertiva y la variable dependiente: Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, para lo cual aplicaremos una encuesta que consta de 20 ítems a nuestros 30 informantes entre la plana directiva, docente y administrativa,

Dimensiones. Involucramiento laboral, Comunicación, Condiciones laborales, Calidad de trabajo, disciplina laboral, trabajo en equipo.

Indicador. Compromiso con el éxito, Promover la comunicación, Respeto en el trato, integración con el equipo, identificación con el equipo

Instrumento. Cuestionario

2.1.1. Definición conceptual de variables (ver anexo)

Tabla N° 1: Operacionalización de variables

variable	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	índice	Instrumentos
Comunicación asertiva	Es una cualidad en las relaciones interpersonales que consiste en conocer los propios derechos y de los demás, defender, respetar, y comunicar con certeza y mesura cada mensaje.	La variable se evaluará en función a las relaciones interpersonales de los actores educativos y la forma de comunicación que realizan.	Liderazgo	Comunicación efectiva	Encuesta

variable	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	índice	Instrumentos
Clima organizacional y el desempeño laboral.	Conjunto de percepciones que tienen posibles consecuencias para el comportamiento en las organizaciones y en el trabajo eficaz de los miembros, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas	Relacionaremos la variable independiente: Plan de estrategias en comunicación asertiva y la variable dependiente: Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, para lo cual aplicaremos una encuesta que consta de 20 ítems a nuestros 30 informantes entre la plana directiva, docente y administrativa,	Involucramiento laboral, Comunicación, Condiciones laborales, Calidad de trabajo, disciplina laboral, trabajo en equipo.	Compromiso con el éxito, Promover la comunicación, Respeto en el trato, integración con el equipo, identificación con el equipo	Encuesta

Fuente: Elaborado para la investigación

2.2. Formulación de la hipótesis

2.2.1. Hipótesis general

El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Institución Educativa Maynas. Iquitos 2022

2.2.2. Hipótesis específicas

1. El plan de estrategias en comunicación produce efectos positivos en el Involucramiento laboral en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022
2. El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en la comunicación en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022
3. El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en las condiciones laborales en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022
4. El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en la calidad de trabajo en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022
5. El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en la disciplina laboral en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022
6. El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en el trabajo en equipo en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de la investigación

La investigación es de tipo explicativa, de acuerdo con Hurtado de Barrera (2015, p, 116, 117), el investigador trata de encontrar posibles relaciones, a veces causales, respondiendo a las preguntas por qué y cómo del evento estudiado. Una explicación no amerita necesariamente una verificación o contrastación. Busca las razones y los mecanismos por los cuales ocurren los procesos estudiados. Estas explicaciones pueden ser inferidas de observaciones previas, u obtenidas mediante procesos de razonamiento ya sea deductivo e inductivo. Es partir de la investigación explicativa que el investigador plantea relaciones de causalidad y procesos explicativos.

3.1.2. Diseño de la investigación

Según Hurtado de Barrera (2015), el diseño se refiere a “dónde y cuándo se recopiló la información, así como la amplitud de la información a recopilar, de modo que posibilite contestar la pregunta de investigación de la forma más idónea posible” (p. 155). Por lo tanto, la investigación es de diseño cuasiexperimental, porque el investigador interviene sobre las variables independientes o sobre los procesos causales y los modifica de manera intencional y planificada para ver los efectos, pero no puede hacer un control estricto de variables extrañas, el cual le permita descartar completamente que los resultados hayan sido producto de otros factores.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población del estudio

En la Institución Educativa Maynas, Iquitos, cuenta con el nivel educativo de secundaria, con una plana directiva, docente y administrativa; distribuida por el director y subdirectores, docentes del nivel secundario y el personal administrativo de la institución, en total son 70 trabajadores.

3.2.2. Muestra

En la investigación, El tamaño de muestra es 30 docentes que asistieron regularmente a las 6 sesiones de aprendizaje y rindieron su evaluación

correspondiente de pre y post test. La descripción del criterio para seleccionar la muestra fue:

La investigación “ Plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, 2022”, se realizó en el periodo postpandemia COVID-19, donde se exigía protocolos de bioseguridad, comprende 6 sesiones que se desarrolló en horarios que los participantes tenían disponibilidad; es así que a la primera sesión la asistencia fue masiva, y paulatinamente a las siguientes sesiones fue disminuyendo hasta concluir el desarrollo de las seis sesiones solo 30 docentes, que en verdad estaban interesados en la investigación, y asistieron en forma normal a las seis sesiones y rindieron el pretest y post tes de 20 preguntas, el resultado de las evaluaciones se registró en una base de datos en SPSS, para su procesamiento y análisis correspondiente.

3.3. Técnicas e instrumentos

3.3.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica seleccionada para este estudio fue la encuesta, por ser la más idónea y práctica para recolectar los datos sobre el uso de estrategias de comunicación asertiva por parte de los docentes de la población de estudio. “La encuesta es una técnica basada en la interacción personal y se utiliza cuando la información requerida por el investigador es conocida por otras personas, o cuando lo que se investiga forma parte de la experiencia de esas personas”. (Hurtado de Barrera, 2010, p.771).

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

En concordancia con la técnica seleccionada, la herramienta empleada para el recojo de información es el cuestionario con escala tipo Likert adaptado del cuestionario CEVEAPEU, creado y validado por Gargallo, Suárez-Rodríguez y Pérez-Pérez (2009). El cuestionario se ha sometido a validación por juicio de expertos, cuyo resultado es 82%, considerado como aceptable, el análisis de confiabilidad no amerita en la investigación porque las preguntas del cuestionario tienen respuestas cualitativas en una escala de Likert, por tal motivo no se realizó el análisis de Cronbach.

El cuestionario contiene 20 preguntas aplicadas a los 30 docentes del nivel secundario de la institución educativa Maynas, con el fin de recopilar datos respecto a la comunicación interna, el clima organizacional y el desempeño docente en la institución

3.4. Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento utilizado para la recolección de datos fue el siguiente:

- Elaboración y validación de los instrumentos de recolección de datos.
- Solicitud al director de la Institución Educativa Maynas solicitando autorización para desarrollar la investigación
- Selección de la población y muestra de estudio.
- Aplicación del instrumento de recolección de datos.
- Ordenamiento de la información por variables de estudio.
- Sistematización de los datos.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

3.5.1. Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento de la información, se utilizó el paquete estadístico SPSS, versión 25 en español.

3.5.2. Técnicas de análisis de los datos

Para el análisis descriptivo, se utilizó el porcentaje y el valor más frecuente. Para la verificación de hipótesis, se utilizó la estadística chi cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. Los resultados se presentan en tablas estadísticas.

3.6. Aspectos éticos

Se respetó los derechos individuales de las personas que toman parte en este estudio, especialmente la confidencialidad de los datos y resultados de los docentes. Los resultados se utilizaron con fines académicos. Asimismo, se respetó el derecho de autor de todas las fuentes consultadas en este estudio al referenciarlos adecuadamente utilizando el sistema APA.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de datos

Tabla N° 1. Análisis de normalidad de datos, prueba de Kolmogorow-Smirnov

PRETEST	Docentes	Estadística	Significación
Comunicación asertiva: Liderazgo	30	0,310	0,000 ^c
Involucramiento laboral	30	0,377	0,000 ^c
Comunicación	30	0,423	0,000 ^c
Condiciones laborales	30	0,293	0,000 ^c
Calidad de trabajo	30	0,254	0,000 ^c
Disciplina laboral	30	0,359	0,000 ^c
Trabajo en equipo	30	0,396	0,000 ^c

POSTEST	Docentes	Estadística	Significación
Comunicación asertiva: Liderazgo	30	0,459	0,000 ^c
Involucramiento laboral	30	0,459	0,000 ^c
Comunicación	30	0,442	0,000 ^c
Condiciones laborales	30	0,440	0,000 ^c
Calidad de trabajo	30	0,446	0,000 ^c
Disciplina laboral	30	0,387	0,000 ^c
Trabajo en equipo	30	0,537	0,000 ^c

c. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

Los datos no son normales ($p=0.000$). esto permite utilizar para el análisis estadística no paramétrica.

4.2. Análisis de datos PRETEST (antes de aplicación del plan de estrategias en Comunicación: liderazgo)

Tabla N° 2: Relación de la comunicación asertiva(liderazgo) con el clima organizacional de docentes antes de la aplicación del Plan de estrategias comunicativas en la Institución educativa Maynas Iquitos 2022

Clima Organizacional	Comunicación asertiva: Liderazgo						Total	%	Chi cuadrado	Sig.	
	Nunca		A veces		Siempre						
	docente	%	docente	%	docente	%					
Involucramiento laboral	Nunca	9	30,0	9	30,0	0	0,0	18	60,0	3.175	0.529
	A veces	4	13,3	6	20,0	1	3,3	11	36,7		
	Siempre	1	3,3	0	0,0	0	0,0	1	3,3		
	Total	14	46,7	15	50,0	1	3,3	30	100,0		
Comunicación	Nunca	5	16,7	5	16,7	0	0,0	10	33,3	0,536	0.765
	A veces	9	30,0	10	33,3	1	3,3	20	66,7		
	Total	14	46,7	15	50,0	1	3,3	30	100,0		
Condiciones laborales	Nunca	5	16,7	3	10,0	0	0,0	8	26,7	3.136	0.535
	A veces	8	26,7	8	26,7	1	3,3	17	56,7		
	Siempre	1	3,3	4	13,3	0	0,0	5	16,7		
	Total	14	46,7	15	50,0	1	3,3	30	100,0		

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En la siguiente tabla, se puede apreciar el resultado obtenido de la aplicación del pretest en relación de la comunicación asertiva con el clima organizacional (liderazgo). El resultado presenta el 60% de docentes nunca se involucraron, 36,7% a veces, solo 3.3% siempre están involucrados. Involucramiento laboral ($p=0.529$), el 33,3% tienen comunicación, el 66,7 % a veces. Comunicación ($p=0.765$), el 26,6% nunca tienen condiciones laborales, el 56% a veces y el 16,6% siempre. Condiciones laborales ($p=0.535$). en conclusión, Nunca existe un liderazgo 46,7%, a veces 50% y siempre 3.3%. El clima organizacional no está relacionado con la comunicación asertiva. [tabla 2]

Tabla N° 3: Relación de la comunicación asertiva(liderazgo) con el desempeño laboral de docentes antes de la aplicación del Plan de estrategias comunicativas en la Institución educativa Maynas. Iquitos. 2022

Desempeño laboral	Liderazgo							Total	%	Chi cuadrado	sig.
	Nunca		A veces		Siempre						
	Docente	%	docente	%	docente	%					
Calidad de trabajo	Nunca	6	20,0	5	16,7	1	3,3	12	40,0	2,591	0.628
	A veces	4	13,3	7	23,3	0	0,0	11	36,7		
	Siempre	4	13,3	3	10,0	0	0,0	7	23,3		
	Total	14	46,7	15	50,0	1	3,3	30	100,0		
Disciplina laboral	Nunca	5	16,7	2	6,7	0	0,0	7	23,3	2,634	0.621
	A veces	8	26,7	11	36,7	1	3,3	20	66,7		
	siempre	1	3,3	2	6,7	0	0,0	3	10,0		
	Total	14	46,7	15	50	1	3,3	30	100		
trabajo en equipo	Nunca	5	16,7	4	13,3	0	0,0	9	30,0	30,287	0.000
	A veces	9	30,0	11	36,7	0	0,0	20	66,7		
	Siempre	0	0,0	0	0,0	1	3,3	1	3,3		
	Total	14	46,7	15	50,0	1	3,3	30	100,0		

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En la siguiente tabla, se puede apreciar el resultado obtenido de la aplicación del pretest en relación de la comunicación asertiva (liderazgo) con el desempeño laboral. El resultado presenta el 40% de docentes nunca se preocupa por la calidad del trabajo, 36,7% a veces y 23.3% siempre. Calidad de trabajo($p=0.628$). Diciplina laboral el 23,3% nunca, el 66,7% a veces, 10% siempre. Disciplina laboral ($p=0.621$). Trabajo en equipo el 30% nunca, el 66,7% a veces y el 3.3% siempre lo hacen ($p=0.000$). Nunca existe un liderazgo 46,7%, a veces 50% y siempre 3.3%. En conclusión, El desempeño laboral no está relacionado con la comunicación asertiva. [tabla 3]

4.3. Análisis de datos POSTEST (Después de aplicación del plan estrategias de Comunicación: liderazgo)

Tabla N° 4: Relación de la comunicación asertiva(liderazgo) con el clima organizacional de docentes después de la aplicación del Plan de estrategias comunicativas en la Institución educativa Maynas. Iquitos. 2022

Clima Organizacional		Liderazgo						Total	%	Chi cuadrado	sig
		Nunca		A veces		Siempre					
		Docente	%	docente	%	docente	%				
Involucramiento laboral	Nunca	1	3,3	0	0,0	1	3,3	2	6,7	28,061	0,000
	A veces	1	3,3	4	13,3	0	0,0	5	16,7		
	Siempre	0	0,0	1	3,3	22	73,3	23	76,7		
	Total	2	6,7	5	16,7	23	76,7	30	100,0		
Comunicación	Nunca	1	3,3	0	0,0	1	3,3	2	6,7	23,289	0,000
	A veces	1	3,3	4	13,3	1	3,3	6	20,0		
	siempre	0	0,0	1	3,3	21	70,0	22	73,3		
	Total	2	6,7	5	16,7	23	76,7	30	100,0		
Condiciones laborales	A veces	2	6,7	4	13,3	3	10,0	9	30,0	13,768	0,001
	Siempre	0	0,0	1	3,3	20	66,7	21	70,0		
	Total	2	6,7	5	16,7	23	76,7	30	100,0		

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En la siguiente tabla, se puede apreciar el resultado obtenido de la aplicación del posttest en relación de la comunicación asertiva con el clima organizacional (liderazgo). El resultado presenta: El 76.7% de docentes siempre se involucraron, 16,7% a veces, solo 6.7% nunca se involucran ($p=0,000$). la comunicación siempre lo realizan el 73.3%, el 20% a veces, el 6,7% nunca, ($p=0,000$), el 70% siempre se preocupan por las condiciones laborales, el 30% a veces, ($p=0,000$). En conclusión, se observa en relación de la comunicación asertiva mejora significativamente el clima organizacional. [tabla 4]

Tabla N° 5: Relación de la comunicación asertiva(liderazgo) con el desempeño laboral de docentes después de la aplicación del Plan de estrategias comunicativas en la Institución educativa Maynas. Iquitos. 2022

Desempeño laboral		Liderazgo						Total	%	Chi cuadrado	Sig.
		Nunca		A veces		Siempre					
		Docente	%	docente	%	docente	%				
Calidad de trabajo	Nunca	1	3,3	0	0,0	0	0,0	1	3,3	15,433	0.004
	A veces	0	0,0	2	6,7	5	16,7	7	23,3		
	Siempre	1	3,3	3	10,0	18	60,0	22	73,3		
	Total	2	6,7	5	16,7	23	76,7	30	100,0		
Disciplina a laboral	Nunca	1	3,3	0	0,0	2	6,7	3	10,0	9,076	0.049
	A veces	1	3,3	3	10,0	4	13,3	8	26,7		
	siempre	0	0,0	2	6,7	17	56,7	19	63,3		
	Total	2	6,7	5	16,7	23	76,7	30	100		
Trabajo en equipo	A veces	0	0,0	2	6,7	0	0,0	2	6,7	10,714	0.005
	Siempre	2	6,7	3	10,0	23	76,7	28	93,3		
	Total	2	6,7	5	16,7	23	76,7	30	100,0		

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En la siguiente tabla, se puede apreciar el resultado obtenido de la aplicación del postest de la comunicación asertiva en relación con el desempeño laboral. El resultado presenta El 73.3% de docentes siempre se preocupa por la calidad de trabajo, el 23,3% a veces, el 3,3% nunca, ($p=0.004$). el 63,3% siempre se preocupa por la disciplina laboral, el 26,7% a ves, el 10% nunca, ($p=0.049$). el 93.3% siempre se preocupa por el Trabajo en equipo, el 6,7%a veces, ($p=0.005$). En conclusión, se observa en relación de la comunicación asertiva mejora significativamente el desempeño laboral. [tabla 5]

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la investigación, luego de aplicar el instrumento cuestionario con escala tipo Likert a efectos de recolectar datos del pretest y posttest al grupo muestral, el resultado en determinación al objetivo general, es recibir opiniones para tomar decisiones, reuniones de coordinación frecuente, comunicar si se está realizando bien el trabajo, la información de interés llega en forma oportuna, en síntesis, es el liderazgo, según los resultados del pre test ($p=0.005$) y posttest ($p=0.000$). Se determinó que los efectos que produce el plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño docente son significativamente positivos.

En relación al primer objetivo específico involucramiento laboral, al respecto el valor pretest 3,3% siempre, 36,7% a veces, 60,0% nunca y el valor posttest 76.7% de docentes afirman que siempre, el 16.7% afirma que se realiza a veces y el 6.7% afirma que nunca se realiza, pre test ($p=0.529$) y post test ($p=0.000$). En la cual nos indica una mejora significativa en involucramiento laboral.

En el segundo objetivo específico comunicación, el resultado de pretest 33,3% nunca, 66,6% a veces y comparando con el posttest, nunca 6,7%, a veces 20% y siempre el 73,3%, pre test ($p=0.765$) y post test ($p=0.000$). Se observa que mejora la comunicación.

En el tercer objetivo específico sobre condiciones laborales, el resultado de pretest 26,7% nunca, 56,7% a veces, 16,7% siempre y comparando con el posttest 30% a veces y siempre el 70%, pre test ($p=0.535$) y post test ($p=0.001$). Se observa que mejora las condiciones laborales.

En relación al cuarto objetivo específico calidad de trabajo el resultado del pretest 40% nunca, 36,7% a veces, 23,3% siempre y comparando con el posttest 3,3% nunca, 23,3 a veces, 73,3 % siempre, pre test ($p=0.628$) y post test ($p=0.004$). Se observa que mejora la calidad de trabajo.

En el quinto objetivo específico disciplina laboral el resultado del pretest 23,3% nunca, 66,7% a veces, 10% siempre y comparando con el resultado del

postest 10% nunca, 26,7% a veces, 63,3 siempre, pre test ($p=0.621$) y post test ($p=0.049$). Se observa una mejora significativa en la disciplina laboral.

En relación al sexto objetivo específico trabajo en equipo 30% nunca, 66,7% a veces, 3,3 % siempre y comparando con el resultado del postest 6,7% a veces, 93,3 siempre, pre test ($p=0.000$) y post test ($p=0.005$). Se observa efectos positivos que mejora significativamente el trabajo en equipo.

Estos resultados se relacionan con los investigaciones desarrolladas por, **(Gómez, 2017)** “Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas”, determino que hay la necesidad de mejoramiento de la comunicación existente en las instituciones de educación pertenecientes al sector El Danto, estado Zulia, al respecto **(Quintana 2019)**.en su investigación “Comunicación Asertiva Para Mejorar La Relación Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral En La I.E. N° 16020” determino que existe una comunicación diferenciada, lo cual dificulta las coordinaciones entre los directivos y el personal docente y administrativo.

En la investigación El plan de estrategias en comunicación asertiva mejora significativamente el Involucramiento laboral en la institución educativa Maynas($p=0.000$)

En la investigación Plan de estrategias en comunicación asertiva mejora significativamente el involucramiento laboral, la comunicación, las condiciones laborales en la Institución educativa Maynas. ($P<0.005$), al respecto **(Torres,2017)**. En su investigación “Clima organizacional y toma de decisiones en directivos de las instituciones educativas emblemáticas, Iquitos” Determino que el buen clima organizacional permite la toma de decisiones adecuadas en los directivos de las instituciones educativas Mariscal Oscar R Benavides y Colegio Nacional de Iquitos, ciudad de Iquitos. El plan de estrategias en comunicación asertiva mejora significativamente la calidad de trabajo, la disciplina laboral y el trabajo en equipo en la institución educativa Maynas, ($p<0.005$). Resultado similar obtuvo **(Quintana 2019)**.en su investigación “Plan de Estrategias en Comunicación Asertiva para mejorar la Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la I.E. N° 16020,” concluyo que existe una comunicación diferenciada, lo cual

dificulta las coordinaciones entre los directivos y el personal docente y administrativo, lo que requiere de determinados recursos y habilidades interpersonales; por lo que, se recomienda poner en práctica un plan en comunicación asertiva para mejorar la relación interpersonal de los trabajadores de cada institución.

En la investigación, después de la aplicación del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima laboral y el desempeño docente en la IE Maynas. Iquitos. 2022, nos permite afirmar que los efectos en relación con el clima organizacional ($p < 0.005$) son significativamente, Así mismo con el desempeño laboral ($p < 0.005$).

Según los resultados de la hipótesis general, permite afirmar que hay diferencias en los resultados de pre test ($p > 0.005$) y postest ($p = 0.000$). por lo que se determina que el plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Institución Educativa Maynas. Iquitos 2022.

En tanto, en la primera hipótesis específica, después de la aplicación del plan de estrategias en comunicación, según los resultados obtenidos del pre test ($p = 0.529$) y post test ($p = 0.000$), se puede afirmar que el plan de estrategias produce efectos positivos en el Involucramiento laboral en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022..

En la segunda hipótesis específica, después de la aplicación del plan de estrategias en comunicación asertiva se pudo comprobar que los resultados que se muestran pre test ($p = 0.765$) y post test ($p = 0.000$), produce efectos positivos en la comunicación en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022.

El resultado de la tercera hipótesis específica, después de la aplicación del plan de estrategias en comunicación asertiva nos muestra mejoría significativa pre test ($p = 0.535$) y post test ($p = 0.001$). Se pudo comprobar y afirmar de esta manera que produce efectos positivos en las condiciones laborales en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022.

La cuarta hipótesis específica tuvo como resultado, después de la aplicación del plan, en el pre test ($p = 0.628$) y post test ($p = 0.004$). Se pudo comprobar que

el plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en la calidad de trabajo en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022

La quinta hipótesis específica, después de la aplicación del plan de estrategias en comunicación asertiva, pre test ($p=0.621$) y post test ($p=0.049$). Se pudo comprobar que produce efectos positivos en la disciplina laboral en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022

En la sexta hipótesis específica nos muestra, después de la aplicación del plan de estrategias en comunicación asertiva, pre test ($p=0.000$) fueron mejorados y como resultado en el post test ($p=0.005$). Podemos afirmar que el plan de estrategias en comunicación produce efectos positivos en el trabajo en equipo en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022

En relación al plan de estrategias, se puede constatar con los resultados de Quintana (2019), en su investigación plan de estrategias en comunicación para mejorar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, determino que la comunicación utilizada actualmente no es efectiva y repercute negativamente en los actores educativos, por ello propone implementar un plan de estrategias en comunicación asertiva y lo recomienda poner en práctica.

En la investigación se constató que el clima organizacional y el desempeño laboral mejora teniendo un buen involucramiento laboral, comunicación efectiva, buenas condiciones laborales, calidad de trabajo positivo, disciplina y un buen trabajo en equipo. Esto nos permite afirmar que el plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño docente produce efectos positivos en la IE Maynas 2022.

Por lo tanto, la propuesta sirve como un instrumento básico para encaminar nuevas experiencias pedagógicas.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Plan de estrategias en Comunicación Asertiva:

I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1. Nombre de las instituciones responsables:

Escuela de Post-Grado: Maestría en Gestión Educativa – Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades – Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

1.2. Unidad que administrará la ejecución del programa

Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

1.3. Responsable: Lourdes Amelia Núñez Dávila.

II. INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA

2.1. Título del programa

“Plan de Estrategias en comunicación Asertiva”.

2.2. Ubicación o ámbito

Institución Educativa MAYNAS, distrito de Punchana, provincia de Maynas, región Loreto.

2.3. Duración

Dos meses.

2.4 Instituciones corresponsables

- Institución Educativa Maynas.
- Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

2.5 Beneficiarios

2.5.1 Beneficiarios directos:

Los beneficiarios directos del Plan de Estrategias en Comunicación Asertiva serán los docentes, trabajadores administrativos y autoridades de la Institución Educativa Maynas.

2.5.2 Beneficiarios indirectos:

Los beneficiarios indirectos del Plan de Estrategias serán los estudiantes de la Institución Educativa.

2.6. Presupuesto total: 1000.00 soles

III. SÍNTESIS DEL PLAN DE ESTRATEGIAS

3.1. Fundamentación teórica:

La Educación como ciencia, continúa innovándose, debe estar acorde a estándares internacionales, por lo que plantea la necesidad de cambio, se debe priorizar avances científicos, mejorar los procesos de cultura organizacional de los responsables en la educación.

El presente programa busca que los docentes, administrativos y autoridades de la institución educativa Maynas conozcan y mejoren las estrategias de comunicación asertiva para lograr el involucramiento, comunicación, condiciones laborales, calidad en el trabajo, trabajo en equipo y la disciplina en el trabajo en la institución con la finalidad de obtener mejores logros institucionales en beneficio de la población estudiantil de la Institución Educativa Maynas.

3.2. Objetivos

3.2.1. General

Mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral a través del uso adecuado de las estrategias en comunicación asertiva entre en la Institución Educativa Maynas. 2023.

3.2.2. Objetivos específicos

- a. Mejorar el Involucramiento laboral en la Institución Educativa Maynas. Iquitos. 2023
- b. Mejorar la comunicación en la Institución Educativa Maynas. Iquitos. 2023
- c. Mejorar el trabajo en equipo la Institución Educativa Maynas. Iquitos. 2023

- d. Mejorar la calidad de trabajo en la Institución Educativa Maynas. Iquitos. 2023
- e. Mejorar la disciplina laboral en la Institución Educativa Maynas. Iquitos. 2023

3.3. Metas

La cobertura ideal es lograr la participación del 100% del recurso humano de la Institución Educativa Maynas.

3.4. Programación del proceso

3.4.1. Contenidos temáticos

1. Comunicación asertiva (liderazgo) y estrategias de involucramiento laboral.
2. Comunicación asertiva (liderazgo) y estrategias de comunicación.
3. Comunicación asertiva (liderazgo) y estrategias de condiciones laborales.
4. Comunicación asertiva (liderazgo) y estrategias de calidad en el trabajo
5. Comunicación asertiva (liderazgo) y las estrategias de disciplina laboral.
6. Comunicación asertiva (liderazgo) y las estrategias del trabajo en equipo.

3.4.2. Cronograma de sesiones de aprendizaje

N° Actividades Fecha

1. Evaluación diagnóstica (Pre test): 14/01/2023
2. Sesión 1:14/01/2023
3. Sesión 2: 21/01/2023
4. Sesión 3: 28/02/2023
5. Sesión 4: 04/02/2023
6. Sesión 5: 11/02/2023
7. Sesión 6: 18/02/2023
8. Evaluación final (post test): 25/02/2023

3.4.3. Evaluación formativa

La evaluación formativa se desarrolla en cada sesión de aprendizaje, utilizando guías de observación.

3.4.4. Evaluación sumativa

La evaluación sumativa se desarrolla al final del programa educativo, evaluando la efectividad del mismo, utilizando un cuestionario.

3.4.5. Sesiones de aprendizaje: 6 sesiones (Ver anexo 6)

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Al concluir el proceso investigativo, con análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación del pretest y posttest del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima laboral y el desempeño docente, en cumplimiento del objetivo general y específicos, se formulan las siguientes conclusiones:

- a) El plan de estrategias en comunicación asertiva mejora la relación entre el clima laboral y el desempeño docente en la IE Maynas debido a que se observa los resultados antes de la aplicación del plan de estrategias, la comunicación asertiva con el clima organizacional ($p > 0.005$), lo mismo sucede con el desempeño laboral ($p > 0.005$). Existe una gran diferencia después de la aplicación del plan de estrategias comunicativas se determinó que la comunicación asertiva mejora significativamente el clima organizacional ($p = 0.000$), lo mismo sucede con el desempeño laboral ($p = 0.000$).
- b) El plan de estrategias en comunicación asertiva mejora significativamente el involucramiento laboral en la IE Maynas, debido a que existe diferencia significativa en el pre test ($p = 0.529$) y post test ($p = 0.000$). Que ha permitido tomar conciencia en el compromiso que tienen en la institución. Lo cual indica eficacia del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar el involucramiento laboral.
- c) El plan de estrategias en comunicación asertiva mejora significativamente la comunicación en la IE Maynas, debido a que existe diferencia significativa en el pre test ($p = 0.765$) y post test ($p = 0.000$). Que ha permitido fomentar y promover la buena comunicación con el personal de la IE. Lo cual indica eficacia del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la comunicación.
- d) El plan de estrategias en comunicación asertiva mejora significativamente las condiciones laborales en la IE Maynas, debido a que existe diferencia significativa en el pre test ($p = 0.535$) y post test ($p = 0.001$). Que ha permitido que se disponga de equipos,

herramientas, tecnología cuando se requiera. Lo cual indica eficacia del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar las condiciones laborales.

- e) El plan de estrategias en comunicación asertiva mejora significativamente la calidad del trabajo, debido a que existe diferencia significativa en el pre test ($p=0.0628$) y post test ($p=0.004$). Que ha permitido que realicen sus actividades laborales mostrando respeto, amabilidad, responsabilidad, sin requerir de supervisión frecuente. Lo cual indica eficacia del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la calidad de trabajo.
- f) El plan de estrategias en comunicación asertiva mejora significativamente la disciplina laboral, debido a que existe diferencia significativa en el pre test ($p=0.621$) y post test ($p=0.049$). Que ha permitido que acepten, respeten y cumplan con el reglamento interno de la institución. Lo cual indica eficacia del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la disciplina laboral.
- g) El plan de estrategias en comunicación asertiva mejora significativamente el trabajo en equipo, debido a que existe diferencia significativa en el pre test ($p=0.000$) y post test ($p=0.005$). Que ha permitido muestren aptitud para integrarse al equipo y logren los objetivos en la institución. Lo cual indica eficacia del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar el trabajo en equipo.
- h) En conclusión, el plan de estrategias en comunicación asertiva mejora la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

1. A los directivos, docentes de la Institución Educativa Maynas. Iquitos. A tener en cuenta como antecedente los resultados de la investigación realizada, que sigan aplicando el plan de estrategias en comunicación asertiva o similares a este, ya que les permitirá enriquecer y fortalecer su clima organizacional y desempeño laboral en la institución educativa.
2. A los responsables encargados de la GREL Y UGEL de la región, a tener en cuenta las conclusiones y resultados de este estudio, y considerar en aplicar en las instituciones educativas de la región el plan de estrategias en comunicación asertiva o similares a esta investigación para el fortalecimiento del involucramiento laboral, la comunicación, las condiciones laborales, la calidad de trabajo, la disciplina laboral, trabajo en equipo en el personal que laboran en las instituciones educativas.
3. A los profesionales de educación en la región y el país, tomar en cuenta la presente investigación y llevar a cabo investigaciones similares, que ayuden a mejorar el clima organizacional y desempeño laboral en la institución educativa.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, J. (2012). *Clima organizacional de una Institución Educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes*. Tesis para Grado. Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fbff131e-665b-4810-a255-9b9aa67131bb/content#:~:text=El%20clima%20organizacional%20educativo%20se,proyector%20hacia%20el%20contexto%20social>
- Álvarez, L. H. (1993). *Modelo De Medición Del Clima Organizacional*. Santiago de Cali. decisiondecontrol.weebly.com. Recuperado de: http://decisiondecontrol.weebly.com/uploads/9/3/5/7/9357109/anexo_1_modelo_clima_organizacional.pdf
- Brunet, Luc, (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Buxarras Estrada, María Rosa, & Ovide, Evaristo. (2011). *El impacto de las nuevas tecnologías en la educación en valores del siglo XXI*. *Sinéctica*, (37), 1-14. Recuperado en 16 de diciembre de 2022, disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2011000200002&lng=es&tlng=es.
- Campos Valencia, R. (2018). *Clima laboral y calidad del desempeño docente de la jornada nocturna de una unidad educativa*, Guayaquil-Ecuador. Tesis para grado académico. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41562/Campos_VRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento humano: Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* México, D. F.
- Dávila Asparrin, S. (2019) *Asertividad y Trabajo en equipo en los docentes de la Institución Educativa N°7087, San Juan de Miraflores*. Tesis para Grado. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41114>
- Gómez-Domínguez, M. González-Roa, L. et al (2017). *Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas*. *Revista Internacional de Investigación y Formación Educativa*. Disponible en: <https://www.ensj.edu.mx/wp-content/uploads/2018/02/Comunicaci%C3%B3n-asertiva-en-el-clima-laboral-de-escuelas-bolivarianas.pdf>
- Hernández, Fernández, y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*, 5ta edición. México: editorial Mc Graw Hill.
- Martínez, L. (2013). *Cultura y clima organizacional*. (S.I.). © Monografias.com S.A. recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos33/cultura-climaorganizacional/cultura-clima-organizacional.shtml#ixzz4jiChmdMZ>
- Maslow, A. H. (2000). *Motivación y personalidad*: Editorial Díaz de Santos.
- Porter y Lawler. (1968). *Teoría de las expectativas*. Homewood: Editorial Dorsey Press.
- Quintana Rojas R. (2019) *Plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la IE. N° 16020, del distrito de Jaén, Provincia Jaén*. Tesis para título profesional. Universidad Señor de Sipán – Chiclayo. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5858/Q>

uintana%20Rojas%20Rub%c3%a9n%20Percy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rosales Huerta, D. Esquivel Grados, M. (2018) *Estilos de toma de decisiones y de liderazgo de docentes de Educación Básica Regular*. Tesis para grado. Universidad Católica de Trujillo. Perú. Disponible en:http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/389/1/015200061_H_015200097B_M_2018.pdf
- Satz T. M. (2009). *Manual de comunicación para estudiantes universitarios*. México: Biblioteca Virtual FAHUSAC.
- Shannon, C. y Weaver, W. (1940). *Historia de las Teorías de la Comunicación*. Madrid: Editorial Forja.
- Torres Vargas, K. (2017). *Clima organizacional y toma de decisiones en directivos de las Instituciones Educativas Emblemáticas, Iquitos*. Disponible en:
https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5455/Katty_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yagosesky, R. (2001). *La teoría comunicación asertiva*. Venezuela: Editorial Júpiter.

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Título	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño	Población y procesamiento	Instrumento de recolección
Plan de Estrategias en Comunicación Asertiva para Mejorar la Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la I.E. Maynas. Iquitos 2022	<p>Problema general ¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución educativa Maynas Iquitos 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar el Involucramiento laboral en la institución educativa Maynas Iquitos 2022? ¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la comunicación en la institución educativa Maynas Iquitos 2022?</p>	<p>Objetivo general Explicar los efectos que produce el plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Institución Educativa Maynas. Iquitos. 2022</p> <p>Objetivos específicos Determinar el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar el Involucramiento laboral en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022 Determinar el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la comunicación en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022 Determinar el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar las condiciones</p>	<p>Hipótesis General El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Institución Educativa Maynas. Iquitos 2022</p> <p>Hipótesis específicas El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en el Involucramiento laboral en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022 El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en la comunicación en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022</p>	<p>Tipo: Explicativo</p> <p>Diseño: Cuasi Experimental. T₁ T₂ M O P RE</p> <p>Donde: M: Muestra, O: Observación, encuesta y análisis documental. P: Propuesta, plan de comunicación asertiva. T₁: Tiempo conversatorio con los involucrados. T₂: Tiempo que durara la propuesta 2 meses. E: Estimación de resultados que generará la solución P.</p>	<p>Población: 70 trabajadores</p> <p>Muestra: 30 trabajadores</p> <p>El tipo de muestreo de la investigación es aleatorio estratificado</p>	Encuesta

Título	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño	Población y procesamiento	Instrumento de recolección
	<p>¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar las condiciones laborales en la institución educativa Maynas Iquitos 2022?</p> <p>¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la calidad de trabajo en la institución educativa Maynas Iquitos 2022?</p> <p>¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la disciplina laboral en la institución educativa Maynas Iquitos 2022?</p> <p>¿Cuál es el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar el trabajo en equipo en la institución educativa Maynas Iquitos 2022?</p>	<p>laborales en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022</p> <p>Determinar el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la calidad de trabajo en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022</p> <p>Determinar el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la disciplina laboral en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022</p> <p>Determinar el efecto del plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar el trabajo en equipo en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022</p>	<p>El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en las condiciones laborales en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022</p> <p>El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en la calidad de trabajo en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022</p> <p>El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos la disciplina laboral en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022</p> <p>El plan de estrategias en comunicación asertiva produce efectos positivos en el trabajo en equipo en la institución educativa Maynas. Iquitos. 2022</p>			

Anexo N° 3. Instrumentos de recolección de datos



UNAP



Cuestionario de Comunicación Asertiva

PRESENTACION Distinguidos docentes la presente encuesta pretende recopilar información acerca de la Comunicación interna entre los trabajadores de la institución. Por ello rogaría a usted poder responder con toda sinceridad y veracidad a las preguntas del cuestionario. Agradezco su gran apoyo y generosidad al participar en esta encuesta.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- Al contestar, hágalo con la mayor objetividad.
- No deje ninguna respuesta sin contestar.
- La información será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales.
- Señale con una X la respuesta que está de acuerdo con su opinión. Para ello la escala que a continuación se le presenta:

Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3

Nº	ITEMS	ESCALA		
	Liderazgo	Nunca	A veces	Siempre
01	Mi superior inmediato pide opiniones para ayudarle a tomar decisiones.			
02	Las reuniones de coordinación son frecuentes.			
03	Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.			
04	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.			



UNAP



Cuestionario de Clima Organizacional.

Instrumento que se presenta a continuación tiene por finalidad recabar Información sobre el clima organizacional entre los trabajadores de la institución.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- Al contestar, hágalo con la mayor objetividad.
- No deje ninguna respuesta sin contestar.
- La información será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales.
- Señale con una X la respuesta que está de acuerdo con su opinión. Para ello la escala que a continuación se le presenta:

Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3

Nº	ITEMS	ESCALA		
		Nunca	A veces	Siempre
01	Se siente comprometido con el éxito de la organización.			
02	Se considera factor clave, para el éxito de la organización.			
03	Se preocupa por el desarrollo de la organización.			
	COMUNICACIÓN			
01	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.			
02	Es posible la comunicación con personas de mayor jerarquía.			
03	Se dan reuniones para comunicar opiniones sobre la organización.			
	CONDICIONES LABORALES			
01	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.			
02	Cuenta con los equipos y herramientas necesarias, para el cumplimiento de sus tareas.			
03	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.			



UNAP



Cuestionario de Desempeño Laboral.

Instrumento que se presenta a continuación tiene por finalidad obtener información sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la institución

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- Al contestar, hágalo con la mayor objetividad.
- No deje ninguna respuesta sin contestar.
- La información será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales. □ Señale con una X la respuesta que está de acuerdo con su opinión. Para ello la escala que a continuación se le presenta:

Nunca: 1

A veces: 2

Siempre: 3

Nº	ITEMS	ESCALA		
	CALIDAD DE TRABAJO	Nunca	A veces	Siempre
01	No Requiere de supervisión frecuente.			
02	Se muestra respetuoso y amable en el trato.			
	DISCIPLINA LABORAL			
01	Acepta las reglas establecidas por el jefe.			
02	Falta mucho al trabajo.			
03	Llega puntual al trabajo.			
	TRABAJO EN EQUIPO			
01	Muestra aptitud para integrarse al equipo.			
02	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.			

Anexo N° 4. Consentimiento informado



Estimado/a docente, me encuentro desarrollando el estudio **Plan De Estrategias En Comunicación Asertiva Para Mejorar La Relación Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral En La I.E. Maynas. Iquitos 2022**. Este estudio considera la aplicación de una encuesta. Estos instrumentos buscan medir la capacidad de buscar información relevante, pertinente y coherente, así como manejar hipótesis de eventos y probabilidad de ocurrencia de eventos. No buscan determinar su nivel de conocimiento en los temas, sino solamente evaluar las variables de estudio con sus respectivas dimensiones. Los resultados de las evaluaciones serán confidenciales, pudiendo de todos modos el participante, acceder a dichos resultados si lo desea. Si Ud. como participante desea conocer algún aspecto particular de su desempeño en la evaluación podrá contactarse con el investigador responsable para recibir dicha información. Los requerimientos y dudas sobre el procedimiento o resultados del estudio deben solicitarse a: **LOURDES AMELIA NÚÑEZ DÁVILA** fono: 917894008 email: nunezlourdes918@gmail.com.

Si está dispuesto, de manera libre y voluntaria, a participar en el estudio, por favor ponga su nombre, su firma y la fecha para señalar explícitamente que ha aceptado.

Yo _____ DNI, _____, acepto de

manera libre y voluntaria, participar en el estudio **Plan De Estrategias En Comunicación Asertiva Para Mejorar La Relación Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral En La I.E. Maynas. Iquitos 2022**, a cargo del maestrante **LOURDES AMELIA NÚÑEZ DAVILA**, respondiendo los cuestionarios solicitados, y estoy consciente de las actividades y requerimientos que se me están solicitando

Firma

Anexo N°5. Constancia de aprobación del comité de ética



UNAP

Dirección de Gestión de
la Investigación (DGI)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO N° 0659-DGI-UNAP-2023

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA:

HACE CONSTAR QUE;

La tesis titulada: "PLAN DE ESTRATEGIAS EN COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA IE MAYNAS IQUITOS 2022", presentado por:

Tesista: **LOURDES AMELIA NÚÑEZ DÁVILA**

Asesor: Julio Oswaldo Goicochea Espino

Pertenecientes al programa de Maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa de la Escuela de Postgrado, de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, fue analizado mediante el software Turnitin Originality, donde obtuvo el **29%** de similitud.

Asimismo, debo indicarle que, antes de la publicación final del informe final de tesis, queda bajo responsabilidad funcional del asesor y la tesista disminuir al mínimo las similitudes encontradas evitando el plagio.

Se expide la presente a la interesada, para los fines que se estime conveniente.

Iquitos, 18 de setiembre de 2023.


RAFAEL SEGUNDO VELA PAREDES
Director de Gestión de la Investigación - UNAP



Anexo N° 6 Informe de validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

La validez del instrumento se determinó mediante el juicio de jueces/expertos o método Delphi. Los expertos fueron: Russell Américo Pizango Paima, Wagner Grately Silva, Selva Libertad Díaz Vásquez

Los resultados de la revisión se muestran en la tabla de criterios para determinar la validez de un instrumento de recolección de datos, para este caso el mismo que debe alcanzar como mínimo 0.80 en el coeficiente de correlación calculado:

Criterios de evaluación para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a través del juicio de jueces/expertos

N°	EXPERTO	PRUEBA DE DESEMPEÑO	
		Items correctos	%
1	Russell Américo Pizango Paima	20	90
2	Wagner Grately Silva	20	87
3	Selva Libertad Díaz Vásquez	20	92
TOTAL		20	90

VALIDEZ DE LA PRUEBA DE DESEMPEÑO = $269/3 = 90\%$

Interpretación de la validez: de acuerdo al instrumento revisado por los expertos, se obtuvo una validez del **90.00%** en la prueba de desempeño; encontrándose dentro del parámetro del intervalo establecido; considerándose como Validez Elevada.

Confiabilidad de la prueba

La confiabilidad para la prueba de desempeño, se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el Alfa de Cronbach, luego de una prueba piloto; los resultados obtenidos se muestran a continuación.

Estadísticos de confiabilidad para el cuestionario de conocimiento

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.824	20

La confiabilidad de la prueba de desempeño, coeficiente Alfa de Cronbach es 0,824 (**ó 82%**) que es considerado confiable para su aplicación.

Anexo N° 7. Programa educativo

I. UNIDAD DEL PROGRAMA

TÍTULO DE LA UNIDAD: “COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL”

A. INFORMACIÓN GENERAL

1. I. E. : Maynas
2. FECHA DE INICIO : 14 de enero del 2023
3. FECHA DE TÉRMINO : 25 de febrero del 2023
4. DURACIÓN EN SEMANAS: 8 semanas
5. OBJETO DE ESTUDIO : Docentes
6. HORAS SEMANALES : 1 hora
7. MAESTRANTE : LOURDES AMELIA NUÑEZ DÁVILA

B. DESCRIPCIÓN GENERAL:

La Institución Educativa Maynas ve por necesidad de replantear o actualizar su forma de trabajo y compromiso del personal, cuestionando la comunicación asertiva para un mejor resultado en sus metas. Es por ello que, en la presente unidad, se desarrolla los contenidos relacionados a la comunicación asertiva (liderazgo), estrategias de involucramiento laboral, en comunicación, condiciones laborales, calidad en el trabajo, disciplina laboral y trabajo en equipo. En tal sentido, se los brinda información para que los actores de su comunidad educativa puedan reflexionar e intervenir buscando la mejora en el clima organizacional y desempeño laboral.

C. ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD

SESIÓN	TEMAS	INSTRUMENTO
00	Aplicación pre test	CUESTIONARIO
01	Comunicación asertiva (liderazgo)	
	Estrategias de involucramiento laboral	
02	Comunicación asertiva (liderazgo)	
	Estrategias de comunicación	
03	Comunicación asertiva (liderazgo)	
	Estrategias de condiciones laborales	
4	Comunicación asertiva (liderazgo)	
	Estrategias de calidad de trabajo	
5	Comunicación asertiva (liderazgo)	
	Estrategias de disciplina laboral	
6	Comunicación asertiva (liderazgo)	
	Estrategias de trabajo en equipo	
	Aplicación pos test	CUESTIONARIO

C. PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL INSTITUCIONAL

Estrategias	Actividades	Metodología	Responsable
Comunicación asertiva (liderazgo) y las Estrategias de involucramiento	_Lluvia de ideas _Dramatización	-Video reflexivo. Comunicación asertiva y el mejor empleado -Taller	-Lourdes Amelia Núñez Dávila
Comunicación asertiva (liderazgo) y las Estrategias de comunicación	_Lluvia de ideas _Sociodrama	-Video reflexivo. -Taller	-Lourdes Amelia Núñez Dávila
Comunicación asertiva (liderazgo) y las Estrategias de condiciones laborales	_Anécdotas _Juegos verbales pin pon	-Video reflexivo. -Taller	-Lourdes Amelia Núñez Dávila
Comunicación asertiva (liderazgo) y las Estrategias de calidad de trabajo	_El tesoro escondido. _El palito de compromiso	-Video reflexivo. -Taller	-Lourdes Amelia Núñez Dávila
Comunicación asertiva (liderazgo) y las Estrategias de disciplina laboral	_Caja de sorpresas _Juego de roles	-Video reflexivo. -Taller	-Lourdes Amelia Núñez Dávila
Comunicación asertiva (liderazgo) y las Estrategias de trabajo en equipo	_Experiencias. _Juego Armando el rompecabezas.	-Video reflexivo. -Taller	-Lourdes Amelia Núñez Dávila

D. MATRIZ DE EJECUCIÓN

Estrategias:

Las estrategias a emplear son.

- Dinámicas de grupo
- Realizar talleres

La Capacitación

Consiste en las actividades que se encuentran relacionados directamente con el trabajo cotidiano. El éxito de los objetivos va directamente relacionado con la capacitación del personal.

BIBLIOGRAFÍA

<https://Articulomotivacionycapacitacionlaboral>

SESIÓN N°1

“Involucramiento laboral”

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 I.E.	:	MAYNAS
1.2 Unidad de Aprendizaje	:	“COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL”
1.3 Contenido Temático	:	Liderazgo – Compromiso institucional
1.4 Docente Responsable	:	Lourdes A. Núñez Dávila
1.5 Tiempo	:	1 Hora
1.6 Escenario	:	Auditorio I. E MAYNAS

II. ELEMENTOS DE COMPETENCIA.

Reconoce la importancia de la comunicación asertiva y como ser un buen líder en la institución.

III. EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE E INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Aplica el aprendizaje de un buen Liderazgo y se compromete en realizar buenas prácticas para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral.

IV. PROCESO DIDÁCTICO

MOMENTOS	CONTENIDO/ESTRATEGIAS	TIEMPO
INICIO	<p>_Al iniciar la sesión se da la bienvenida y agradecimiento a los docentes de la institución educativa.</p> <p>_Se proyecta un video reflexivo Tema: Comunicación asertiva e involucramiento laboral.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=VGSkJhhMHMA</p>	10 min
DESARROLLO	<p>_Al término del video se realiza las siguientes preguntas: ¿Qué opinas sobre lo observado?, ¿Qué entiendes por comunicación asertiva?, ¿Cuál es tu opinión personal?, ¿Tendrás una comunicación asertiva con los demás?, ¿Cuál tu experiencia en la institución?, ¿Cómo serías un buen líder? ¿Qué haces para estar involucrado en la institución?</p>	30 min

SALIDA	<p>_A partir de la técnica lluvia de ideas, escribe en una ficha la experiencia negativa y positiva en la institución educativa sobre la comunicación asertiva.</p> <p>_Los docentes reciben fichas de colores para formar equipos según los colores.</p> <p>_Se indicará que cada equipo debe realizar una dramatización corta y precisa sobre como ser un buen líder con una buena comunicación asertiva para que el personal esté involucrado laboralmente con un compromiso positivo en la institución.</p> <p>-Cada equipo realiza una reflexión sobre la comunicación asertiva para ser un buen líder y lograr el compromiso institucional.</p> <p>_Un representante de cada equipo expone las reflexiones sobre el tema.</p> <p>_Se socializa el tema a partir de las exposiciones.</p> <p>_Para la evaluación se tendrá en cuenta la participación pertinente individual y grupal.</p>	20 in
--------	--	-------

V. WEBGRAFÍA

Recuperado de:

- prepaenlinea.sep.gob.mx
- <https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s>
- <http://www.fundacionmisamigos.cl/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=VGSkJhhMHMA>
- biblioteca.udgvirtual.udg.mx/liderazgo en las organizaciones

SESIÓN N°2

“Comunicación”

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 I.E.	: MAYNAS
1.2 Unidad de Aprendizaje	: “ COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL ”
1.3 Contenido Temático	: Comunicación efectiva.
1.4 Docente Responsable	: Lourdes A. Núñez Dávila
1.5 Tiempo	: 1 Hora
1.6 Escenario	: Auditorio I.E MAYNAS

II. ELEMENTOS DE COMPETENCIA.

Se siente motivado en el desarrollo de la actividad.
Reconoce la comunicación en la institución como debe ser para lograr una comunicación efectiva.

III. EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE E INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Aplica la comunicación efectiva para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral.

IV. PROCESO DIDÁCTICO

MOMENTOS	CONTENIDO/ESTRATEGIAS	TIEMPO
INICIO	<p>_Al iniciar la sesión se da la bienvenida y agradecimiento a los docentes de la institución educativa.</p> <p>_Se proyecta un video reflexivo Tema: Los 4 pilares de la comunicación efectiva y La comunicación efectiva en el trabajo. https://www.youtube.com/watch?v=8Eikaj1hxvk&t=1s</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=aCnm_sHE0UA</p> <p>_Al término del video se realiza las siguientes preguntas: ¿Qué opinas sobre lo observado?, ¿Qué entiendes por comunicación efectiva?, ¿Cuál es tu opinión personal?, ¿Aplicas los 4 pilares de la comunicación efectiva?, ¿Cuál tu experiencia en la institución?, ¿Cómo es tu comunicación en la institución? ¿Qué haces para comunicación efectiva en la institución?</p>	10 min
DESARROLLO	<p>_A partir de la técnica lluvia de ideas, escribe en una ficha un ejemplo de la comunicación efectiva dentro de la institución.</p>	30 min

SALIDA	<p>_Los docentes reciben figuras geométricas para formar equipos según la forma.</p> <p>_Se indicará que cada equipo debe realizar un sociodrama corta y precisa de comunicación efectiva dentro de la institución.</p> <p>-Cada equipo realiza una reflexión sobre la comunicación efectiva para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral.</p> <p>_Un representante de cada equipo expone las reflexiones sobre el tema.</p> <p>_Se socializa el tema a partir de las exposiciones.</p> <p>_Para la evaluación se tendrá en cuenta la participación pertinente individual y grupal.</p>	20 in
--------	--	-------

V. WEBBGRAFÍA

Recuperado de

- <https://www.youtube.com/watch?v=8Eikaj1hxvk&t=1s>
- https://www.youtube.com/watch?v=aCnm_sHE0UA
- JE Aguilar - 2019 - direcciondepersonal.com

SESIÓN N°3

“Condiciones laborales”

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1 I.E. : MAYNAS
1.2 Unidad de Aprendizaje : “**COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL**”
1.3 Contenido Temático : Condiciones laborales “Uso de la TIC”
1.4 Docente Responsable : Lourdes A. Núñez Dávila
1.5 Tiempo : 1 Hora
1.6 Escenario : Auditorio I.E MAYNAS

II. ELEMENTOS DE COMPETENCIA.

Se siente seguro y motivado en relación a su compromiso en la institución con las condiciones laborales y el uso de la TIC.

III. EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE E INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Aplica el uso de la TIC en el desarrollo del taller para mejorar el clima laboral y el desempeño docente.

IV. PROCESO DIDÁCTICO

MOMENTOS	CONTENIDO/ESTRATEGIAS	TIEMPO
INICIO	<p>_Al iniciar la sesión se da la bienvenida y agradecimiento a los docentes de la institución educativa.</p> <p>_Se proyecta un video reflexivo Tema: Condiciones ambientales- La tecnología en la educación https://www.youtube.com/watch?v=aCQGUBWb7xc</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=8Czk6FtNxjk</p> <p>_Al término del video se realiza las siguientes preguntas: ¿Qué opinas sobre lo observado?, ¿Qué entiendes por condiciones laborales?, ¿Cuál es tu opinión personal?, ¿Tendrás una condición laboral adecuada?, ¿Cuál tu experiencia en la institución con el uso de la TIC?, ¿Cómo es tu desempeño laboral con el uso de la TIC?</p>	10 min
DESARROLLO	<p>_A partir de la técnica escribe una anécdota positiva y negativa en la institución educativa sobre la oportunidad que tuviste en utilizar la TIC. Si tienes las condiciones laborales adecuadas para el buen desempeño laboral.</p> <p>_Todos los docentes forman un solo círculo.</p>	30 min

SALIDA	<p>_Reciben indicaciones sobre el juego verbal pin pon. _Utilizando una pelota, realizan la actividad. _Se indicará a la pausa de la música, donde quede la pelota debe mencionar el compromiso de mejorar el clima organizacional y desempeño docente mediante el uso la TIC.</p> <p>-Cada docente realiza una reflexión sobre la condición laboral que recibe y lo que debe hacer para mejorar sus debilidades en el clima organizacional y desempeño laboral. _Reflexionan. _Se socializa el tema a partir de las exposiciones. _Para la evaluación se tendrá en cuenta la participación pertinente.</p>	20 in
--------	--	-------

V. WEBBGRAFÍA

Recuperado de

- <https://www.youtube.com/watch?v=aCQGUBWb7xc>
- <https://www.youtube.com/watch?v=8Czk6FtNxjk>
- YF Garzon-Godoy, JA Pineda Duque - Sociedad y economía, 2022 - scielo.org.co
- RM Huatuco, WL Velásquez - Industrial Data, 2009 - redalyc.org

SESIÓN N°4

“Calidad de trabajo”

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1 I.E. : MAYNAS
1.2 Unidad de Aprendizaje : “**COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL**”
1.3 Contenido Temático : La empatía
1.4 Docente Responsable : Lourdes A. Núñez Dávila
1.5 Tiempo : 1 Hora
1.6 Escenario : Auditorio I.E MAYNAS

II. ELEMENTOS DE COMPETENCIA.

Se siente motivado con el compromiso de aprendizaje.

III. EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE E INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Muestra empatía en la institución aplicando la comunicación asertiva mejorando la calidad de trabajo.

IV. PROCESO DIDÁCTICO

MOMENTOS	CONTENIDO/ESTRATEGIAS	TIEMPO
INICIO	<p>_Al iniciar la sesión se da la bienvenida y agradecimiento a los docentes de la institución educativa.</p> <p>_Se proyecta un video reflexivo Tema: Comunicación asertiva- El mejor empleado.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=VGSkJhhMHMA</p>	10 min
DESARROLLO	<p>_Al término del video se realiza las siguientes preguntas: ¿Qué opinas sobre lo observado?, ¿Qué entiendes por comunicación asertiva?, ¿Cuál es tu opinión personal?, ¿Tendrás una comunicación asertiva con los demás?, ¿Cuál tu experiencia en la institución?, ¿Cómo sería un buen líder? ¿Muestras empatía con los demás?</p> <p>_A partir del juego el tesoro escondido, escribe en un palito bajalengua 2 palabras que les represente sobre la empatía la empatía.</p>	30 min

SALIDA	_Forman equipos según afinidad. _Se indicará que cada equipo debe realizar un dibujo que les represente siendo empáticos con los demás, y escriben un compromiso positivo para ponerlo en práctica. -Cada equipo realiza una reflexión sobre el tema. _Un representante de cada equipo expone. _Se socializa el tema. _Para la evaluación se tendrá en cuenta la participación pertinente individual y grupal.	20 in
--------	---	-------

V. WEBGRAFÍA

Recuperado de

- prepaenlinea.sep.gob.mx
- <https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s>
- <http://www.fundacionmisamigos.cl/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=VGSkJhhMHMA>

SESIÓN N°5

“Disciplina laboral”

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1 I.E. : MAYNAS
1.2 Unidad de Aprendizaje : “**COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL**”
1.3 Contenido Temático : Disciplina laboral
1.4 Docente Responsable : Lourdes A. Núñez Dávila
1.5 Tiempo : 1 Hora
1.6 Escenario : Auditorio I.E MAYNAS

II. ELEMENTOS DE COMPETENCIA.

Se motiva y valora el compromiso de aprendizaje en disciplina laboral para mejorar el clima organizacional y el desempeño docente.

III. EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE E INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Aplica el aprendizaje de disciplina laboral en la institución para mejorar el clima organizacional y el desempeño docente.

IV. PROCESO DIDÁCTICO

MOMENTOS	CONTENIDO/ESTRATEGIAS	TIEMPO
INICIO	<p>_Al iniciar la sesión se da la bienvenida y agradecimiento a los docentes de la institución educativa.</p> <p>_Se proyecta un video reflexivo Tema: Disciplina laboral</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=aBLyulaVF9o&pp</p> <p>_Al término del video se realiza las siguientes preguntas: ¿Qué opinas sobre lo observado?, ¿Qué entiendes por disciplina?, ¿Cuál es tu opinión personal?, ¿Tendrás disciplina laboral, ¿Cuál tu experiencia en la institución? ¿Qué haces para mostrar disciplina en la institución?</p>	10 min
DESARROLLO	<p>_A partir de la caja de sorpresa, recibe una ficha con imágenes de disciplina en la organización.</p> <p>_Los docentes reciben fichas de colores para formar equipos según los colores.</p> <p>_Se indicará que cada equipo debe realizar un ejemplo con el juego de roles corta y precisa sobre como ser disciplinado en la institución.</p>	30 min

SALIDA	-Cada equipo realiza una reflexión sobre el la actividad. _Un representante de cada equipo expone las reflexiones sobre el tema. _Se socializa el tema a partir de las exposiciones. _Para la evaluación se tendrá en cuenta la participación pertinente individual y grupal.	20 min
--------	--	--------

V. WEBGRAFÍA

Recuperado de

- prepaenlinea.sep.gob.mx
- <https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s>
- <http://www.fundacionmisamigos.cl/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=VGSkJhhMHMA>

SESIÓN N°6

“Trabajo en equipo”

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1 I.E. : MAYNAS
1.2 Unidad de Aprendizaje : “**COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL**”
1.3 Contenido Temático : Integración con el equipo laboral.
1.4 Docente Responsable : Lourdes A. Núñez Dávila
1.5 Tiempo : 1 Hora
1.6 Escenario : Auditorio I.E MAYNAS

II. ELEMENTOS DE COMPETENCIA.

Se siente motivado en el desarrollo de la actividad, reconoce el compromiso que tiene en la institución.

III. EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE E INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Se integra positivamente con el equipo institucional para lograr los objetivos armoniosamente establecidos.

IV. PROCESO DIDÁCTICO

MOMENTOS	CONTENIDO/ESTRATEGIAS	TIEMPO
INICIO	<p>_Al iniciar la sesión se da la bienvenida y agradecimiento a los docentes de la institución educativa.</p> <p>_Se proyecta un video reflexivo</p> <p>Tema:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=jW5KN4Kvpw0</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=pidhWGD-m_A&t=131s</p>	10 min
DESARROLLO	<p>_Al término del video se realiza las siguientes preguntas: ¿Qué opinas sobre lo observado?, ¿Qué entiendes por trabajo en equipo?, ¿Cuál es tu opinión personal?, ¿Trabajas en equipo ?, ¿Cuál es tu actitud cuando trabajas en equipo en la institución?, ¿Cómo serías un buen trabajo en equipo?</p>	30 min

SALIDA	<p>_A partir de algunas anécdotas, se escribe algunas actitudes positivas y negativas cuando trabajan en equipo en la institución educativa.</p> <p>_Formar equipos. _Se indicará que cada equipo debe mostrar las actitudes positivas para armar el rompecabezas.</p> <p>-Reciben un resumen sobre el trabajo en equipo. _Un representante de cada equipo expone las reflexiones sobre el tema. _Se socializa el tema a partir de las exposiciones. _Para la evaluación se tendrá en cuenta la participación pertinente individual y grupal.</p>	20 min
--------	---	--------

V. WEBGRAFÍA

Recuperado de

- prepaenlinea.sep.gob.mx
- <https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s>
- <http://www.fundacionmisamigos.cl/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=VGSkJhhMHMA>
- P Cardona, H Wilkinson - IESE Business School, 2006 - academia.edu