

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL TRABAJO
COLABORATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 82131
DE CAJAMARCA – 2021

Tesis para optar el grado **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora

Bachiller Shirley Mewsette Diaz Yzaguirre

Asesora:

Doctora. María Del Carmen Llontop Castillo

<https://orcid.org/0000-0003-4110-3025>

Perú

2023

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación asertiva y trabajo colaborativo en la Institución Educativa N.º 82131 de Cajamarca, en el año 2021.

La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 20 docentes de la Institución Educativa N.º 82131. La información fue recolectada mediante la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 40 preguntas donde se incluyeron ítems para medir ambas variables, se determinó la confiabilidad del contenido general del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un valor de 0.895.

La principal conclusión a la que se llegó es que existe una relación alta (0.792) entre la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo, comprobando la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Comunicación asertiva, Trabajo colaborativo, Docentes.

Abstract

The objective of this investigation has been to determine the relationship between assertive communication and collaborative work in the Educational Institution N. ° 82131 of Cajamarca, in the year 2021.

The research methodology used a quantitative approach, a non-experimental design, and a correlational level. The sample was of 20 teachers from Educational Institution N. ° 82131. The information was collected through the survey and as an instrument a questionnaire made up of 40 questions was used, where items were included to measure both variables, the reliability of the general content of the course was determined. instrument using Cronbach's Alpha, obtaining as a result a value of 0.895.

The main conclusion reached is that there is a high relationship (0.792) between assertive communication and collaborative work, proving the research hypothesis.

Keywords: Assertive communication, Collaborative work, Teachers.

Tabla de contenidos

Resumen.....	ii
Abstract	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Tabla de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
I.1 Realidad problemática	10
I.2 Pregunta de investigación	15
I..1. Pregunta general	15
I..2. Preguntas específicas	15
IV.1. Objetivos de la investigación.....	15
I..1. Objetivo general.....	15
I..2. Objetivos específicos.....	15
IV.1. Justificación de la investigación	16
I..1. Justificación Teórica	16
I..2. Justificación Práctica	16
I..3. Justificación Metodológica.....	16
IV.1. Alcance de la investigación	16
II. MARCO TEÓRICO.....	17
Antecedentes	17
II.1 Antecedentes internacionales.....	17
II..1. Antecedentes nacionales	19
IV.1. Conceptos.....	21
II..1. Comunicación asertiva	21
II..2. Trabajo colaborativo	22
IV.1. Bases Teóricas	23
IV.1. Marco conceptual (terminología)	46
III. HIPÓTESIS	46
IV.1. Declaración de Hipótesis	46
III..1. Hipótesis general.....	46

III..2.	Hipótesis específicas	47
IV.1.	Operacionalización de variables.....	48
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	50
IV.1.	Tipo de investigación.....	50
IV.2.	Nivel de investigación	50
IV.3.	Diseño de investigación	51
IV.4.	Método de investigación	51
IV.5.	Población.....	51
IV.6.	Muestra	51
IV.7.	Unidad de estudio	51
IV.8.	Técnicas de recolección de datos	51
IV.8.1.	Técnica	51
IV.8.2.	Instrumento	52
IV.1.	Presentación de resultados.....	53
IV.	RESULTADOS	53
V.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
IV.1.	Discusión	62
IV.1.	Conclusiones.....	66
IV.1.	Recomendaciones	67
	Lista de referencias	69

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables	48
Tabla 2. Confiabilidad del cuestionario comunicación asertiva	52
Tabla 3. Confiabilidad del cuestionario trabajo colaborativo.....	52
Tabla 4. Confiabilidad del cuestionario general	52
Tabla 5. Cuadro de validación de expertos.....	53
Tabla 6. Valor de significancia prueba de normalidad Shapiro-Wilk.....	54
Tabla 7. Resultados estadísticos Rho de Spearman objetivo general	55
Tabla 8. Resultados estadísticos Rho de Spearman objetivo específico uno	56
Tabla 9. Resultados estadísticos Rho de Spearman objetivo específico dos	57
Tabla 10. Resultados estadísticos Rho de Spearman objetivo específico tres	58
Tabla 11. Comunicación asertiva resultados estadísticos	59
Tabla 12. Comunicación asertiva ascendentes resultados estadísticos.....	59
Tabla 13. Comunicación asertiva descendente resultados estadísticos	59
Tabla 14. Comunicación asertiva horizontal resultados estadísticos	60
Tabla 15. Trabajo colaborativo resultados estadísticos.....	60
Tabla 16. Interdependencia positiva resultados estadísticos	60
Tabla 17. Responsabilidad individual y grupal resultados estadísticos	61
Tabla 18. Interacción estimuladora resultados estadísticos	61
Tabla 19. Técnicas interpersonales y de equipo resultados estadísticos.....	61
Tabla 20. Evaluación grupal resultados estadísticos	62
Tabla 21. Matriz de operacionalización de variables	74
Tabla 22. Resultados estadísticos prueba de confiabilidad.....	92
Tabla 23. Tabulación estadística cuestionario	93
Tabla 24. Estadísticos descriptivos, media, varianza, mediana y asimetría de la prueba de normalidad.....	96

Índice de figuras

Figura 1. Modelo de comunicación moderna	24
Figura 2. Estilos de comportamiento social	29
Figura 3. Elementos del trabajo colaborativo.....	40
Figura 4. Diagrama de investigación propuesto.....	50
Figura 5. Resultados descriptivos variable comunicación asertiva.....	76
Figura 6. Resultados descriptivos comunicación asertiva ascendente.....	76
Figura 7. Resultados descriptivos comunicación asertiva descendente.....	77
Figura 8. Resultados descriptivos comunicación asertiva horizontal.....	77
Figura 9. Resultados descriptivos trabajo colaborativo	78
Figura 10. Resultados descriptivos interdependencia positiva	78
Figura 11. Resultados descriptivos responsabilidad individual y grupal.....	79
Figura 12. Resultados descriptivos interacción estimuladora.....	79
Figura 13. Resultados descriptivos técnicas interpersonales y de equipo	80
Figura 14. Resultados descriptivos evaluación grupal.....	80
Figura 15. Histograma de normalidad.....	98

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

Lista de referencias

- Aguilar, H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional (estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Aguilar, M. (2018). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Albañil, M. (2020). El liderazgo pedagógico directoral y el trabajo colaborativo del colegio Fe y Alegría Nº 12, Puente Piedra – Lima. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Alberti, R. & Emmons, M. (1995). Guía de asertividad. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/pusf/v14n1/a05v14n1.pdf>
- Amayaco (2019). Comunicación asertiva. Recuperado de: <https://amayaco.com/comunicacion-asertiva/comunicacion-asertiva-en-el-trabajo>
- Berlo D. (1960). The process of communication: an introduction to theory and practice. New York: New York, Holt, Reinhart and Winston.
- Bernaola, S. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. Perú: Universidad César Vallejo.
- Brites, G. & Almoño L. (2013). Saber decir, saber callar: fundamentos de la asertividad. Buenos Aires: Argentina.
- Buendía, C. (2020). Trabajo colaborativo en el desempeño de los docentes de las instituciones educativas del Valle de Zatinaki del distrito de Perené – 2019. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias e Informática.
- Calvo, G. (2014). Desarrollo profesional docente: el aprendizaje profesional colaborativo. Unesco-Orealc, Temas críticos para formular las nuevas políticas docentes en América Latina y el Caribe: el debate actual. Santiago de Chile, Chile: Ceppe y Unesco.
- Cañas, D. & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Colombia: Universidad del Norte.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima Edición ed.). Brasil: McGraw-Hill Interamericana.
- De La Cruz, J. (2019). Trabajo colaborativo en docentes de una institución educativa, Guayaquil – 2019. Perú: Universidad César Vallejo.

- Egúsqiza, O. (2000). La asertividad: modelo de comunicación en las organizaciones. Quipukamayoc. Recuperado de <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm>
- Elige Educar (s.f.). Trabajo colaborativo entre docentes. Recuperado del Sitio Web Ideas Docentes, Elige Educar: https://www.ideasdocentes.cl/wp-content/files_mf/1513564317id_tarjetas.pdf
- Estrada, T. & Graterol, L. (2015). La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, subárea comercial (Caso: U.E.P. “Santa Ana”, de la ciudad de Valencia – Edo Carabobo”. Bárbula: Universidad de Carabobo.
- Fernández, C. (2009). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas.
- Flores, M. (2020). Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. Mexico: Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán.
- García E. & Magaz A. (2000). Escalas Magallanes de hábitos asertivos (EMHAS). Editorial ALBOR-COHS.
- Garrido F., Goldhaber G. & Putnam L. (2020). Fundamentos de comunicación organizacional, de la organización a la estrategia en el siglo XXI. Estados Unidos: Organizational Communication Global Network.
- Goldhaber, G. (1984). Comunicación Organizacional. Mexico: Editorial Diana.
- Gómez, M., Angulo E. & Gonzáles L. (2017). Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas. Bolivia: Revista Internacional de Investigación y Formación Educativa.
- Guitert, M. (2000). Aprender a colaborar, cooperar en clase. Ideas e instrumentos para trabajar en el aula. Madrid: Publicaciones del MCEP.
- Jaramillo, E. & Zumba, C. (2016). Trabajo colaborativo entre docentes. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Jiménez, A. (2013). Comunicación. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Johnson D., Johnson R. & Holubec E. (1999). El aprendizaje cooperativo en el aula. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Langevin L. (2000). La comunicación: un arte que se aprende. España: Santander.
- López, L. (2015). 77 claves de asertividad comunicacional: fórmulas maestras de comunicación asertiva. Orlando, Florida: Editorial Eliprovex.
- Ministerio de Educación (2016). Habilidades interpersonales. Guía para el participante-Segundo fascículo. Contenido Transversal. Diplomado en gestión escolar con liderazgo pedagógico. Lima, Perú: Ministerio de Educación del Perú.

- Ministerio de Educación de Chile (2019). Trabajo colaborativo y desarrollo profesional docente en la escuela. Chile: Ministerio de Educación de Chile.
- Monteleone, M. (2010). Asertividad en mujeres empresarias. Universidad de Aconcagua. Buenos Aires: Argentina.
- Mora, G. (2020). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los docentes de la escuela “Alfredo Barandearan Samaniego” Guayaquil, Ecuador, 2020. Perú: Universidad César Vallejo.
- Moro, L. (2009). Guía para la promoción personal de las mujeres gitanas: perspectiva psico-emocional y desarrollo profesional. Madrid, España: Fundación Secretariado Gitano.
- Muñiz, R. (2009). RRPPNET. Obtenido de RRPPNET.
- Paz, J. (2016). El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal de Agencia de Promoción Económica Conquito. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Pipas, M. & Jaradat, M. (2010). Assertive communication skills. Rumania: Annales universitatis apulensis series oeconomica. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/227367804_Assertive_Communication_Skills
- Quinde, J. (2019). Diseño de un modelo de comunicación asertiva para el personal corporativo en una empresa de servicios financieros. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Quiñonez, E. (2018). Trabajo colaborativo para la mejora de la gestión pedagógica en la Institución Pública Santiago León de Chongos Bajo. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Rengifo, G. (2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Riso, W. (2012). Cuestión de dignidad, el derecho a decir no. México: OCEANO.
- Robbins S. & Coulter M. (2018). Administración 13E. México: Pearson.
- Saldaña, Y. (2018). Trabajo colaborativo y clima organizacional en los servidores del Instituto Superior Pedagógico Público Cachicadán. Santiago de Chuco – 2017. Perú: Universidad César Vallejo.
- Sarzosa, S. (2017). Diseño de una propuesta de trabajo colaborativo docente para la mejora de los aprendizajes en un colegio particular subvencionado de la región de Coquimbo”. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Schramm W. (1954). Process and effects of mass communication. New York: Basic.
- Sena (s.f.). Comunicación asertiva. Sena: Formación en ambientes virtuales de aprendizaje.
- Shannon, C. & Weaver, W. (1964). The Mathematical Theory of Communication. Illinois: The University of Illinois Press.

- Torres, C. (2017). Gestión del equipo de trabajo del almacén. COML0309. Málaga: IC Editorial.
- Torres, M. (2012). El trabajo colaborativo como estrategia de gestión académica en el fortalecimiento de la reorganización curricular por ciclos. Colombia: Universidad Libre.
- Vaillant, D. (2016). Trabajo colaborativo y nuevos escenarios para el desarrollo profesional docente. Revista hacia un movimiento pedagógico nacional, 60, 07 – 13.
- Vela, S. & Orbegoso, F. (2021). Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjé – EsSalud, 2020. Perú: Universidad Peruana Unión.
- Vértice, E. (2008). Comunicación interna, Gestión de empresas. España: Vértice.
- Vilca, I. (2019). Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco-2019. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Wolpe, J. (1977). Práctica de la terapia de la conducta. México: Trillas.
- Yagosesky, R. (2001). La teoría comunicación asertiva. Venezuela: Editorial Júpiter.
- Zaldívar, D. (1994). La terapia asertiva: una estrategia para su empleo. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v11n1/09.pdf>