



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**

DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA

LABORAL DOCENTE EN EL CEBE “SANTA CECILIA”, CHINCHA, 2024

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de licenciado en Psicología

**AUTOR**

Matos Chávez, Cristhian Franco

<https://orcid.org/0009-0000-4759-4449>

**ASESOR**

Mg. Valverde Zacarías, Michael Alberto

<https://orcid.org/0009-0008-7567-4639>

**Chincha – Perú -2025**

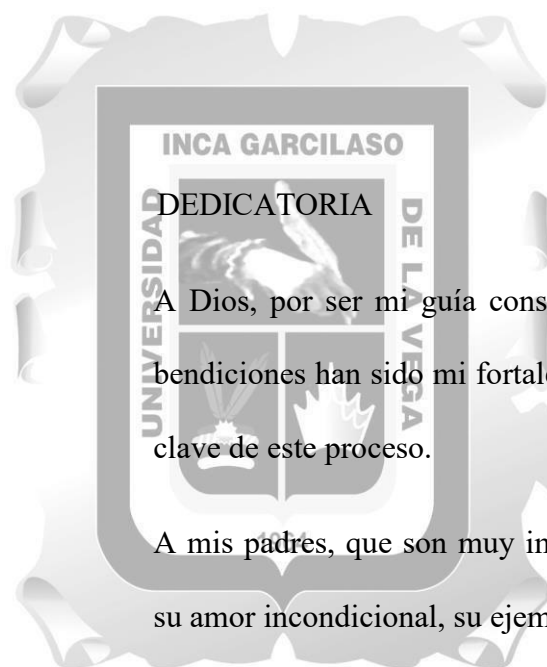
# DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DOCENTE EN EL CEBE "SANTA CECILIA", CHINCHA, 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="http://repositorio.uchile.cl">repositorio.uchile.cl</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="http://repositorio.unal.edu.co">repositorio.unal.edu.co</a> Fuente de Internet	1%
11	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



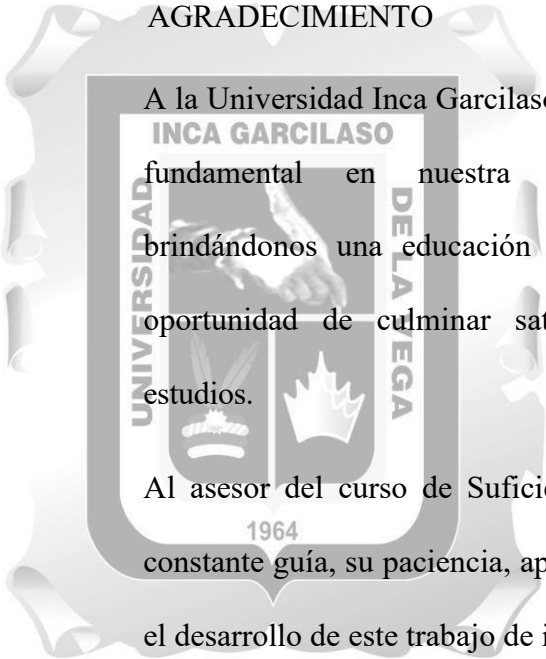
## DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante en este camino. Sus bendiciones han sido mi fortaleza y luz en los momentos clave de este proceso.

A mis padres, que son muy importantes en mi vida, por su amor incondicional, su ejemplo de perseverancia y por acompañarme con cariño en cada paso, alentando cada esfuerzo y celebrando cada logro.

A mis hermanas, quienes ocupan un lugar especial en mi corazón. Gracias por compartir conmigo risas, anécdotas, sueños y experiencias que han enriquecido mi vida y este camino profesional.

## AGRADECIMIENTO

The logo of the Universidad Inca Garcilaso de la Vega is a shield-shaped emblem. It features a central figure of a person, possibly a student or a worker, with arms raised. Above the figure is a crown. The shield is surrounded by a decorative border. The text 'UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA' is written around the shield, and the year '1964' is at the bottom.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por ser pilar fundamental en nuestra formación profesional, brindándonos una educación de calidad y la valiosa oportunidad de culminar satisfactoriamente nuestros estudios.

Al asesor del curso de Suficiencia Profesional, por su constante guía, su paciencia, apoyo y orientación durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

Al Centro de Educación Básica Especial (CEBE) “Santa Cecilia”, por su disposición, accesibilidad y colaboración al otorgar los permisos necesarios para la realización del presente estudio.

Muchas gracias.

## RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado Desarrollo de la comunicación asertiva para mejorar el clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chíncha – Perú, 2024, tuvo como objetivo el de determinar de qué manera el desarrollo de la comunicación asertiva contribuye a la mejora del clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chíncha, 2024, ya que hoy en día se evidencia en los diferentes centros educativos del país una interrelación entre docentes y directivos, los cuales están siendo afectados, generando conflictos innecesarios por la ausencia de una comunicación asertiva, situación que permite implementar un programa que ayude a estos docentes para superar dichas dificultades entre compañeros, y de esta forma genera un desenvolvimiento pleno de sus funciones, llegando a la conclusión que el desarrollo de la comunicación asertiva contribuye a la mejora del clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chíncha, 2024, ya que de esta forma los docentes y directivos tendrán una mejor interrelación y realizarían sus actividades de forma eficiente, sin conflictos ni mucho menos malentendidos.

Palabras clave: Educación, trabajo, comunicación asertiva, clima laboral, compañeros.

## ABSTRACT AND KEYWORDS

The present professional proficiency work entitled Development of Assertive Communication to Improve the Teaching Work Environment at the CEBE “Santa Cecilia”, Chincha – Peru, 2024, aimed to determine how the development of assertive communication contributes to the improvement of the teaching work environment at the CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024, since today there is evidence in the different educational centers of the country of an interrelation between teachers and principals, which are being affected, generating unnecessary conflicts due to the lack of assertive communication, a situation that allows the implementation of a program to help these teachers overcome these difficulties among colleagues, and in this way generates a full development of their functions, reaching the conclusion that the development of assertive communication contributes to the improvement of the teaching work environment at the CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024, since in this way teachers and principals will have a better interrelation and would carry out their activities efficiently, without conflicts or misunderstandings.

Keywords: Education, work, assertive communication, work environment, colleagues.

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE .....	iv
ABSTRACT AND KEYWORDS.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
INTRODUCCIÓN .....	vii

### CAPITULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco histórico.....	11
1.2. Bases teóricas.....	13
1.3. Marco legal.....	18
1.4. Antecedentes del estudio.....	20
1.5. Marco conceptual.....	27

### CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la realidad problemática.....	31
2.2. Formulación del problema general y específicos .....	32
2.3. Objetivo general y específicos.....	33

### CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Justificación e importancia del estudio.....	35
3.2. Delimitación del estudio.....	37

### CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.1. Diseño esquemático .....	40
-------------------------------	----

4.2. Descripción de los aspectos básicos del diseño .....41

CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1. Aplicación de la propuesta de solución ..... 45

CONCLUSIONES .....48

RECOMENDACIONES .....49

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 50

ANEXOS.....54



## INTRODUCCIÓN

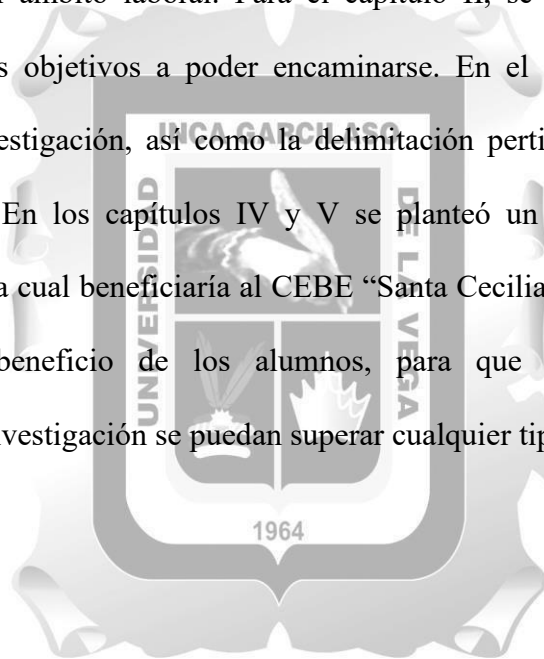
Las personas muchas veces tenemos aspectos personales o condiciones que nos diferencian los unos de los otros, ya sea por el estilo de vida que hemos vivido o la forma en que nos hemos comunicado y tratado con los demás, creando patrones que nos vuelven únicos y diferentes a los demás, ya que dos personas no pueden pensar de idéntica manera, ni mucho menos tener características o comportamientos similares como si fueran un espejo del uno al otro. Sin embargo, al buscar siempre la interrelación constante con los demás, cada ser humano aprende a vivir y buscar asociarse con sus semejantes, ya sea en el ámbito laboral, educativo, político, amical y demás grupos sociales que se desarrollan en un lugar y tiempo determinado.

Hoy en día, cada persona que se desenvuelve en un ámbito laboral tiene en sus manos el poder de la comunicación y la posibilidad de hacerse entender y buscar entender a los demás. Es así que el trabajo en equipo u organizaciones en donde se exige mayor interacción entre las personas se hace mucho más fácil. Ya sea el caso de obreros, técnicos o profesionales, todos tienen la posibilidad de generar en sí mismos una comunicación asertiva. En el caso de los profesionales de educación, estos buscan no solo comunicarse o hacerse entender con otros docentes, sino también con los padres de familia y sobre todo con los alumnos a su cargo, ya que de esta manera se podrá dar un desarrollo óptimo de los niños o niñas que buscan aprender y llegar a sus metas estudiantiles.

La problemática se suscita cuando en los colegios, en donde los docentes al tratar con alumnos con ciertas discapacidades o limitaciones, no se dan a entender o no utilizan una comunicación asertiva, a pesar de que son excelentes profesionales y saben mucho en sus materias, pero no pueden o no tienen los métodos exactos para poder llegar a los niños o buscar que se les comprenda. Situación que hace muy difícil la interrelación con el docente y los niños,

y los padres saben al respecto, y a pesar de que estos últimos informan a los docentes de las actitudes y características que pueden ser manejables de sus hijos, los docentes no saben escuchar y buscan implantar sus condiciones, lo cual no tiene resultados. Es por ello que una comunicación asertiva es una alternativa de solución adecuada y pertinente, pero para ello no solo basta con hablar bien sino también escuchar.

El presente trabajo de suficiencia profesional constó en un primer punto del capítulo I, el cual acumuló información relevante acerca de la comunicación asertiva y cómo esta o su ausencia repercute en el ámbito laboral. Para el capítulo II, se plantearon los problemas resaltantes, así como los objetivos a poder encaminarse. En el capítulo III, se buscó las justificaciones de la investigación, así como la delimitación pertinente, encuadrando así la investigación realizada. En los capítulos IV y V se planteó un diseño que permitió una alternativa de solución, la cual beneficiaría al CEBE “Santa Cecilia” y a todos sus docentes y personal auxiliar, en beneficio de los alumnos, para que con las conclusiones y recomendaciones de la investigación se puedan superar cualquier tipo de inconvenientes.



## **CAPÍTULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION**



## 1.1 Marco histórico

El Centro de Educación Básica Especial (CEBE) “Santa Cecilia” está ubicado en la calle Rosario N° 173 Chincha Alta, dicho local fue cedido por el consejo provincial de Chincha por resolución municipal N°654-98 A/MPCH por 10 años y ampliadas a 50 años por R.M N° 140 -200 del 18 de febrero del 2000 y fue creado por la sub región de educación paracas chincha por R.D N° 01374 del 11 de diciembre de 1998.

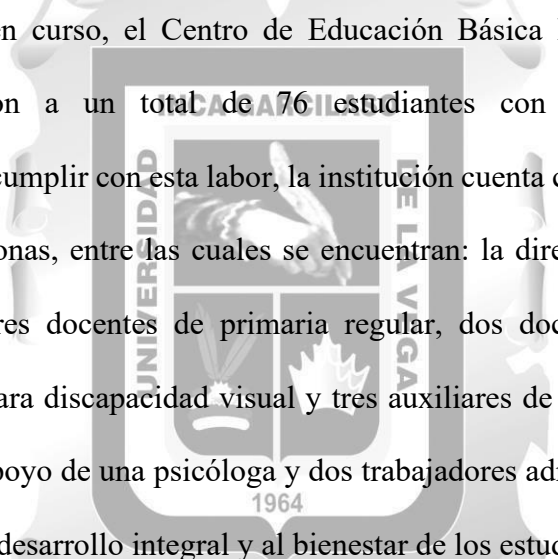
Surge como una respuesta a la necesidad de atender de manera especializada a estudiantes con discapacidad, garantizando su derecho a una educación equitativa, inclusiva y de calidad. Su creación responde al compromiso del estado peruano y del sector educativo por brindar una formación integral que respete y valore la diversidad, priorizando el desarrollo personal, emocional, social y académico de los niños, niñas y adolescentes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad.

Desde su fundación, el CEBE “Santa Cecilia” ha venido consolidándose como una institución educativa de referencia en la modalidad de Educación Básica Especial, ofreciendo servicios pedagógicos, terapéuticos y de orientación a las familias, en un trabajo articulado y multidisciplinario que favorece el desarrollo de competencias y habilidades adaptadas a las características individuales de cada estudiante.

A lo largo de su trayectoria, la institución ha experimentado avances significativos en la implementación de estrategias metodológicas diversificadas, programas de intervención temprana, y acciones formativas dirigidas tanto a estudiantes como a sus familias. Asimismo, ha fortalecido su relación con la comunidad, promoviendo procesos de sensibilización social,

inclusión educativa y trabajo colaborativo con instituciones educativas de Educación Básica Regular.

Actualmente, el CEBE “Santa Cecilia” continúa trabajando con compromiso y vocación de servicio, guiado por los lineamientos del Ministerio de Educación y en concordancia con las políticas nacionales de inclusión, reafirmando su misión de formar personas autónomas, empoderadas y con oportunidades reales de participación activa en la sociedad.



Durante el año en curso, el Centro de Educación Básica Especial (CEBE) “Santa Cecilia” brinda atención a un total de 76 estudiantes con discapacidad severa y multidiscapacidad. Para cumplir con esta labor, la institución cuenta con un equipo profesional conformado por 16 personas, entre las cuales se encuentran: la directora, tres docentes para discapacidad auditiva, tres docentes de primaria regular, dos docentes para discapacidad intelectual, un docente para discapacidad visual y tres auxiliares de educación. Asimismo, la institución dispone del apoyo de una psicóloga y dos trabajadores administrativos, quienes, en conjunto, contribuyen al desarrollo integral y al bienestar de los estudiantes.

Por otro lado, se sostuvo una reunión con la directora del CEBE “Santa Cecilia” con el propósito de conocer la problemática institucional actual. En dicha conversación, la directora manifestó su preocupación ya que parte de su equipo docente suele presentar malentendidos frecuentes, especialmente cuando se les realiza observaciones relacionadas con su labor pedagógica, además indicó que algunos docentes no reciben adecuadamente estas sugerencias y, ante estos escenarios, tienden a no regular sus emociones ni controlar su ansiedad, lo que genera respuestas agresivas e ineficaces. Adicionalmente, se evidenció que en algunos casos no emplean un lenguaje adecuado ni muestran asertividad al expresar sus opiniones y como

respuesta desencadena discusiones con otros docentes lo cual dificulta la comunicación y genera un deterioro del clima laboral, manifestado en un ambiente tenso, poco colaborativo y desmotivador.

## 1.2 Bases teóricas

Según Conde (2023), toda persona tiene derecho a trabajar y más aún cuando lo realizan con la finalidad obtener beneficios económicos una mejor calidad de vida así como un futuro prometedor esta acción que permite la entrega de un esfuerzo físico mental a cambio una retribución o remuneración ayuda a todo ciudadano a plasmarse un futuro ya sea con su esfuerzo o su conocimiento sin embargo todo ser humano no es una máquina que no piensa ni razona ni mucho menos se interrelaciona con los demás por el contrario al ser un ser social el trabajo que realiza lo va a hacer en conjunto va a realizar trabajo en equipo el cual va a tener que ser bien establecido para que esta condición como tal beneficie a todos y sobre todo a la empresa o institución a la cual se está trabajando es por ello que una persona que no sabe trabajar en equipo simplemente no será contratada de forma de vida implicará muy poco en el trabajo.

Para Correa (2022), el Estado garantiza el derecho a trabajar y hacerlo de forma libre e independiente o también bajo dependencia sea de una empresa o institución pública estas acciones que se realizan bajo la norma buscan dignificar al hombre y permitir su desarrollo integral sin embargo las empresas requieren de trabajadores proactivos que buscan mejoras que tienen mayores condiciones laborales y que pueden interrelacionarse de forma adecuada mejor aún utilizando comunicación asertiva en el trabajo estas situaciones o características propias de cada trabajador marcan la diferencia y permiten desarrollarse en el ámbito interno y externo es por ello que un trabajador que no sabe comunicarse ni mucho menos interpreta el

comunicado de los demás simplemente es una persona no proactiva que no aportaría nada a su empleador y que posiblemente será despedido.

Según Ascencio (2023), el ser humano es social por naturaleza y el comportamiento que tiene cada uno de ellos va en relación a comunicarse a informarse a interrelacionarse entre cada uno de ellos esta búsqueda de sociabilizar permite un desarrollo rápido y eficiente la comunicación ha sido por mucho uno de los métodos más importantes de desarrollo del ser humano diferenciándonos así de todos los animales del mundo mayor aún el raciocinio que tenemos sin embargo existen personas que no poseen las habilidades pertinentes para poder desenvolverse en sociedad de forma correcta y mucho menos en áreas de trabajo las cuales necesitan de trabajadores con una comunicación asertiva una comunicación adecuada que busca entender y ser entendidos sin embargo no se suscita permitiendo a dicho trabajador problemas internos problemas de personalidad y sobre todo problemas sociales.

Para Collao (2023), la comunicación asertiva en el trabajo no solo está condicionado al trabajador sino también al empleador o jefe de las diferentes áreas que conforman la empresa o institución pública ya que gracias a esta comunicación se permiten dar órdenes de formas precisas y entendibles así como realizar trabajos y coordinaciones de forma rápidas y eficientes es aquí en donde tanto empleador como trabajador trabajan en conjunto en una sola dirección sin malentendidos ni mucho menos ideas dispares que los desvíen de su objetivo principal la comunicación asertiva es tan eficiente como necesaria para todas las empresas sean entidades públicas o privadas ya que de esta forma se podría maximizar la eficiencia en la labores encomendadas y así tanto los clientes como administrados tendrán una excelente atención y sobre todo tiempos rápidos de respuesta a sus pedidos o necesidades.

Según Mendieta (2024), cada persona es un universo distinto una persona no es igual a otra un trabajador tampoco es igual a otro trabajador tienen pensamientos ideales comportamientos características y una cultura diferente que hace posible actitudes o comportamientos dispares es por ello que ante un centro de trabajo o un área en específico el jefe de recursos humanos debe saber a quién se contrata y sobre todo las características y debilidades o cualidades que estos poseen para poder manejarlos y trabajarlos En beneficio de la empresa ya que nadie desea trabajadores deficientes o perezosos o quizás que delinquen perjudicando a su entorno laboral por el contrario se requieren trabajadores proactivos eficientes que sepan comunicarse y sobre todo que sepan trabajar en equipo

Para Bravo (2024), la comunicación asertiva es el vehículo mediante el cual una persona puede expresar y compartir mensajes en diferentes formas, con el objetivo de que otros puedan escuchar y entender la información transmitida, es por ello que uno puede narrar historias, plantear quejas y otros tipos de expresiones con el fin de ser comprendido; asimismo, es un medio fundamental para que las personas puedan compartir sus ideas, sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa, esta forma de comunicación facilita transmitir distintos tipos de mensajes, tales como relatos, sugerencias y quejas; favoreciendo una interacción dinámica, efectiva y empática.

Según Giraldo (2023), consideran como un estilo de comunicación por parte de las personas que intervienen en una comunicación, en el momento que exponen sus ideas u opiniones, del mismo modo esta es efectuada en forma abierta al dirigirse hacia los demás compañeros en una organización; lo que significa que la comunicación efectiva en el entorno organizacional debe permitir que las personas expresen sus ideas libremente y con respeto, lo cual es clave para mantener buenas relaciones entre compañeros y un entorno de trabajo saludable.

Para Gonzalez (2020), una persona cuando se comunica con otra busca ser entendida y comprendida de forma rápida y eficiente sin embargo lo que se intenta comunicar muchas veces utiliza más palabras de la debida o un tono de voz inadecuado haciendo posible que la información que se recepciona no sea entendida a cabalidad por el contrario genere confusiones y sobre todo un mensaje erróneo estas acciones las cuales también se pueden ver en un centro laboral permiten malentendidos entre trabajadores entre jefes de áreas o incluso entre un trabajador y los clientes es por ello que para que exista un ámbito laboral adecuado debe existir una adecuada comunicación asertiva permitiendo que todos los integrantes de esta empresa o institución puedan entenderse a cabalidad cumplir con las expectativas deseada y sobre todo satisfacer las necesidades de los clientes ya que así es la única forma de garantizar la rentabilidad o éxito de la empresa

Según Reyes (2019), expresan que el clima laboral, al ser estructurado por las personas y la empresa en sí, implica el intercambio de aspectos personales y sociales que configuran un entorno con componentes culturales, sociales y morales diversos. Cada trabajador posee comportamientos distintos, lo que se evidencia en una interrelación constante entre unos y otros, generándose así un ambiente laboral diferente en cada área. A ello se suman las condiciones de trabajo, así como otros factores que permiten gestionar dicho clima, y brindan al empleador herramientas para comprender cómo opera el mismo y qué incentivos puede plantear.

Para Rivas (2023), señala con precisión como la comunicación asertiva y el clima laboral son dos aspectos profundamente interrelacionados que determinan el bienestar y la eficiencia dentro de una organización. Una comunicación abierta y respetuosa no solo facilita el entendimiento mutuo o fortalece el trabajo en equipo, sino que también contribuye a la creación de un ambiente de trabajo positivo y saludable. Cuando los trabajadores pueden

expresar sus ideas libremente, se fomenta un clima de confianza, cooperación y se reducen los conflictos. Asimismo, un buen clima laboral no se logra únicamente con normas y políticas, sino que requiere del compromiso de cada integrante de la organización, su actitud y valores. Para lograr ello, fortalecer la comunicación asertiva es una estrategia esencial para mejorar el clima organizacional y, con ello, el rendimiento general de una institución.

Para Palomino (2020), el trabajo en los centros educativos sean de instituciones públicas o entidades privadas cada profesor posee una interrelación constante con otros docentes y con personal administrativo de dicha institución o empresa se debe tener en cuenta que la comunicación o relación que se suscita debe ser una asertiva que permita un desarrollo completo de las habilidades personales de cada uno de ellos así como las habilidades profesionales no generándose conflictos ni mucho menos afectaciones entre docentes o padres de familia así mismo esta comunicación constante y asertiva se debe dar entre docentes y alumnos situación que permitiría un mayor desenvolvimiento y aprendizaje de estos últimos para poder lograr sus objetivos estudiantiles y así adquirir nuevos conocimientos los cuales los prepararán para la vida.

Para Chipana (2022), el profesorado peruano en el Perú si bien posee derechos salariales y beneficios sociales reconocidos por la norma estos también requieren una capacitación constante del conocimiento que brindan a sus alumnos así como la interrelación entre alumnos profesor y profesor y docente situación que amerita una mejora permanente y sobre todo una interrelación adecuada e idónea día tras día es por ello que ante las labores realizadas por los docentes estos deben tener en cuenta que la información que desean hacer llegar a sus alumnos debe ser la idónea y adecuada asimismo para evitar cualquier tipo de conflicto con padre de familia u otros docentes también se debe tener una comunicación asertiva y entendible los conflictos muchas veces aparecen por malinterpretaciones o

información errónea entre las partes situación que se debe evitar a toda costa ya que el ámbito laboral en donde se encuentran es uno que busca dar ejemplos a los estudiantes

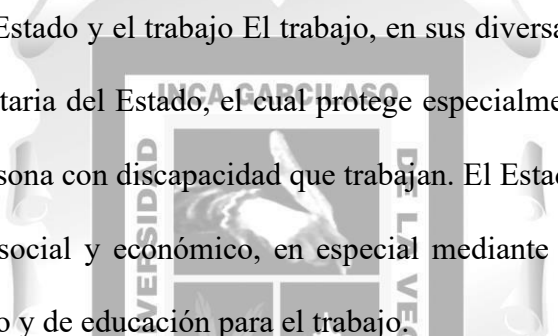
Según Zavaleta (2023), el trabajo en equipo que se pueda dar en un colegio o institución educativa pública o privada va a estar relacionado a una comunicación asertiva a un comportamiento adecuado de cada docente valores instruidos así como forma de pensar coherente que permita un desenvolvimiento normal y adecuado cada docente en un centro educativo tiene roles que cumplir objetivos que trazar y sobre todo alumnos A quién enseñar no se puede permitir en un centro educativo que los docentes no sepan trabajar en equipo ni mucho menos que tengan una comunicación asertiva que permita relacionarse con sus pares padres de familia o estudiantes de esta forma a través de una adecuada realización de sus funciones se puede garantizar la enseñanza de vida a todos sus estudiantes

### 1.3. Marco legal

Cada ciudadano posee el derecho a desarrollarse en conjunto con los demás, prestando sus servicios a las diferentes instituciones públicas o entidades privadas, con el propósito de alcanzar una mejor calidad de vida. Estas acciones en conjunto permiten evidenciar el progreso personal que una persona logra con su entorno, buscando siempre que las actividades realizadas sean en beneficio propio y colectivo, sin causar daño a nadie. Es aquí donde la Constitución Política del Perú señala, en su artículo 1, lo siguiente:

Artículo 1 – Defensa de la persona humana La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Ahora bien, en los diferentes colegios del país existen docentes y auxiliares que, a través de sus estudios realizados, intentan desarrollar sus actividades profesionales y cumplir con las labores encomendadas en beneficio de sus estudiantes, ya sea en instituciones educativas públicas o privadas. Estos profesionales tienen el derecho a trabajar libremente con sujeción a la ley, pero siempre bajo condiciones pertinentes y adecuadas, dentro de un entorno de comunicación asertiva que acompañe cada una de sus funciones. Es en este contexto donde la Constitución Política del Perú reconoce y protege el derecho al trabajo en el artículo 23, que señala lo siguiente:



Artículo 23 – El Estado y el trabajo El trabajo, en sus diversas modalidades, es objeto de atención prioritaria del Estado, el cual protege especialmente a la madre, al menor de edad y a la persona con discapacidad que trabajan. El Estado promueve condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo.

Por otro lado, la Ley de seguridad y salud en el trabajo - Ley N° 29783 en el Artículo 56 menciona que la exposición en zonas de riesgo. El empleador prevé que la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales concurrentes en el centro de trabajo no generen daños en la salud de los trabajadores; esto quiere decir, que si la empresa evidencia una comunicación asertiva como un factor psicosocial negativo en sus trabajadores, esto desencadenaría un deterioro en el clima laboral de la organización, debilitando diferentes puntos como la comunicación interna, motivación del personal, relaciones interpersonales y bienestar emocional del talento humano, ante esta problemática se debe fomentar una positiva comunicación asertiva que permita construir un entorno laboral más saludable, respetuoso y eficiente.

## 1.4 Antecedentes del estudio

### Antecedentes Internacionales

Para el tesista colombiano Romero (2022), en su investigación “Importancia de la comunicación en la relación docente–estudiante y entre pares, para estimular el aprender-haciendo en la formación inicial del arquitecto”, utilizó una metodología descriptiva con enfoque cualitativo, los datos obtenidos se llevaron a cabo por medio de la aplicación de encuestas a una muestra de 30 trabajadores, teniendo como resultados que distintos canales de comunicación que puede tener 20% de efectividad, la idea es crear argumentos que permitan que entre ellos pueda existir una horizontalidad en sus conocimientos arquitectónicos como una asertividad en la exposición de sus argumentos y se concluyó que los escenarios académicos propuestos se trabajaron sobre las variables de Interacción, empatía y reflexión, como fundamento de la comunicación asertiva, que, a través de este trabajo buscamos estudiar y aplicar en el proceso de enseñanza.

Según el tesista colombiano Rodríguez (2023), en su trabajo de investigación “Buscando a Nemo en el océano azul: cómo la comunicación influye en el desempeño emprendedor”, utilizó una metodología de enfoque cualitativo, descriptivo y fenomenológico etnográfico, los datos obtenidos para esta investigación se llevaron a cabo por medio de la aplicación de la encuesta etnográfica a una población de 80 personas, teniendo como resultados que el taller mejoró al 100% las habilidades de comunicación persuasiva entre los 70 empleados, aunque el orden de los estímulos no afectó significativamente los resultados, algunos grupos mostraron mejoras generales más sustanciales y se concluyó que los trabajadores de la empresa expresan sus sentimientos y pensamientos de una manera asertiva, lo que conduciría a un buen clima organizacional, además, de optimizar los procesos y un

adecuado desenvolvimiento en las formas de negociación, desencadenando un mejor desempeño organizacional.

Para el tesista chileno Allan (2022), en sus tesis “Contacto Estelar: juego de mesa didáctico que busca mejorar la comunicación asertiva dentro de las instituciones educativas”, se utilizó una metodología de investigación no experimental, de tipo explorativo y con un enfoque mixto de método cualitativo y cuantitativo. Asimismo, empleó una muestra de 317 trabajadores y utilizó como instrumento de investigación la encuesta, teniendo como resultados que existen problemas de comunicación en la institución e incluso se determinaron los posibles factores responsables de esta situación en conjunto con el equipo docente, concluyendo que el talento humano de la organización refleja un clima laboral positivo; de igual modo existen áreas que requieren reforzamiento en la comunicación asertiva.

Según el tesista chileno Molina (2023), en su tesis titulada “Estudio cualitativo de representaciones sociales del piercing oral en la Región Metropolitana de Santiago de Chile, desde la perspectiva de cirujanas/os dentistas, perforadoras/es y usuarias/os”, tuvo como objetivo el de centrarse en las visiones particulares y encuentros de perspectivas de personas usuarias de piercing oral, cirujanas/os dentistas y piercers (perforadoras/es) de la Región Metropolitana de Santiago de Chile (RM). Material y métodos, se realizó un estudio exploratorio y descriptivo con metodología cualitativa. utilizando como aspecto metodológico el enfoque cuantitativo, el cual ha permitido, a través de datos estadísticos, brindar una información más precisa y de fácil comprensión. El tipo de investigación fue básico, ya que se permitió brindar un conocimiento nuevo. El diseño fue no experimental, dado que las variables utilizadas no fueron alteradas ni manipuladas. El nivel de investigación fue descriptivo y, para la recolección de información, se utilizó la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión que se vislumbró la hegemonía del modelo biomédico,

donde la multidimensionalidad de representaciones sociales y las dificultades de comunicación al respecto, en situaciones referentes al ámbito odontológico, reflejan la necesidad (al menos de parte de piercers, dentistas y usuarias/os) de trabajar en la temática del piercing oral para acercarse a encuentros de perspectivas óptimos. Para contribuir al diálogo respetuoso y constructivo al respecto se recomienda fundamentalmente el trabajo intersectorial con comunicación asertiva.

Para el tesista argentino Díaz (2024), en su tesis titulada “El psicopedagogo como comunicador asertivo dentro de una conversación difícil”, tuvo como objetivo el de detallar los aportes de las fuentes primarias y secundarias para analizar y especificar entre los saberes expuestos en los textos, artículos y publicaciones, utilizando como aspecto metodológico el enfoque cuantitativo, el cual ha permitido, a través de datos estadísticos, brindar una información más precisa y de fácil comprensión. El tipo de investigación fue básico, ya que se permitió brindar un conocimiento nuevo. El diseño fue no experimental, dado que las variables utilizadas no fueron alteradas ni manipuladas. El nivel de investigación fue descriptivo y, para la recolección de información, se utilizó la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión que la comunicación es una condición esencial en el ser humano, necesaria para la supervivencia, pues es a través de ella que el hombre establece relaciones interpersonales y logra realizarse plenamente.

### **Antecedentes Nacionales**

Según Luján (2019), en su tesis “Liderazgo transformacional y comunicación asertiva en docentes de una Universidad Pública”, empleó un tipo de investigación aplicada, con

enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, de nivel explicativo y de diseño no experimental, correlacional causal, con corte transversal, asimismo, la población estuvo conformada por 65 docentes a quienes se le aplicó dos cuestionarios como instrumentos de evaluación, teniendo como resultados que el liderazgo transformacional se relaciona de forma directa ( $Rho=0,740$ ) y significativamente ( $p=0,000$ ) con la comunicación asertiva en docentes de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Cercado de Lima, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta y se concluyó que la comunicación asertiva basada en transmitir nuestros pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa influye sobre el clima institucional.

Para Rios (2019), en su tesis “Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito: personal, Familiar y Educativo”, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de estudio correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, asimismo, se aplicó como instrumento de investigación el cuestionario, cuya población estuvo conformada por 52 trabajadores. Se concluyó que los resultados evidenciaron que la comunicación asertiva influye significativamente en el clima organizacional.

Según Pacheco (2024), en su tesis “Taller de teatro y la comunicación asertiva en estudiantes universitarios”, utilizó una metodología de tipo descriptivo de nivel no experimental, de carácter correlacional y de corte transversal, la población estuvo conformada por 148 personas y se aplicó como instrumento de investigación el cuestionario, teniendo como resultados que participaron una muestra de 73 estudiantes de una universidad particular de Lima Norte que participaron en un taller de teatro a quienes se les suministró dos cuestionarios, y se concluyó que el personal sanitario mantiene una adecuada comunicación asertiva asimismo un clima laboral favorable.

Para Leon (2019), en su tesis “Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes de Secretariado Ejecutivo del Instituto Superior SISE de Comas” utilizó una metodología de investigación de tipo explicativo y de diseño cuasi experimental asimismo trabajo con una población de 30 integrantes y se aplicó como instrumento de investigación el cuestionario, teniendo como resultados que estuvo conformada por 50 estudiantes a quienes se les aplicó el cuestionario de las habilidades sociales de 15 ítems y el cuestionario de la comunicación asertiva de 15 ítems empleando la técnica de la encuesta y se concluyó que la comunicación asertiva mejora el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de dicha Institución Educativa.

Según Irribarren (2022), su tesis titulada “La comunicación asertiva”, tuvo como objetivo el de fomentar el aprendizaje de los estudiantes, docentes y comunidad educativa y el trabajo en equipo de manera adecuada de acuerdo con las competencias planteadas en el área de Comunicación de 2° de secundaria, utilizando como aspecto metodológico el enfoque cuantitativo, el cual ha permitido, a través de datos estadísticos, brindar una información más precisa y de fácil comprensión. El tipo de investigación fue básico, ya que se permitió brindar un conocimiento nuevo. El diseño fue no experimental, ya que las variables utilizadas no fueron alteradas ni manipuladas. El nivel de investigación fue descriptivo y, para la recolección de información, se utilizó la encuesta, y como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión que se realizan actividades como plan sobre el desarrollo de la sesión de aprendizaje, trabajo en pares, trabajo en equipo, diálogo simultáneo, lluvia de ideas, guía de trabajo, recursos y materiales para el área del desempeño laboral, proyecto multimedia y laptop, con la finalidad de promover el aprendizaje y mejorar las relaciones interpersonales en la Institución.

### **Antecedentes Locales**

Para Caceres (2023), en su tesis “Comunicación asertiva y liderazgo transformacional en trabajadores de una municipalidad - Cusco, 2022”, utilizó una metodología de tipo puro y de campo, de nivel correlacional y de diseño no experimental, transversal correlacional. Con una muestra de 144 estudiantes y se utilizó como instrumento de investigación dos cuestionarios mediante la técnica de la encuesta, teniendo como resultados que con 22 ítems de tipo escala Likert. Los resultados demostraron que la comunicación asertiva y el liderazgo transformacional tienen una relación directa y significativa, basado en valor de significancia menor al 1% y Rho de Spearman 0.434 y se concluyó que aceptando la hipótesis de la investigación, en la que, ante mejoras del nivel de comunicación asertiva, el liderazgo transformacional también tiende a mejorar en los trabajadores de una municipalidad de Cusco.

Según Acosta (2022), en su tesis “Comunicación asertiva y convivencia escolar en una institución educativa, Pucallpa, 2021”, utilizó una metodología de enfoque cuantitativo de naturaleza básica, método hipotético - deductivo, diseño no experimental, correlacional. Con una muestra de 71 docentes, utilizando como instrumento de investigación el cuestionario, teniendo como resultados que alcanzado considera que existe relación Rho de Spearman de 0.806 de direccionalidad positiva de grado altamente significativo Sig. 0,000 entre la comunicación asertiva y la convivencia escolar en una institución educativa, Pucallpa, 2021 y se concluyó que esta información resulta relevante ya que aborda la variable comunicación asertiva, la cual influye positivamente en la gestión educativa docente lo que permite inferir la existencia de un clima laboral favorable.

Para Castro (2023), en sus tesis “Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023”, utilizó una metodología de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, de nivel básico. Con una muestra de 40 personas, utilizando como instrumento de investigación el cuestionario, teniendo como resultados de la presente

investigación, que existe relación positiva alta entre la variable teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023, con un valor de 0,753 y se concluyó que existe un excelente nivel de desempeño laboral asimismo un clima laboral muy satisfecho lo que se evidencia que existe una correlación significativa.

Según Vargas (2024), en su tesis “Comunicación asertiva y liderazgo transformacional en una municipalidad provincial de Apurímac, 2023”, el tipo de investigación fue básico, cuantitativo, no experimental, transversal y alcance correlacional. Con una muestra de 250 colaboradores, utilizó como instrumentos de investigación la escala de clima laboral y la encuesta de desempeño laboral, teniendo como resultados que el 42.7% de servidores de la municipalidad su nivel liderazgo transformacional es de nivel regular y se concluyó que existe una correlación positiva y de nivel alto.

Para Vera (2020), en sus tesis “Comunicación asertiva y desarrollo organizacional en I.E. Públicas de Trujillo, 2020”, utilizó una metodología de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de nivel correlacional. Con una muestra de 100 trabajadores y utilizó como instrumentos de investigación el cuestionario, Se concluyó que coexiste una relación significativa directa  $(p=0.710)$  entre la comunicación asertiva y el desarrollo organizacional de una institución pública en los distritos de Salaverry y Moche.

## 1.5 Marco conceptual

La presente investigación tuvo como marco conceptual los siguientes términos:

Trabajo. - Actividad que una persona realiza, sea mental o física, para obtener un beneficio económico. Esta actividad genera, con el empleador, una relación de dependencia de carácter objetivo y subjetivo, así como una interrelación constante basada en la subordinación. (Allan, 2022)

Comunicación asertiva, - Forma adecuada en la que las personas interactúan de manera eficiente, permitiendo que lo expresado, según sentimientos, conocimientos y formas de pensar, sea comprendido y entendido a cabalidad. (Alvarado, 2020)

Escuchar. - Acción que permite entender lo que otra persona desea comunicar, buscando comprender la información recibida, analizarla y actuar en consecuencia. (Ascencio, 2023)

Trabajo en equipo. - Colaboración de varias personas en un lugar de trabajo, orientada al cumplimiento de objetivos comunes. La persona que participa activamente en el equipo debe mantener comunicación constante, saber recibir y dar órdenes, evitando acciones malintencionadas o conflictivas, priorizando siempre los intereses grupales sobre los individuales. (Giraldo, 2023)

Alumnos. - Personas que estudian en una institución educativa pública o privada. Pueden tener diversas edades; lo que los caracteriza es su intención de aprender y de someterse

a las normas del centro educativo para cumplir con los objetivos académicos trazados.  
(Zavaleta, 2023)

Clima laboral. - Ambiente generado en un centro de trabajo a partir de la interrelación entre trabajadores, jefes de área o gerentes. Este entorno permite que las acciones, la comunicación y los aspectos culturales de cada individuo se manifiesten de forma comprensible y adaptable. (González, 2020)

Director. - Máxima autoridad de una institución educativa, responsable del cumplimiento de las directivas emitidas por el Ministerio de Educación o la UGEL, garantizando una interacción adecuada entre docentes y alumnos, y el logro de los objetivos institucionales. (León, 2019)

Interrelación con los demás. - Relación que se suscita entre personas, donde cada ciudadano busca comunicarse o establecer vínculos con otros. Esta interacción ocurre en diversos ámbitos como el hogar, el colegio, el trabajo, las calles, o instituciones públicas, y se facilita gracias a la comunicación. (Mendieta, 2024)

Dar órdenes y saber cumplirlas. - Acciones esenciales que todo trabajador o responsable de área debe asumir. Las indicaciones que se reciben o se emiten deben ser lo más entendibles posible para facilitar el trabajo conjunto. (Molina, 2023)

Institución educativa. - Organización encargada de impartir educación. Tiene como objetivo que sus integrantes cumplan roles definidos en beneficio de los estudiantes. Estas instituciones reciben apoyo directo del Estado y de organizaciones sin fines de lucro, con el

propósito de difundir conocimientos y cumplir con los parámetros establecidos por el Ministerio de Educación. (Palomino, 2020)

Sociedad. - Conjunto de personas que, a pesar de tener pensamientos distintos, comparten un idioma, una cultura que los caracteriza y orígenes similares. Esta diversidad permite una interacción común y un apoyo mutuo orientado al progreso colectivo. (Reyes, 2019)

Percepción. - Proceso mediante el cual las personas procesa la información obtenida de su entorno, analizándola y comprendiéndola para emitir una respuesta inmediata conforme a sus necesidades e intereses. (Romero, 2022)





## **CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 2.1 Descripción de la realidad problemática

En el país existe una gran cantidad de profesionales que se dedican a la docencia en colegios primarios y secundarios, los cuales son reconocidos por el Estado. Estos docentes postulan para obtener una plaza y trabajar en las diferentes instituciones públicas, relacionándose con colegas, directivos, alumnos y padres de familia. Esta situación permite generar un ambiente de responsabilidad y compromiso entre cada uno de ellos, promoviendo una comunicación activa, así como el acatamiento de las disposiciones establecidas por cada institución educativa, con la finalidad de instruir a los estudiantes de forma adecuada y oportuna. Por otro lado, existen instituciones educativas en las que algunos docentes no comparten las opiniones de sus pares ni buscan adaptarse a su entorno, manteniendo comportamientos hostiles y reacios, sin fomentar una comunicación asertiva ni mostrar intenciones de superarse. Esta situación evidencia la necesidad urgente de mejorar el clima laboral para cumplir con los objetivos trazados por cada centro educativo.

En el CEBE “Santa Cecilia” de Chíncha durante, se identificó una situación problemática que impacta directamente tanto a la directora como al equipo docente lo cual conduciría a un deterioro del clima laboral, particularmente esta situación se debe a factores tales como: tensiones interpersonales, falta de colaboración y dificultades en la comunicación entre el personal docente y directivo. En este contexto se ha evidenciado que diversos docentes no emplean un lenguaje apropiado ni muestran asertividad al expresar sus sentimientos y pensamientos; de igual modo no responden de manera oportuna las sugerencias que se les brindan sobre alguna labor pedagógica por corregir o mejorar; en múltiples situaciones

reaccionan de manera agresiva e ineficaz lo que desencadenaría discusiones verbales entre compañeros de trabajo. Esta problemática no solo afectaría el bienestar del personal docente sino también incide negativamente en la calidad del proceso educativo que se les brinda a los estudiantes con necesidades especiales, afectando su desarrollo integral y proceso de inclusión

Por otro lado, Alvarado (2020), realizó una investigación en una Institución Educativa de la UGEL 03 de Lima, en la que se evidenció que las comunicaciones interpersonales entre los miembros del equipo educativo manifestaban carencia de empatía, dificultades para la escucha activa, asimismo imposición de decisiones exigiendo cumplimiento sin una información y sensibilización previa que involucre a los miembros del equipo educativo, generando una afectación en la motivación, confianza y trabajo en equipo, lo que contribuyó al deterioro del clima laboral. Estas conclusiones permitieron inferir que la situación actual que se evidencia en el CEBE “Santa Cecilia” no está aislada de esa realidad en donde la falta de habilidades de comunicación asertiva impide generar entornos positivos saludables.

## 2.2 Formulación del problema general y específicos

### Problema General

¿De qué manera el desarrollo de la comunicación asertiva puede contribuir a la mejora del clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chíncha, 2024?

### Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel actual de comunicación asertiva entre los docentes del CEBE “Santa Cecilia”, Chíncha, 2024?

¿Qué aspectos del clima laboral docente presentan mayores deficiencias en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024?

¿Qué estrategias de comunicación asertiva pueden implementarse para mejorar el clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024?

### 2.3 Formulación de objetivo general y específicos

#### Objetivo General

Determinar de qué manera el desarrollo de la comunicación asertiva contribuye a la mejora del clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.

#### Objetivos Específicos

Identificar el nivel actual de comunicación asertiva entre los docentes del CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.

Diagnosticar los aspectos del clima laboral docente que presentan mayores deficiencias en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.

Proponer estrategias de comunicación asertiva que permitan mejorar el clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.



**CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA  
INVESTIGACION**



### 3.1 Justificación e importancia del estudio

#### Justificación teórica

La presente investigación centró su justificación teórica en el hecho de obtener información de diferentes teóricos, tesis e investigadores que han dado a conocer los problemas más resaltantes en entornos laborales, donde las personas no saben comunicarse ni mucho menos escuchar, lo cual permite que el estrés y las condiciones propias del trabajo agobien al trabajador y generen un ambiente de hostilidad, conflictos y demás afectaciones. Esta situación ha provocado que muchas instituciones públicas o empresas privadas sufran pérdidas importantes o presenten servicios ineficientes, que pudieron evitarse si existieran mejoras en el ámbito de comunicación entre sus trabajadores. Asimismo, se pudo determinar que la comunicación asertiva es una alternativa de solución que mejora la interrelación o el clima laboral en todo centro de trabajo, especialmente en instituciones educativas públicas.

Sobrellevar el estrés del trabajo, así como la relación con otros compañeros o superiores, representa en muchos casos una carga que condiciona al trabajador o profesional. No obstante, mediante una comunicación asertiva entre todos ellos, se permitiría un cambio significativo y mejoras que contribuirían a alcanzar los objetivos trazados.

#### Justificación práctica

Los diferentes centros educativos del país evidencian en sus instalaciones un sinnúmero de problemas y conflictos que se generan entre los docentes, sus superiores e incluso con los propios padres de familia, todo ello como consecuencia de la falta de una comunicación asertiva. Esta es una situación que debe cambiar con urgencia.

El presente programa de intervención emerge ante la problemática presentada en el CEBE “Santa Cecilia” de Chincha, lo cual pone en evidencia relaciones laborales tensas, producto de conflictos interpersonales, poca disposición para el trabajo en equipo y dificultades en la comunicación entre el personal docente y directivo.

En este contexto, el estudio se justifica en la medida en que propone el desarrollo de estrategias de comunicación asertiva. Su implementación contribuyó a mejorar significativamente el clima laboral en la institución, promoviendo un ambiente más cooperativo, armonioso, equilibrado y orientado al bienestar del equipo. Asimismo, se reflejó positivamente en la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes con necesidades educativas especiales.

La trascendencia de este programa radicó en su carácter preventivo y formativo, ya que aborda de manera integral una problemática que va más allá de lo pedagógico, impactando tanto en la convivencia institucional como en el desarrollo profesional del personal educativo. En este sentido, desarrollar la comunicación asertiva es una prioridad para lograr una gestión educativa eficiente, humana y comprometida con la inclusión.

#### Justificación metodológica

La presente justificación se centra en el respeto a las normas APA, séptima edición, así como a la estructura designada por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, a fin de tener un trabajo académico adecuado que pueda ser citado por otros estudiantes, investigadores o tesis. De ese modo, se busca entender y comprender un poco más sobre la problemática que se aprecia en los centros educativos a nivel nacional, proponiendo una alternativa de solución pertinente a través de la comunicación asertiva.

## Importancia del estudio

La importancia del presente estudio radica en el hecho de investigar sobre un tema o problema actual que se evidencia en diversos colegios del país, pero que muchas veces los propios docentes o directivos prefieren que no se visibilice, ya que se pondría en tela de juicio la forma en que se está trabajando en estas instituciones donde se educa a niños y niñas con el propósito de tener un mejor futuro.

Es evidente que, ante un clima laboral donde tanto profesores como directivos no buscan respetarse entre ellos ni mucho menos a los padres de familia, se producen actos contrarios a la normativa vigente o a las reglas de convivencia de un centro de labores. En estas circunstancias, los más beneficiados o perjudicados por el comportamiento de los docentes son precisamente los niños. Es aquí donde la comunicación asertiva merece importancia y, sobre todo, necesita ser aplicada para evitar cualquier afectación a los objetivos planteados por la institución y especialmente a los estudiantes, quienes lo único que desean es adquirir mayores conocimientos y estar preparados para alcanzar una mejor calidad de vida.

### 3.2 Delimitación del estudio

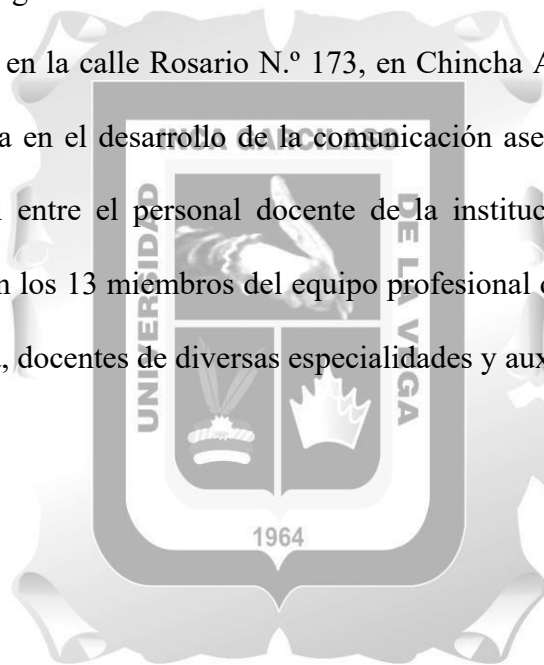
#### Delimitación temporal

La presente investigación estuvo delimitada en el año 2024, periodo en el cual el país atravesó una estabilidad económica, política y social, permitiendo que las personas pudieran realizar sus actividades y labores sin inconveniente alguno y que los centros educativos públicos o privados funcionaran con normalidad, y que cada uno de sus trabajadores siguiera desempeñando sus funciones como se les ha asignado. Esta situación de control y tranquilidad

social permitió que los docentes pudieran interrelacionarse entre sí; sin embargo, la falta de una comunicación asertiva hizo posible que se suscitaran inconvenientes entre los docentes, los directivos y los propios padres de familia, quienes se encontraban sobreestresados, ya sea por el trabajo, por aspectos personales o quizás económicos, que generaban actitudes contrarias a toda buena relación laboral.

### Delimitación territorial

La presente investigación se realizó en el Centro de Educación Básica Especial (CEBE) “Santa Cecilia”, ubicado en la calle Rosario N.º 173, en Chincha Alta, región Ica – Perú. En cuanto al tema, se enfoca en el desarrollo de la comunicación asertiva como estrategia para mejorar el clima laboral entre el personal docente de la institución. Poblacionalmente, la investigación se centró en los 13 miembros del equipo profesional del CEBE “Santa Cecilia”, integrado por la directora, docentes de diversas especialidades y auxiliares de educación.



## CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO



#### 4.1 Diseño esquemático

Es una realidad que en nuestra sociedad actual diferentes instituciones educativas del sector público o privado poseen docentes altamente capacitados con estudios en pedagogía y cursos que permiten desenvolverse en sus tareas encomendadas sin embargo lo que pocas muchas veces trabajan es el aspecto psicológico o de interrelación personal muchas veces los docentes dejan de lado la relación convivencial o el sentimiento empático o quizás el trabajo en equipo con sus demás pares o directivos permitiendo así una situación de apatía y alejamiento lo que hace posible que la actividades que realicen puedan terminar en conflicto pues no se siguen órdenes ni mucho menos se dan las acciones encomendadas.

El trabajo en equipo de cada docente o profesor de un colegio nacional o privado es tan importante como las actividades que realizan con sus alumnos ya que gracias a las acciones que esto realizan pueden desenvolverse y generar nuevos métodos de enseñanza aplicándolo de forma directa en beneficio de todos estos es importante tener en cuenta también que la comunicación asertiva entre cada uno de estos hace posible que las interrelaciones personales mejoren pues no solo se necesita o se debería hablar sino también escuchar permitir que las ideas conflictivas desaparezcan a través de un diálogo abierto en donde los sentimientos emociones o pareceres se puedan confrontar y así tener ideas claras y precisas de lo que se quiere alcanzar en beneficio de la institución pública o colegio privado ya que de esta forma se estarían cumpliendo con los parámetros exigidos en la enseñanza y docencia a los alumnos.

Diversos docentes cargan el estrés sobre ellos y permiten que cualquier acto contrario al sus pensamientos se ha visto como un ataque o enfrentamiento situación que responden con daños y alegaciones contrarias a la norma de convivencia es aquí en donde diferentes instituciones educativas públicas o privadas poseen su talón de Aquiles generando una desorganización en el plantel educativo y por ende una indebida interrelación entre maestro y estudiantes maestros y directivos y maestros y padres de familia y por ello que para poder frenar todos estos actos que provocan enfrentamientos innecesarios es que se debe aplicar la comunicación asertiva.

Es por ello que se ha creado un programa de intervención denominado: “Mejora de clima laboral gracias a la comunicación asertiva” la cual establece paso a paso enseñarle el docente a cómo mejorar esta comunicación asertiva y permitir una relación con sus colegas de forma más adecuada generando un clima laboral idóneo a fin que es el desempeño de sus actividades puedan tener los fines trazados

#### 4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño

El programa de intervención denominado: “Mejora de clima laboral gracias a la comunicación asertiva” permite gestionar acciones rápidas y eficientes, las cuales buscarán que los trabajadores de cualquier institución educativa del sector público puedan tener una relación adecuada y mejoras constantes en su forma de actuar o interrelacionarse. Es por ello que se pudieron ver, desde un aspecto general, los siguientes enfoques:

Enfoque cultural

Cada docente que se encuentra en una institución educativa pública posee características particulares propias de su crianza, entorno social, conocimientos, comportamientos adquiridos, procedencia del lugar donde viene y demás. Cada persona es diferente según las condiciones en las cuales ha vivido, permitiendo así que cada trabajador en un colegio, negocio o empresa tenga características distintas: un modo de hablar pausado, mientras que otros acelerados; unos sabrán escuchar, pero otros no. Esto abarca un enfoque cultural variado o diverso que repercute en el trabajo en equipo o en los objetivos trazados por la institución, ya que mientras unos realizan su trabajo sin problema alguno, a otros se les complica o se les hace difícil, ya que no tienen la facultad de adaptarse a un ambiente nuevo o distinto, adquiriendo un estrés exagerado, encontrándose en un estado de hostilidad y afectación personal del que quieren escapar. Esta es una situación que se debe evitar de forma rápida y eficiente, para que las labores que realicen un docente o directivo que se encuentre en el colegio nacional puedan seguir los parámetros preestablecidos por el Estado. De esta forma, la comunicación que se dé entre cada uno de los educandos deberá ser la más aceptable a fin de lograr buenos estudiantes, y sobre todo una comunicación asertiva con cada uno de los miembros de esta institución.

#### Enfoque institucional

El Ministerio de Educación, así como las UGEL, se encargan de la regulación en la contratación y capacitación de los docentes, así como la búsqueda de su desarrollo en la escala magisterial respectiva, para que puedan ganar más y tener mejores condiciones de vida. Se debe tener en cuenta que estas instituciones buscan que los docentes que están bajo su mando, sean auxiliares, profesores, directores o subdirectores, se encuentren debidamente capacitados y con la predisposición pertinente, a fin de que brinden un servicio de calidad a todos los estudiantes sin distinción alguna, sea en la capital del país, las ciudades, provincias o distritos.

Es aquí en donde muchas veces, a los profesores de colegios nacionales, se les exige un alto nivel de responsabilidad y de entrega, lo que los sobrecarga y les causa un estrés desmedido, perjudicando su desempeño de interrelación o generando conflictos innecesarios.

Ante cualquier problema o comportamiento indebido del docente, muchas veces es destituido de sus funciones sin más búsqueda de solución, ya que las sanciones para los profesores son drásticas, y muchas veces se ven controladas por el personal administrativo de los colegios que, a través de informes, memorandos o incluso denuncias, pueden llegar a destituir a docentes que lo único que tuvieron fue un mal momento en su vida personal o social.

#### Enfoque profesional

Cada docente o auxiliar es un profesional que posee el conocimiento adecuado para desenvolverse en el mundo laboral sin inconveniente alguno, aplicando las teorías o métodos aprendidos en beneficio de sus estudiantes. Situación que permite poder ser independientes y muchas veces autónomos en sus aulas de clase, sin buscar recibir opiniones o consejos de otros colegas o docentes, pues creen que el método utilizado es el correcto, menospreciando la ayuda o información recibida. Es ante esta situación que se generan conflictos en el trabajo, permitiendo opiniones negativas, calificativos o hasta agresiones verbales.

Cada profesional debe comportarse como tal y tener una comunicación asertiva que permita un desarrollo óptimo de sus funciones y capacidades, no permitiendo mayor problema que el de las posibles capacitaciones que deban llevar.

**CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO**



## 5.1 Aplicación de la propuesta de solución

El programa de intervención denominado: “Mejora de clima laboral gracias a la comunicación asertiva” tuvo como estructura la siguiente:

### Antecedentes

Ante un problema en la interrelación de docentes y directivos de un centro educativo nacional, que permite un clima laboral deficiente y con problemas, es que se ha tenido a bien aplicar el método de la comunicación asertiva, la cual desarrollaría una mejora constante en el apoyo interpersonal y de labores de cada docente que los aplique de forma recurrente.

### Primer punto: Reunión programada

Cada centro educativo nacional programaría una reunión mensual en la cual los docentes establecerán en papeles pequeños los problemas o conflictos que se suscitan en las aulas de clase, la interrelación con los demás colegas, problemas que aquejan al colegio o qué cosas les disgustan de los demás compañeros, a fin de que estos puedan ser entregados dentro de una bolsa y que la directora pueda leer dichas notas anónimas, ya que no se colocará nombre alguno.

De esa forma todos sabrán qué actos les incomodan a los docentes y cuáles son los problemas que se suscitan. En caso no exista incomodidad o problema alguno, se colocará la palabra: “NINGUNO”.

Segundo punto: Alternativas de solución ante cada punto establecido

Una vez leído en voz alta y anotado cada punto en una pizarra, se buscarán en forma conjunta alternativas de solución a dicho problema que uno de los docentes está teniendo inconvenientes. De esta forma todos darían sus opiniones, así también como la persona anónima que escribió dicho enunciado.

Una vez detectada la alternativa de solución de cada uno de los puntos, todos los docentes acordarían ponerlo en práctica.

Tercer punto: Espacio de la comunicación asertiva

De forma mensual en las reuniones preestablecidas, cada docente realizará una exposición y ejemplos de la comunicación asertiva y buscarán relacionarlos con los problemas puestos en los papelitos, a fin de poder mejorar de forma más amplia el conflicto o molestia suscitada. De esta forma se tendrá claro qué es la comunicación asertiva y cómo esta podría ayudarnos a resolver aspectos personales y profesionales de cada uno de los docentes.

Cuarto punto: Los docentes enseñarán sobre la comunicación asertiva

Cada docente, una vez terminada la reunión, programará al menos una vez por semana en sus aulas de clase lo referente a la comunicación asertiva, con la finalidad de poder enseñarlo a sus alumnos y a la vez reforzar de forma eficiente en el subconsciente de estos mismos los aspectos básicos que trae consigo esta definición. Los propios alumnos se verán beneficiados al respecto.

#### Quinto punto: Aspecto final

Una vez realizadas todas las reuniones mensuales, así como las exposiciones de los docentes que integran el plantel, se dejará de realizar dichas reuniones hasta que uno de los docentes, de forma anónima, lo vuelva a requerir, o que el director o directora del plantel lo crea conveniente.

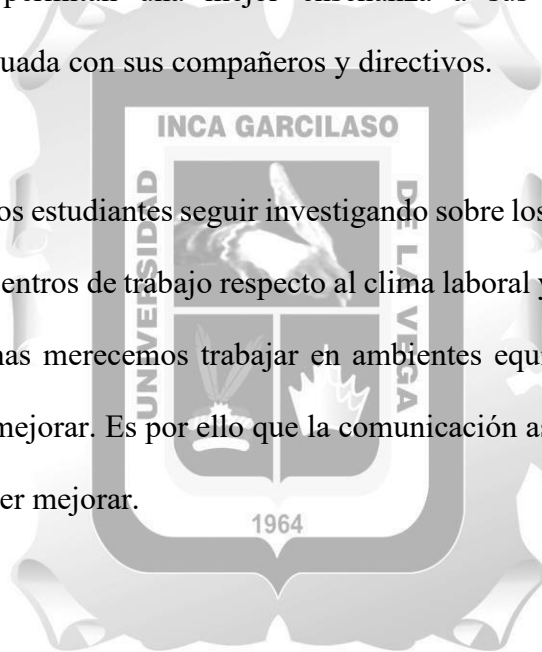


## CONCLUSIONES

- El desarrollo de la comunicación asertiva contribuye a la mejora del clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024, ya que de esta forma los docentes y directivos tendrán una mejor interrelación y realizarían sus actividades de forma eficiente, sin conflictos ni mucho menos malentendidos.
- El nivel actual de comunicación asertiva entre los docentes del CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024, es medio bajo, situación que permite la necesidad de aplicar el programa a fin de alcanzar niveles más altos de comunicación asertiva y mejoras en el desarrollo de las actividades internas del centro educativo.
- Los aspectos del clima laboral docente que presentan mayores deficiencias en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024, se dan en los maestros que tienen menos años en el plantel enseñando a los alumnos y que, por la falta de adaptación, así como los cambios de labores, permiten conflictos internos entre pares y directivos.
- Las comunicaciones asertivas que permiten mejorar el clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024, son aquellas que se realizan primero escuchando las órdenes o acciones a cumplir, para luego responder en el tono y modo adecuado, más aún cuando son órdenes u opiniones que permitirían mejorar las actividades realizadas como docente en un plantel educativo en donde se trata con estudiantes que requieren del mayor y mejor apoyo posible.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos de CEBE “Santa Cecilia” plantear medidas que permitan una mejor interrelación entre los docentes, buscando la creación de talleres que permitan impartir y mejorar la comunicación asertiva de dichos trabajadores.
- Se recomienda a los docentes de CEBE “Santa Cecilia” buscar dejar los problemas económicos, familiares y sociales fuera del centro de trabajo e intentar avocarse a las actividades que permitan una mejor enseñanza a sus alumnos, así como una interrelación adecuada con sus compañeros y directivos.
- Se recomienda a los estudiantes seguir investigando sobre los problemas que se suscitan en los diferentes centros de trabajo respecto al clima laboral y cómo poder solucionarlo, ya que las personas merecemos trabajar en ambientes equilibrados y con una buena predisposición a mejorar. Es por ello que la comunicación asertiva es uno de los tantos métodos para poder mejorar.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta Rios, J. J. (2022). Comunicación asertiva y convivencia escolar en una institución educativa, Pucallpa, 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80955>

Allan Faría, R. (2022). Contacto Estelar : juego de mesa didáctico que busca mejorar la comunicación asertiva dentro de las instituciones educativas. DOI: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/192040>

Alvarado Lisboa, K. C. (2020). La comunicación asertiva y la convivencia escolar en una institución educativa básica alternativa-Chiclayo. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/125902>

Ascencio Juarez, L. E., & Fernandez Suarez, L. J. (2023). Comunicación asertiva y el desempeño laboral de la Caja Sullana – Oficina Motupe – 2020. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12162>

Bravo Zorrilla, S. M. (2024). Comunicación asertiva y gestión institucional en una municipalidad provincial de Amazonas, 2024. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/160108>

Caceres Pillco, J. I. (2023). Comunicación asertiva y liderazgo transformacional en trabajadores de una municipalidad - Cusco, 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111599>

Castro Arrese, J. P. (2023). Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/147827>

Chipana Flores, J. C. (2022). La Comunicación asertiva para mejorar los procesos de gestión educativa. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.11818/5953>

Collao Chávez, G. Y. (2023). Comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2022. DOI: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/8378>

Conde Huiza, L. (2023). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de la IE., Huamanga, Ayacucho-2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107395>

Correa Quinde, M. T. (2022). Comunicación asertiva administrativa y trabajo en equipo en los colaboradores de una empresa. DOI: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2236>

Díaz, Y. B. (2024). El psicopedagogo como comunicador asertivo dentro de una conversación difícil. DOI: [https://repositoriosdigitales.mincyt.gov.ar/vufind/Record/RIUFLO\\_eadc2ca258a3f5be8d4a10f7fd30effd](https://repositoriosdigitales.mincyt.gov.ar/vufind/Record/RIUFLO_eadc2ca258a3f5be8d4a10f7fd30effd)

Giraldo Panes, A. (2023). Marketing digital y comunicación asertiva en una tienda de conveniencia, Lima, 2023. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/157308>

Gonzalez Guevara, S. S. (2020). Comunicación asertiva en Perú, 2015 - 2020. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9960>

Iribarren Albornoz, V. R. (2022). La comunicación asertiva. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/20148>

Leon Quispe, A. R. (2019). Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes de Secretariado Ejecutivo del Instituto Superior SISE de Comas. DOI: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3572>

Luján Minchola, P. M. (2019). Liderazgo transformacional y comunicación asertiva en docentes de una Universidad Pública. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27125>

Mendieta Perez, J. R. (2024). Gestión administrativa y comunicación asertiva en una IEPM, San Juan Bautista 2024. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/153410>

Molina Burgos, S. (2023). Estudio cualitativo de representaciones sociales del piercing oral en la Región Metropolitana de Santiago de Chile, desde la perspectiva de cirujanas/os dentistas, perforadoras/es y usuarias/os. DOI: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/193000>

Pacheco Carrasco, D. J. (2024). Taller de teatro y la comunicación asertiva en estudiantes universitarios. DOI: <http://hdl.handle.net/20.500.12872/1035>

Palomino Macavilca, J. S. (2020). La comunicación asertiva para mejorar los procesos de gestión educativa. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.11818/4860>

Reyes Mego, L. J. (2019). La Comunicación Asertiva. DOI: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/2818>

Rios Odicio, S. R., & Aguirre Aranea, E. L. (2019). Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito: Personal, Familiar y Educativo. DOI: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2381>

Rivas Urbina, M. S. (2023). Comunicación asertiva para profesionales de la Salud. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12959/4022>

Rodriguez Guerra, V. (2023). Buscando a Nemo en el océano azul: cómo la comunicación influye en el desempeño emprendedor. DOI: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/87140>

Romero Piña, M. (2022). La importancia de la comunicación en la relación docente–estudiante y entre pares, para estimular el aprender-haciendo en la formación inicial del arquitecto. DOI: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/82903>

Vargas Francia, M. L. (2024). Comunicación asertiva y liderazgo transformacional en una municipalidad provincial de Apurímac, 2023. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/142350>

Vera Aguilera, M. A. (2020). Comunicación asertiva y desarrollo organizacional en I.E.

Públicas de Trujillo, 2020. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47512>

Zavaleta Montalvan, R. d. M. (2023). Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una

cevichería, San Martín de Porres, 2023. DOI:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/135419>



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DOCENTE EN EL CEBE

“SANTA CECILIA”, CHINCHA – PERÚ, 2025

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variabes	Dimensiones e Indicadores
¿De qué manera el desarrollo de la comunicación asertiva puede contribuir a la mejora del clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024?	Determinar de qué manera el desarrollo de la comunicación asertiva contribuye a la mejora del clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.	Existe una manera que el desarrollo de la comunicación asertiva puede contribuir a la mejora del clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.	<b>Variable independiente</b>  Desarrollo de la comunicación asertiva.	<b>Dimensiones:</b>  Aspecto Cognitivo  Aspecto cultural  <b>Indicadores:</b>  Comunicación entre trabajadores
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable dependiente</b>	<b>Dimensiones:</b>

<p>¿Cuál es el nivel actual de comunicación asertiva entre los docentes del CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024?</p> <p>¿Qué aspectos del clima laboral docente presentan mayores deficiencias en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024?</p> <p>¿Qué estrategias de comunicación asertiva pueden implementarse para mejorar el clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024?</p>	<p>Identificar el nivel actual de comunicación asertiva entre los docentes del CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.</p> <p>Diagnosticar los aspectos del clima laboral docente que presentan mayores deficiencias en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.</p> <p>Proponer estrategias de comunicación asertiva que permitan mejorar el clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.</p>	<p>Existe un nivel actual de comunicación asertiva entre los docentes del CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.</p> <p>Existe aspectos del clima laboral docente presentan mayores deficiencias en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.</p> <p>Existe estrategias de comunicación asertiva pueden implementarse para mejorar el clima laboral docente en el CEBE “Santa Cecilia”, Chincha, 2024.</p>	<p>Mejorar el clima laboral docente en el cebe “Santa Cecilia”- Chincha.</p>	<p>Clima laboral</p> <p>Aspecto social</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>Relación interpersonal</p>
--	--	--	--	---