

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

“BENEDICTO XVI”

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA**



**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL DE LA
INSTITUCION EDUCATIVA SAGRADO CORAZON DE JESÚS EN
HUANTA 2025**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN: GESTIÓN Y
ACREDITACIÓN EDUCATIVA**

AUTORA

Br. Soto Casamayor, Zenia

<https://orcid.org/0000-0003-2551-1512>

ASESORA

Dra. Calvo Gastañaduy, Carola Claudia

<https://orcid.org/0000-0002-0599-461X>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la calidad

TRUJILLO -PERÚ

2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor director de la escuela de posgrado:

Yo, Dra. Carola Claudia Calvo Gastañaduy con DNI N°17893640, como asesora del trabajo de investigación titulado “COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAGRADO CORAZON DE JESÚS EN HUANTA 2025”, desarrollado por la egresada Soto Casamayor Zenia con DNI N°43549415 del Programa de maestría en EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA; considero que dicho trabajo reúne todas las condiciones técnicas y científicas, que están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de estudiantes y de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



Dra. Carola Claudia Calvo Gastañaduy

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DÍAZ

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Hoy celebro la culminación de mi tesis de maestría, un logro más para mi vida profesional y no hubiera podido lograr sin la ayuda de mi querido esposo Richar, quien estuvo en todo momento dándome el soporte, comprender mis desvelos, alentarme en cada paso, cuando veía lejano éste sueño de ser magister, por eso y mucho más, gracias infinitas.

A ti mi pequeño gigante como suelo llamarte, gracias por ser tú mi inspiración por enseñarme aferrarme a lo que amamos y nos apasiona, ¡aunque haya descuidado momentos juntos por querer alcanzar este sueño hecho realidad para ofrecerte un futuro mejor y enseñarme que con la perseverancia y disciplina...todo es posible!

Este título es mío y suyo también, con amor y gratitud hoy les digo: No lo hubiera logrado sin ustedes

Zenia

AGRADECIMIENTO

A todo el personal de mi hermosa y cálida institución, donde se efectuó la presente investigación, ya que brindaron sus facilidades para realizar nuestro cuestionario y la encuesta, a todos los docentes del programa de posgrado de la universidad que impartieron sus conocimientos para ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos, para construir un futuro más prometedor, a mi asesora la Dra. Claudia Carola Calvo Gastañaduy por su perseverancia a culminar nuestra meta anhelada y por ultimo darle las gracias a mi querida familia por su gran apoyo y fortaleza.

Zenia

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Soto Casamayor Zenia** identificada con DNI N°**43549415**, egresada del Programa de maestría en **EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe de que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAGRADO CORAZON DE JESÚS EN HUANTA 2025”**, el cual consta de un total de **95 páginas**, que incluyen tablas y figuras y **44 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación. Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

La autora

:



Br. Zenia Soto Casamayor

DNI N° 43549415

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	29
2.1. Enfoque, tipo	29
2.2. Diseño de investigación	29
2.3. Población y muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	29
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	30
2.6. Aspectos éticos en investigación	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de la comunicación asertiva en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	31
Tabla 2	Nivel del clima institucional en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	32
Tabla 3	Nivel del liderazgo directivo en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	32
Tabla 4	Nivel de la comunicación entre directivos y personal en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	33
Tabla 5	Nivel de la estructura en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	34
Tabla 6	Nivel del apoyo y soporte en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	34
Tabla 7	Prueba de normalidad de las dos variables.....	35
Tabla 8	Correlación entre la comunicación asertiva y el clima institucional.....	36
Tabla 9	Correlación entre la comunicación asertiva y el liderazgo directivo	37
Tabla 10	Correlación entre la comunicación asertiva y comunicación entre directivos y personal	38
Tabla 11	Correlación entre la comunicación asertiva y la estructura de la institución	38
Tabla 12	Correlación entre la comunicación asertiva y el apoyo y soporte.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de la comunicación asertiva en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	31
Figura 2	Nivel del Clima institucional en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	32
Figura 3	Nivel del liderazgo directivo en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	33
Figura 4	Nivel de comunicación entre la directiva y personal en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	33
Figura 5	Nivel de la estructura en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	34
Figura 6	Nivel de la estructura en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta	35

RESUMEN

Se planteo como objetivo en la presente investigación, de determinar la presencia de una relación significativa entre una comunicación asertiva y el clima dentro de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta 2025. Donde la metodología utilizada tuvo como diseño la investigación cuantitativa, correlacional y no experimental. Se tiene como la muestra a la misma población que estuvo compuesta por 20 personas entre docentes, directiva y administrativos. Se uso el cuestionario como herramienta de recolección de datos, utilizando el método de la encuesta. Los resultados que se obtuvieron revelaron un valor de correlación del nivel de significancia de 0,01, siendo menor al valor de 0,05 y con un coeficiente de correlación muy significativo de ($Rho = 0,972$). Por último, se concluyó que hay una relación importante y significativa alta entre las dos variables que son el clima institucional y comunicación asertiva.

Palabras clave: Comunicación asertiva, clima institucional, relación significativa, institución educativa.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the presence of a significant relationship between assertive communication and the climate within the Sagrado Corazón de Jesús Educational Institution in Huanta in 2025. The methodology employed was a quantitative, correlational, and non-experimental research design. The sample consisted of the same population as the institution, comprising 20 individuals including teachers, administrators, and other staff. A questionnaire was used as the data collection tool, employing the survey method. The results revealed a correlation value with a significance level of 0.01, which is less than the threshold of 0.05, and a highly significant correlation coefficient ($Rho = 0.972$). Finally, it was concluded that there is a strong and significant relationship between the two variables: institutional climate and assertive communication.

Keywords: Assertive communication, institutional climate, significant relationships, educational institution.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día existe una enorme necesidad mundial de formación en valores morales y éticos, y uno de los más cruciales es la comunicación asertiva que viene a ser indispensable para cualquier organización e instituciones se desempeñen de una manera eficiente y positiva. Tenemos a Yuliani et al (2020), que afirman que la existencia de una comunicación asertiva refleja un comportamiento que involucra aspectos de apertura y honestidad de pensamientos y sentimientos. En la actualidad las grandes compañías e instituciones persiguen tener un buen clima laboral ya que caso contrario la clase de servicio prestado y las decisiones que se toman estarán influenciados por un lugar de trabajo insatisfactorio. Uno de muchos factores es el clima en el medio no funcione son las relaciones internas entre los empleados; OCDE (2021) sostiene que los todos estados deben tener un plan de inversión para la formación de su personal y que los sistemas de educación son importantes ya que les brinde las competencias necesarias a los empleados para ofrecer oportunidades e incentivos a todo el personal que es compatible con sus metas.

Por su parte, Pradoto et al (2022) afirma que un eficiente clima organizacional tendrá como consecuencia un impacto positivo además será muy significativo cuando se desempeñen los trabajadores, lo que da a entender que el ambiente de la organización es adecuad, esto dará origen a que el desempeño aumente y el efecto será positivo. Además, según Pradoto et al (2022), varios indicadores del clima organizacional tienden a ser estilo de gestión, que incluye la motivación, el liderazgo, la comunicación, las decisiones que se toman, establecimiento de sus objetivos. Así mismo afirmó que los factores crean un clima organizacional propicio incluyen una comunicación asertiva, la falta de consolidación de un clima laboral eficiente también se manifiesta en las instituciones educativas a nivel internacional es así como Hidayat y Tannady (2023) sostienen que varios indicadores del clima organizacional tienden a ser el estilo de gestión, que incluye liderazgo, la motivación y la comunicación.

A nivel nacional las dificultades son similares, Díaz (2020), indica que la educación es sinónimo de arma que permite revolucionar a toda sociedad, es necesario tener maestros muy eficientes con una educación de alta calidad y finalmente un ambiente positivo con un clima institucional optimo, en el cual se será posible percibir las debilidades y fortalezas de dicha institución. Álvarez (2022), afirma que se deben hacer un análisis a nivel nacional para tomar decisiones sobre que estrategias se debe aplicar,

así mismo sostiene que el clima institucional se manifiesta en diferentes niveles de dificultad la cual da origen al rompimiento de las relaciones interpersonales y en consecuencia no se alcanzan los objetivos. El Ministerio de Educación creó el 2018 el plan de estudios nacional en el cual sostiene que la convivencia escolar da origen a la valoración de diferentes experiencias y tiene una gran diversidad de personas que están inmersos en una comunidad educativa, es así que la forma de sostener el clima institucional implica un gran desafío, esto se debe a que por tradición los maestros eran muy autoritarios, es así que cuando existían problemas en las instituciones, lo habitual es minimizar las consecuencias dejando de lado los problemas de violencia, dando origen a un clima institucional muy deteriorado, más aún los probables intereses particulares de muchos de los docentes, dejando a un costado una probable labor conjunta que se trabajando, esto tiene consecuencias en el clima institucional y por ende poca comunicación asertiva. Palma (2020), sostiene que una herramienta para mejorar el clima institucional es la comunicación asertiva donde cada integrante de la comunidad educativa debe expresarse de manera clara y segura.

A nivel regional y local existen comunicados educativos que carecen de una comunicación asertiva, en mi institución Sagrado Corazón de Jesús, perteneciente al distrito de Santillana de Huanta en los últimos tiempos se percibe una comunicación fría y a veces vertical entre los agentes educativos por ello se presenta circunstancias donde el clima institucional es tenso, esto da origen a formación de rivalidades entre los integrantes de la institución educativa y dan resultado a un divisionismo, por lo que es indispensable mejorar esta situación para el buen funcionamiento de la institución.

Por lo que se propuso en primer lugar el problemas general de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación existente entre la comunicación asertiva y el clima institucional de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025?

Como problemas específicos tenemos:

¿Cuál será la relación entre la comunicación asertiva y el liderazgo directivo en la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025?

¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la comunicación entre el director con el personal de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025?

¿Cuál es la relación de la comunicación asertiva con la estructura organizacional de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025?

¿Cuál será la relación entre la comunicación asertiva con el apoyo y soporte de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025

En tanto tenemos que la Justificación teórica de esta investigación busca aclarar las incógnitas sobre los efectos de una comunicación asertiva, ya que con el paso del tiempo las definiciones al respecto se van ajustando a las nuevas teorías educacionales y la realidad de nuestra sociedad, además se debe tener en cuenta cual es la postura que toman tanto de los directivos, personal docente y administrativo. Haciendo un reconocimiento a que una comunicación asertiva es un elemento muy importante para una correcta gestión, porque por medio de esta se consigue consolidar el respeto, el trabajo en conjunto, la tolerancia, la armonía, entre otros estos elementos son muy importantes para desarrollar una administración de toda institución y se establecerá a nivel teórico esta relación entre las variables que estudiaremos.

Como justificación practica la investigación se realiza porque busca mejorar el clima institucional y como se relacionan las variables entre sí, además de mejorar la gestión administrativa de la plana directriz mejorar, plana docente y personal administrativo haciendo un reconocimiento que un componente esencial de la gestión eficaz es la comunicación asertiva, de modo que se configure el respeto, el trabajo y la armonía en la organización, los cuales son elementos necesarios en cualquier institución.

Finalmente, como justificación metodológica la presente investigación a nivel metodológico tiene los siguientes criterios:

La técnica aplicada para conseguir la información servirá como referencia para futuras investigaciones. Una vez que sean demostradas la validez y la confiabilidad estas serán usadas en futuras investigaciones.

En tanto los docentes y directivos tendrán un conocimiento adicional de apoyo para que se encaminen a una comunicación afirmativa y positiva más aun las instituciones se encaminaran de mejor manera en cuanto al clima institucional.

Se planteo el objetivo general de:

Determinar la existencia de una relación significativa entre una comunicación asertiva y el clima institucional de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025

Como objetivos específicos:

Determinar la existencia de una relación relevante entre la comunicación asertiva y el liderazgo directivo de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025.

Determinar si existe una relación relevante entre la comunicación asertiva y la comunicación entre la directiva con el personal de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús Huanta, región Ayacucho, 2025.

Determinar la existencia de una relación relevante de la comunicación asertiva con la estructura organizacional de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, Ayacucho, 2025.

Determina la existencia de una relación relevante de la comunicación asertiva con el apoyo y soporte de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025.

Dentro del **marco teórico** en primer lugar tenemos a los antecedentes internacionales. Ángel y Ávila (2022), En su estudio realizado en Ecuador, con un método cuantitativo, que utiliza la técnica de la encuesta, no experimental y corte transversal, usando un interrogatorio con 38 preguntas que se asignaron a 44 maestros con el fin de evaluar el ambiente dentro de la organización institucional y el rendimiento de los profesores. La comunicación contundente es una parte crucial de la buena gestión. En el cual llegaron a concluir que había la presencia de un ambiente en la organización, además se tienen docentes comprometidos que mejoran su motivación lo cual conduce a una formación de calidad superior.

Lara (2021), en el artículo de investigación realizado en Ecuador apunto que en un entorno laboral estará influenciado por una comunicación asertiva, lo que significa que, si se logra un mejoramiento en la comunicación, cambiará el entorno. Este estudio es explicativo por naturaleza, cuantitativo por enfoque y correlacional. Usando la encuesta, utiliza aplicado a 34 docentes y directivos se llegó a la conclusión de que la gran mayoría de los maestros aumentan su nivel su comunicación asertiva, esto implicara que realice un trabajo más comprometido y aumentaran su empoderamiento.

Martínez et al (2021), en el estudio de investigación realizado en Tabasco, México, se trazaron como finalidad efectuar diagnósticos acerca del desarrollo de una comunicación asertiva con el fin de tener una mejora en el ambiente laboral, en una investigación descriptiva de enfoque cualitativo, usando la encuesta como técnica a 30 docentes que fueron encuestados, estos afirmaron la poca comunicación y que no se

sienten satisfechos ni motivados y resaltaron que el clima laboral es pobre, por lo que llegaron a concluir que el ambiente de trabajo en las organizaciones es esencial para la labor de los empleados.

Morocho y Erazo (2024), en su artículo de investigación realizada en la región de Napo Ecuador, se plantearon como propósito cual era la repercusión de una positiva comunicación en el rendimiento de los maestros dentro de una congregación educativa, como método usado es el cuantitativo, el estudio es el correlacional, tomando como técnica la encuesta la cual se empleó como cuestionario a toda la población integrada por 98 docentes de dicha institución, en el cual llegaron a concluir que una comunicación asertiva contribuye positivamente en el desempeño de los maestros, además resalta la importancia que representa una sana y buena comunicación para el docente y ejecutar de mejor manera su rol formativo de manera eficiente.

Mosquera (2020), en su investigación de maestría en Ecuador se propuso analizar cómo funciona una comunicación interna y asertiva entre directivos y profesores voluntarios de una institución, la investigación adopta un enfoque cuantitativo, con corte aplicado es el transversal, usando un cuestionario como herramienta que fue aplicado a 13 personas, se llegó a concluir que los miembros de dicha institución se muestran a disposición de contribuir, mejorar y capacitarse en cuanto a sus destrezas comunicativas y efectivas en el interior de la institución y se llegue a cumplir las metas estipuladas.

Así mismo dentro **antecedentes nacionales** tenemos a Álvarez (2021), en su trabajo de investigación de maestría la cual se realizó en la ciudad de Cusco, se propuso determinar cómo influye la comunicación positiva dentro del ambiente institucional, con un trabajo descriptivo mediante un corte transversal, cuantitativo, usando la encuesta como método y se estudió a 75 maestros con un cuestionario para identificar la deficiencia de una comunicación positiva y la existencia de dificultades por parte de los profesores en relacionarse con su entorno y llegó a la conclusión de la existencia de una gran influencia que es positiva de una comunicación positiva que existe por parte de los profesores de dicha institución.

Coronel (2021), en su trabajo para llegar a ser magister, desarrollado en la región Amazonas se propuso como principal propósito determinar si había una conexión entre el entorno de trabajo y la comunicación asertiva de todos los empleados del hospital de la región Amazonas, bajo un estudio descriptivo, de corte transversal y tipo correlacional. Fue aplicado a 148 empleados con una encuesta como instrumento, donde llegó a la

conclusión que existe una buena comunicación además que se tiene una relación significativa de la comunicación eficaz con el ambiente de labores.

Eskenazi (2021), en su investigación para obtener su maestría, el cual se desarrolló en la región Callao, se propuso que, si existía algún impacto en el clima institucional cuando se practicaba la comunicación asertiva. Este estudio utilizó como enfoque el cuantitativo, con corte transversal, descriptivo no experimental y correlacional, usando un cuestionario de 70 profesores para obtener sus resultados. Finalmente, las conclusiones que se arribaron es que existía correlación muy relevante del clima dentro de la institución y la comunicación asertiva.

Espinoza (2021), con su estudio de maestría, se planteó como propósito calcular de qué modo trasciende una comunicación positiva sobre el ambiente institucional de los maestros de la organización. Este trabajo se realizó en Miraflores, región Lima, que tenía un diseño no experimental y como enfoque el cuantitativo un enfoque cuantitativo, usando la encuesta y un formulario que fue aplicado a 65 profesores. Como conclusión que se abordó es que una comunicación asertiva está basada en expresiones, pensamientos y sentimientos claros, estos influyen de manera positiva sobre el clima institucional.

Palma (2020), en su trabajo para lograr el grado de magister, se propuso averiguar si hay conexión del entorno laboral con la comunicación asertiva, en su investigación llevada a cabo en Lurigancho, Lima. En este trabajo se tuvo la participación de 60 docentes en un estudio cuantitativo, el corte transversal no experimental, descriptivo y correlacional, se empleó un cuestionario para aplicarlo a los docentes. El estudio llegó a concluir una relación relevante entre el entorno de trabajo y la comunicación positiva.

Finalmente, como **antecedentes regionales y locales**, se tiene a Alvites (2022), para lograr su grado de maestro en la región Ayacucho se planteó como propósito de encontrar si existía una relación del liderazgo transformacional con la comunicación entre profesores de dicha institución. Bajo un diseño no experimental, tipo correlacional, cuantitativo como enfoque en el cual se aplicó un cuestionario a 50 profesores de la institución donde llegó a la conclusión de la presencia de un vínculo del liderazgo transformacional de los profesores con la comunicación asertiva y además afirma que este tipo de relación es fuerte y positiva.

Carrillo (2023), en su investigación de maestría de la región Cusco, se esbozó como propósito establecer una conexión de la gestión administración con el ambiente institucional, esta investigación contiene como diseño que no es experimental, correlacionado y transversal. Tras administrar un cuestionario a 80 empleados, se

determinó que en una organización el clima institucional puede mejorar mucho si la dirección es competente y tiene éxito con todo el personal involucrado.

Conde (2022), en su tesis de maestría en la región Ayacucho, la finalidad de esta investigación es encontrar si existía una relación entre los vínculos interpersonales de los profesores y la comunicación positiva de una institución en Huamanga. Donde se usó el enfoque cuantitativo, correlacional, descriptivo y transversal. Esta investigación empleó a 50 profesores para aplicar el cuestionario planificado previamente. Se llegó a la deducción que, si existe una conexión entre la comunicación y los vínculos interpersonales de los profesores, además se demostró que cuando existe mayor comunicación asertiva existirán mayores relaciones interpersonales.

Jara (2024), en su tesis de maestría de la región de Cusco, este estudio se trazó en averiguar una conexión del clima institucional con el performance de los educadores en una institución educativa de Calca. Esta indagación se hizo realidad utilizando una metodología cuantitativa, correlacional simple, de corte transversal y no experimental. Se utilizó el interrogatorio para los 100 integrantes de la población docente. El estudio llegó a concluir que el desempeño del docente y el clima institucional estaban significativamente correlacionados.

Mercado (2022), en su tesis de maestría en la región Cusco sugirió utilizar como diseño el básico, el corte transversal, correlacional y no experimental. Se proyectó como propósito encontrar la asociación de la comunicación positiva con los desarrollos de erudición de los niños del nivel primario. Luego de realizar una encuesta a 98 alumnos, se llegó a concluir de que una comunicación positiva posee un impacto muy importante en los aprendizajes y todos los procesos que conllevan a ella lo que a su vez mejora el rendimiento general de los educandos de la institución.

La presente investigación tiene dos variables, como primera variable se tiene a la comunicación asertiva y como segunda variable, tenemos el clima institucional, ahora sustentaremos las bases teóricas de las variables y sus dimensiones correspondientes.

En primer lugar, **tenemos a la comunicación asertiva** y sus tres dimensiones.

Cuando se habla sobre la comunicación se tiene a Gómez y Simón (2018), sostienen que toda persona que quiera comunicarse tiene como finalidad resolver divergencias, la comunicación desempeña un papel importante por lo que este proceso deberá ser preciso y conciso, además que se realice con honestidad y respeto.

La capacidad de comunicarse es indispensable a lo largo de la existencia de una persona y como un factor importante para que exista una convivencia dentro de una

sociedad. Por lo que se afirma que la comunicación ha sido un soporte fundamental para el éxito de las interrelaciones personales (Morgado et al. 2019)

Nosnik (1995), define a la comunicación como un desarrollo en la que un individuo se comunica a través de un mensaje y esperando una respuesta, la cual será una conducta o un concepto. Evidentemente este concepto se basa en la característica del emisor y el receptor. Además, reconocemos que existen distintos tipos de comunicación partiendo de la oral, la escrita y audiovisual, donde cada uno de ellos se caracteriza por tener un medio de transmisión para que llegue a su receptor.

La comunicación también se concibe como un desarrollo dinámico la cual sostiene los cambios, procesos y los comportamientos de todas las formas vivientes, personas y organizaciones. Se entiende como una función fundamental de los individuos y organizaciones, en la cual este organismo está relacionado consigo mismo y el medio, donde se relacionan sus partes y desarrollos mutuamente (Miller, 1968).

La comunicación que se emplea en toda institución u organización se denomina comunicación organizacional, la cual es aplicada a cualquier tipo de tamaño, es la colección de todas las informaciones que se alternan entre los integrantes de una institución, (Pérez, 2000). Así mismo afirma la existencia de tres tipos de comunicación:

a) Comunicación operativa: la cual trata de desplegar mensajes comunicativos para diferentes individuos y situaciones de una organización sin importar la jerarquía del cliente.

b) Comunicación táctica: Nace de las necesidades de comunicación y se maduran las diferentes soluciones para mejorar las diferentes funciones que existen en la organización, entre ellos tenemos el entorno, la capacitación, la comercialización entre otros.

c) Comunicación estratégica: Ocurre cuando se diseñan los modelos de una organización en la cual se toman determinaciones que son estratégicas y operativas.

La comunicación estratégica, incluye directamente a la plana jerárquica, en consecuencia, se introduce una participación dentro de la organización, la importancia de las comunicaciones es ajena al nivel estructural en el cual se concuerda, más bien con la variedad del impacto positivo y por ende el beneficio que se desencadena en la organización institucional (Pérez, 2000).

Espinoza (2021), afirma que, en cada momento de nuestras vidas, la comunicación ha sido una función crucial y esencial caso contrario no se tendrían logros en el pasado por ser la única forma de interrelacionarse con el resto de una comunidad.

Se tiene que existen dos tipos de comunicación, la primera es la comunicación verbal Papic (2019), sostiene que está vinculada con el habla, signos y fonología, el cual va relacionado con el actuar de cada individuo en diferentes situaciones de vida propia. La segunda es la una comunicación no verbal, ya que Baquero y Cárdenas (2019) sostienen que se presenta en los gestos, expresiones faciales como una forma de comunicarse en su entorno.

Además, la comunicación no verbal tiene elementos propios que son el contacto visual y la postura, que vienen a son manifestaciones importantes que nacen en el proceso de comunicación. Espinoza (2021) afirma que los gestos son una manera de comunicarse, es por ello que se tiene presente un conocimiento amplio de la inmensa diversidad de movimientos y posiciones corporales.

También tenemos las expresiones faciales, según Olivera et al. (2019), sostiene que permite transmitir las emociones y deberá existir coherencia entre las expresiones emocionales y las verbales.

Sobre la comunicación que no es verbal Baquero y Cárdenas (2019), sostienen que los gestos faciales, posturas y movimientos son una manera de comunicarse en un entorno, donde existirá un contacto y visual por medio de una señal, esta acción permitirá que otra persona deberá estar pendiente de dicho mensaje.

Es así que Carrillo y Calvache (2017), refieren que todo gesto es un propósito de comunicación, por ende, es de vital importancia manejar todas las diferentes variedades de posturas y movimientos corporales.

Si se pone en práctica una comunicación asertiva tendrá como consecuencia la mejora de las relaciones personales y profesionales, cuando se emite un mensaje de un emisor a un receptor interviene la postura con la que se realiza la comunicación, el individuo muestra su sentimiento al expresar una opinión sobre algún tema que se encuentre en la agenda y cuando es asertiva se entenderá de mejor manera, es por ello que se resalta que la comunicación puede sostenerse y mejorar de manera sostenible (Adler, 2005).

Comunicación asertiva

Cuando una persona es asertiva significa que el mensaje será claro y tener la capacidad saber expresar de tal forma que emisor y receptor tengan claro y comprendan el mensaje en un solo sentido, se debe tener en cuenta que no existirán vacíos y malentendidos que afecten las relaciones interpersonales. (Avendaño, 2014).

La asertividad se da cuando existe un trato sincero y abierto que no sea agresivo. Por lo que en una comunicación sana se expresaran de manera natural, las emociones y los sentimientos por lo tanto el resultado será satisfactorio.

Alberti y Emmons (1978), afirman a la asertividad como una aptitud de demostrar los sentimientos y percepciones, también poder decidir y reaccionar frente a los estímulos sin tener comportamientos violentos. Se puede concluir que las personas que no son asertivas reflejan y manifiestan dificultades cuando se relacionan con otras personas.

Las personas asertivas usualmente suelen interrelacionarse y encajar con distintos tipos de personas diferentes en su pensar y actuar ya que muestran su parecer sin miedos ni restricciones, mantenido siempre el respeto ante todo por eso son más confiables ya que se muestran directos al momento de emitir algún juicio. Según Yagonesky (2017) las personas con asertividad logran tener conversaciones fluidas manteniendo el nivel de voz óptimo para ser escuchados a comparación de los que no lo son que son en su mayoría tímidos, con voz baja y no hace contacto visual, mientras que una persona agresiva es la que interrumpe constantemente acapara conversaciones y en su mayoría suele gritar.

También, Yagonesky (2017) menciona que los seres humanos conocen hasta donde pueden ser asertivos y que hay personas que son manipulables y algunos que omiten las opiniones de los demás por ellos el autor menciona algunas técnicas para ser asertivos:

La asertividad positiva, resalta lo bueno de las personas entre ellas sus virtudes, el asertivo empático quién siempre se pone en el lugar de otro comprendiendo sus sentimientos, el asertivo confrontativo, aquel que percibe cuando una persona es incoherente en sus pensamientos es aquél que expresa con claridad lo que percibe de una persona incoherente y las consecuencias que causa para que deje de hacerlo

La comunicación asertiva de acuerdo con Cañas Hernández (2019), es la destreza que tiene una persona para ser certero al momento de hablar, evitando utilizar un lenguaje poco sutil o diplomático para evitar comportamientos agresivos al momento de pensar frente a otras personas. Entonces la asertividad es la manera posible de emitir libremente nuestra opinión sin herir a nadie, es decir tener un lenguaje claro y expresarse con respeto frente a otra persona, practicado la empatía. La comunicación asertiva es un conjunto de capacidades para el manejo de habilidades sociales y por ende trasciende en el desarrollo de las personas ya que a través de ello se evita algún problema psicosocial.

La comunicación asertiva es elemental para que los educandos puedan comunicarse sin herir a nadie y el docente pueda también aplicar sus enseñanzas.

Sobre el clima institucional aún se puede notar los conflictos existentes en una institución ya sea por la forma de pensar, falta de concentración de ideas, por la falta de empatía generando un clima hostil, donde los docentes no logran concertar soluciones y por ende se termina quebrando las relaciones interpersonales.

Así mismo Maluenda et al. (2017), sostiene que ser asertivo es una habilidad particular de cada persona, la cual se manifiesta en la postura, actitud y una opinión segura con coherencia, así también tiene que haber respeto a la ideología y opinión en un conversatorio, finalmente sostiene que una persona al sostener una postura debe hacerlo con afectividad y empatía. Así mismo hablar de comunicación asertiva se refiere a respetar las ideas de cada individuo que participa de la comunicación. Por lo que se medirá de una conducta agresiva o pasiva que tiene un individuo frente a otro.

Según Torres (2019), señalo la clasificación de Ruiz et al (2016) afirmando que la comunicación asertiva se clasifica en los siguientes tipos:

La básica, donde se manifiesta las opiniones creencias y sentimientos.

La empática, en el cual se muestra la sensibilidad por las personas ajenas.

La confrontativa, en la cual se tiende a generar conflictos innecesarios.

La escalonada, ocurre cuando no existe reciprocidad en el conversatorio.

Así mismo se debe enfatizar cuán importante es la comunicación asertiva porque es una táctica muy importante en toda empresa o institución ya deriva al buen desarrollo de cualquier organización. Un adecuado uso implicara un buen clima laboral y se logran todos los objetivos trazados, esto debido a que se promueva un rendimiento laboral óptimo de todos los integrantes de la organización. Por ende, todo trabajador que se siente bien incrementa su productividad. (Zarielo, 2017, como se citó en Torres 2019), así mismo menciona que es importante hablar en primera persona de manera clara y directa.

Por lo dicho anteriormente, la comunicación asertiva es la capacidad de mantener las relaciones intrapersonales de manera saludable, manteniendo los ideales propios y respetándolos, es la habilidad de relacionarse con personas agresivas o pasivas. Este tipo de individuos serán capaces de llegar a su objetivo y se sentirán realizados en lo personal.

Tenemos a la comunicación asertiva que se ha disgregado en dimensiones que son tres, las cuales son: Las habilidades comunicativas y sus niveles, las formas comunicativas interpersonales y la resolución de conflictos.

Como primera dimensión, las habilidades comunicativas y sus niveles, se tiene a Lesmes et al (2000), quienes sostienen que las habilidades comunicativas son una agrupación de procedimientos lingüísticos que se despliegan a lo largo de una existencia

con el fin de tener una participación eficiente en una sociedad además se debe tener una característica que es la empatía, al respecto Flores et al (2016), sostiene que la empatía facilita una buena conexión con diferentes personas, ya que permite entender y compartir una opinión, además percibe de manera positiva las emociones permitiendo una comunicación efectiva y eficiente. La segunda característica son los estilos de comunicación, al respecto Lesmes et al (2000), afirman que cada individuo tiene un estilo de comunicación que predomina. Estos estilos son el pasivo, el agresivo y el asertivo. Además, agrega que para tener un desempeño exitoso es importante tener el dominio de sus habilidades comunicativas.

Con respecto a sus niveles de comunicación, según Pinzón et al (2021), en una organización o institución existen dos tipos de comunicación, estos son vertical y horizontal y a su vez estas se rigen en dos sentidos o direcciones que son el ascendente y el descendente. La comunicación descendente es aquella que va de un grupo a otro grupo de nivel inferior la cual se realiza por mensajes o escritos. El descendente generalmente se realiza de los jerárquicos o directivos hacia los docentes y personal administrativo.

En tanto una comunicación ascendente está dirigido a los directivos de la institución u organización, esto permitirá a los directivos contar con una información de primera mano de parte de los docentes y los administrativos.

La segunda dimensión, formas comunicativas interpersonales, tenemos a Lachira et al. (2020), quienes sostienen que son interacciones mutas y reciprocas entre dos personas o más que se encuentran en un ámbito saludable y con acceso sencillo y simple, Mendoza et al. (2020), indican que un vínculo interpersonal es la base fundamental para la humanidad, porque coadyuba a la calidad de vida de los seres humanos. Del mismo modo, una relación interpersonal es un elemento principal para determinar la reciprocidad y la confianza. Mas aun la característica de una relación interpersonal tiene elementos importantes como la sinceridad, el respeto, la honestidad, la comprensión entre otros. Sobre esto cuando hay un éxito vivencial nos da a entender que están muy vinculados con las interacciones sociales.

Tenemos a la tercera dimensión, la resolución de conflictos, claramente se refiere a solucionar los sucesos conflictivos producto de las diferencias que existen dentro de la institución, que pueden ser la sobreposición de puestos, la competencia por asumir cargos superiores entre otros (Caridad et al.,2017), es más los docentes desempeñan una labor variada que van adheridos con elementos emocionales. Debemos saber que los escenarios van cambiando año tras año por diferentes factores como la diversidad cultural, la

adopción de tecnologías, entre otros aspectos, influyen en el ambiente institucional y, evidentemente, el grado de conflicto va variando. Soto (2020), sostiene que existen competencias que debe tener un maestro o un directivo, para confrontar cualquier conflicto y estas son, hablar con sinceridad, tener tolerancia, saber escuchar, participativo, con apertura, ser solidario y responsable.

Como **segunda variable se tiene al clima institucional**, que está sustentado en como los empleados dependen del comportamiento de la dirección y las condiciones laborales de los trabajadores que viene a ser los docentes y personal administrativo.

En el 2013 la Unesco planteo que un clima institucional tiende a ser una representación de las habilidades instauradas en la institución educativa y concluye que cuando se desea un clima muy positivo es importante y necesario contar con la contribución de maestros, directivos, administrativos y estudiantes, por lo cual se promueve una relación respetuosa entre ellos. Además, se debe saber que esto viene de la mano con el accionar del docente y la gestión del directivo con líder de la institución. La pluralidad permite resolver discrepancias de manera positiva y la convivencia sana ayudara al crecimiento y desarrollo de todo el personal de las instituciones y se cumplirán los objetivos.

Espinoza (2021) cito a Likert que tenía tres componentes que define a una organización y como varia respecto al sentir del clima institucional.

El componente causal, que está basado en el andar de una organización, su conformación interna y administrativa, las decisiones que se toman y sus consecuencias.

El componente intermedio, que tiene la característica de medir toda la problemática interna de la institución, esta se hará notar en las motivaciones, comunicación tomando en cuenta los procedimientos organizacionales.

El ultimo componente, se refiere a la orientación de determinar los logros de toda la institución con respecto a los resultados en ganancia y perdida.

Espinoza (2021), cita a Litwin y Stinger, en el cual se ha planteado un modelo de la organización compuesto por la tecnología, el aspecto social y liderazgo. También se puede considerar el liderazgo y las decisiones a tomar en las consideraciones hacia los trabajadores lo que implicara un efecto en el clima organizacional. Del mismo modo traerá consecuencias en la productividad.

Tenemos a Calcina (2016), sostiene que un clima institucional es una agrupación de componentes incrustados en una organización por tanto el clima se refiere a como se perciben las malas y buenas experiencias con todas las características de la institución

educativa además se considera clima a todas las particularidades dentro de un centro de labor y se manifiestan en la labor de quienes trabajan en dicha institución.

Al respecto Niebles et al (2019), sostienen que el clima en la institución se obtiene haciendo un análisis del ambiente dentro de la institución, donde los integrantes están interrelacionándose con la finalidad de lograr sus metas que fueron planteados previamente.

El clima institucional es un conjunto de percepciones en la labor, comportamiento y el ambiente en el que laboran los docentes y administrativos (Iglesias y Torres, 2018)

Así mismo, un clima institucional es la calidad que se percibe dentro de una organización, el comportamiento y sentir de los maestros, que debe estar relacionado estrictamente con las conductas y con la motivación de los maestros (Jauregui y Louffat, 2019).

El clima institucional en un contexto netamente educativo tiene componentes psicosociales, una política interna y un nivel de gestión pedagógica y administrativa, esto da origen a un estilo del comportamiento de los docentes y administrativos tanto en el aspecto grupal y personal.

Típula (2023), sostiene que el director asume un rol que es de conducir el liderazgo, los recursos, la organización, el clima en la organización y la convivencia en la que se reflejen los tratos óptimos. Si existe una comunicación positiva que ayude a promover, atender y gestionar los conflictos ayudara a tener un buen clima institucional.

Calcina (2016), sostiene que el clima institucional tiene un impacto en los desempeños porque tiene un efecto sobre el comportamiento y las actitudes de los colaboradores, por lo que la conjunción genera actitudes positivas.

Tenemos a Chiavenato (2019), quien afirma que el clima de una entidad es el reflejo de la unión de los componentes del entorno, esta interacción de los integrantes en una organización debe ser positiva, dependiente del grado de involucración de los individuos que conviven en un medio, por lo tanto, el clima estará supeditado de las acciones afectivas de los integrantes quienes deberán demostrar su capacidad en la dirección, comunicación y en las decisiones que se toman dará origen a las reacciones cotidianas.

El clima en una institución se considera como un sentir de las vivencias diarias que suceden en una institución, es decir la atmosfera que se percibe dentro de la institución, tiene característica con muchas dimensiones por lo que se tiene que tomar en cuenta la participación, el liderazgo, las características de la institución, las actitudes y

motivaciones, manifestándose en las relaciones profesionales y personales, donde se deben tener claro que el clima es una percepción de una agrupación de elementos que son tangibles e intangibles que tiene que estar dentro de la planificación, todos los procesos y la ruta de cumplimiento (Chiavenato, 2019).

Se tiene la segunda variable y sus dimensiones, en la cual se considera la propuesta de Espinoza (2021), quien, en su análisis para realizar el análisis y diagnóstico de cinco dimensiones, las cuales en la presente investigación se ha considerado pertinente tener cuatro dimensiones las cuales son: el liderazgo directivo, comunicación entre directivos y el personal, la estructura con sus normas y el apoyo con soporte.

Como primera dimensión tenemos al liderazgo directivo, tenemos a (Jauregui y Louffat, 2019, como se citó en Espinoza 2021), quienes definen el liderazgo como un procedimiento que realiza el líder para generar una influencia en el actuar de otras personas, con el fin de realizar una labor conjunta que incluya una gran motivación en su labor con el fin de laborar con compromiso y pasión.

Al respecto Ordoñez et al (2020), sostienen que el liderazgo se percibe como un proceso en el que se encuentra inmerso en todos los ámbitos de una comunidad, donde los líderes desarrollan habilidades y capacidades que influyen a una agrupación de personas con la finalidad de conseguir los propósitos propuestos. En una institución educativa el liderazgo tiene que reflejarse desde una óptica formativa y ética, significa que la máxima autoridad que en este escenario viene a ser el director de la institución, cuenta con múltiples rasgos, competencias y destrezas para gestionar su personal dentro de la institución y potenciar la calidad y el ambiente interno de la misma.

Barrientos et al (2021) afirma que el liderazgo del director deja una marca de habilidad para guiar, dirigir, armonizar, fomentar la confianza y la unidad. Del mismo modo sostiene que el liderazgo no es trabajo solitario, debe quedar definido por los líderes e inclusive llegar a un liderazgo colectivo.

Así mismo (Kotter, 2010, como se citó en Barrientos et al. 2021), sostienen que el liderazgo implica un aprendizaje a forjar un futuro, el liderazgo nace cuando los individuos dejan de lado ser víctimas y son participantes de la creación nuevos caminos. Implica crear un ambiente donde las personas constantemente profundizan su entendimiento de las realidades y participan en el acontecer mundial, por lo que se puede concluir que un liderazgo afirmar es como una forma de creación de nuevas realidades.

La segunda dimensión viene a ser la comunicación entre el director y personal, la cual está basada en una percepción del dinamismo, la apertura que está reflejada en el

modo de la comunicación en la institución, se debe considerar los medios que se utilizan a nivel interno, teniendo en cuenta los medios que se usen y el mensaje que se transmite sin importar los puestos. Además, se debe tener en cuenta el nivel de información que existe entre los asociados de la organización, estas pueden ser horizontales, verticales y frontales (Jauregui y Louffat, 2019).

Este tipo de comunicación resulta esencial para que funcione de manera efectiva la institución porque ayudara en la mejora de solución de disputas y la mejora del entorno institucional. Se refiere al proceso mediante el cual los directivos y colaboradores tienen un intercambio de información con la finalidad de resolver problemas, coordinar las distintas actividades institucionales, desarrollar las políticas y estrategias educativas. Este tipo de comunicación puede ser horizontal o vertical dependiendo en que dirección fluya la información. La efectividad de dicha interacción es muy importante para que funcione de manera óptima la institución (Robbins y Judge, 2013). Además, sostienen que esta forma de comunicación en una institución es un proceso por el cual los miembros intercambian algún tipo de información y logran sus metas institucionales. En este contexto la coordinación entre directivos y maestros será importante para potenciar y desarrollar el performance académico de los escolares, además de una implementación de las políticas educativas.

Por su parte, Ferrer y Gil (2015), resaltan que una comunicación interna en una organización es muy significativa para fomentar la colaboración en equipo y motivación de todo el personal, dejando que se cumplan los objetivos y su alcance sea efectiva y colaborativa.

La tercera dimensión que es la estructura y normas de la institución, de acuerdo con Jauregui y Louffat (2019), sostienen que se refiere a un grado de formalización del diseño institucional, que se refleja en su funcionalidad y operatividad en todas las áreas, así mismo se debe considerar como se percibe las normas internas, los procesos y las reglas que se tienen en cuenta para regular el desempeño interno de los trabajadores teniendo implantado una propia identidad de trabajo. La estructuración de las normas que, denominados generalmente como reglamento interno en las instituciones, juegan un papel muy importante y sin ellas los trabajadores de cualquier nivel jerárquico estarían evadiendo sus deberes dentro de la entidad.

(Weber, 2002 citado por Tejada et al, 2019) sostiene que la estructura organizativa tiene que ser un sistema firmemente organizado partiendo del mando hasta el último subordinado, que exista una inspección de parte de los superiores y tener un sistema

sólidamente regulada que funcione de superiores a empleados y viceversa. Es así que Weber plantea un sistema estructura vertical rígido y bien diferenciada con niveles jerárquicos y departamentos las cuales tienen una asignación de trabajos específicos para todo empleado de la organización.

Así mismo Tejada et al (2019), sostienen que toda organización debe tener estructuras que conducen a la formación de burocracias rígidas dentro de ellas la cual está bien formalizada que afectara en el proceso de decisiones de forma gradual. Este proceso de decisiones es poco flexible ya que no existe consenso y a veces no existe compromiso de los empleados.

La cuarta dimensión, apoyo y soporte, que viene a ser el respaldo, apoyo y estímulo que tiene que existir sobre todo el personal de la institución, tanto docentes como personal administrativo, desde el director general hasta el último empleado. El resultado será que todos los miembros de la institución tendrán una calidad de vida muy positiva, ser valorados dentro de la institución y un desarrollo profesional (Jauregui y Louffat, 2019)

El soporte y el apoyo están íntimamente conectados con una colaboración resuelta de todos los miembros de una institución, donde la interacción mutua sea muy importante, se debe tener presente que cuando existe una percepción de sentimiento de satisfacción de parte del personal significa que existe un buen desempeño dentro de la institución y por lo tanto el apoyo y soporte está funcionando de una manera eficiente y satisfactoria.

Finalmente nos planteamos las hipótesis correspondientes:

Hipótesis general: Si existe una relación relevante entre la comunicación asertiva y su clima institucional de la institución Sagrado Corazón de Jesús en Huanta, 2025.

Hipótesis Alternativas:

Existe una relación relevante entre la comunicación asertiva y el liderazgo directivo de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025.

Existe una relación relevante entre la comunicación asertiva y la comunicación del director con el personal de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025.

Existe una relación significativa de la comunicación asertiva y la estructura organizacional de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025.

Existe una relación relevante entre la comunicación asertiva con el apoyo y soporte de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

El presente trabajo de investigación se elaboró bajo el enfoque cuantitativo, de conformidad con Hernández et al. (2014) “utiliza la colección de datos para probar la hipótesis tomando como base el sondeo numérico y el análisis estadístico” (p.5), donde se establecen modelos de comportamientos y estudios previos y se prueban las teorías. Asimismo, el tipo de investigación según su finalidad es básica ya que con bases teóricas busca obtener información adicional de sucesos reales.

2.2. Diseño de investigación

Esta investigación según su profundidad tiene un diseño de investigación descriptiva, con corte trasversal, el método no experimental y el nivel de análisis de alcance es correlacional.

En efecto Hernández et al. (2014), afirma que existe una íntima relación entre dos o más variables en una situación determinada al realizar un estudio correlacional.

2.3 Poblacion y muestra

Tenemos a Selltiz et al (1980), quienes sostienen que la población se refiere a todos los casos que se ajusten a un grupo de especificaciones. En este caso la población de estudio comprende a toda plana docente, administrativa y directiva que pertenecen a la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús, que esta ubicado en la localidad de Santillana perteneciente a la provincia de Huanta, región Ayacucho, compuesta con un personal de 20 empleados y al tener una población pequeña no se extraerá una muestra y se tomará en cuenta a toda la población.

2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La investigación presenta como técnica a la encuesta, Sampieri et al. (2003), sostiene que la encuesta es una colección de interrogantes con respecto a las variables que se medirán. El instrumento que se contempla es el cuestionario con interrogantes cerradas utilizando una escala de valores (Likert)

La primera ficha técnica o cuestionario para la variable comunicación asertiva elaborada por Alvares para su tesis de maestría el 2021 la cual fue adaptada este 2025 por mi persona, el cuestionario cuenta con 0,942 de confiabilidad (alfa de Cronbach) el cual presenta 30 interrogantes distribuidas en las tres dimensiones correspondientes, cada pregunta con 5 escalas de medición.

La segunda ficha técnica se usó para la variable clima institucional elaborada por Espinoza el 2021 y adaptada este 2025 por mi persona. Cuyo cuestionario consta con 0,947 de confiabilidad, el cual contiene 29 preguntas distribuidas en las 4 dimensiones correspondientes de dicha variable, del mismo modo cada pregunta cerrada con 5 escalas de medición.

La recopilación de datos se tomó a la plana docente, director y el personal administrativo pertenecientes a la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús.

2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información

La organización de toda la información recolectada se ejecutó utilizando una matriz de tabulación, además para el estudio de los resultados se usarán los conceptos teóricos de la estadística, que servirán para la tabulación de las frecuencias. Finalmente, la estadística inferencial será usada cuando se interpreten los resultados usando la aplicación SPSS en su versión 26.

2.6 Aspectos éticos en la investigación

El presente trabajo brindará una información fidedigna sobre el propósito y el objetivo que se está realizando, además la participación de los encuestados fue aplicada con el consentimiento de todos los participantes, con una participación confidencial.

Respeto a la elaboración de mi investigación, se respetó los derechos de autor, donde en cada momento se usó de manera correcta las disposiciones de APA en su séptima edición.

III. RESULTADOS

3.1 Los resultados descriptivos

Para nuestra primera variable, comunicación asertiva, los resultados obtenidos fueron:

Tabla 1

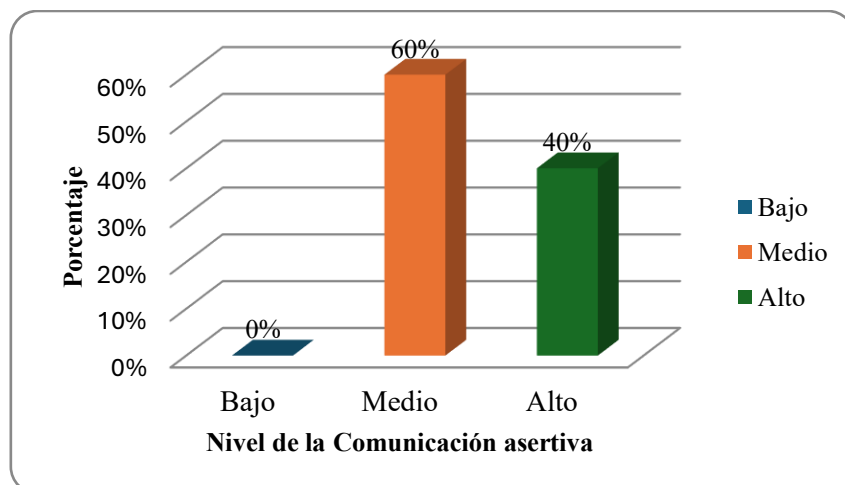
Nivel de la comunicación asertiva en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Rango
Bajo	0	0%	30-70
Medio	12	60%	71-110
Alto	8	40%	110-150
Total	20	100%	

Nota. Los datos se obtuvieron del banco de registros del primer cuestionario.

Figura 1:

El nivel de la comunicación asertiva en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta



Nota. La figura y la tabla, muestran en qué nivel de percepción de la variable 1 y se observa que un 40% del personal y directivo encuestados manifiestan que existe un nivel alto respecto a la comunicación asertiva, mientras que un 60% de los encuestados sienten que existe un nivel medio respecto a la comunicación asertiva.

Tabla 2

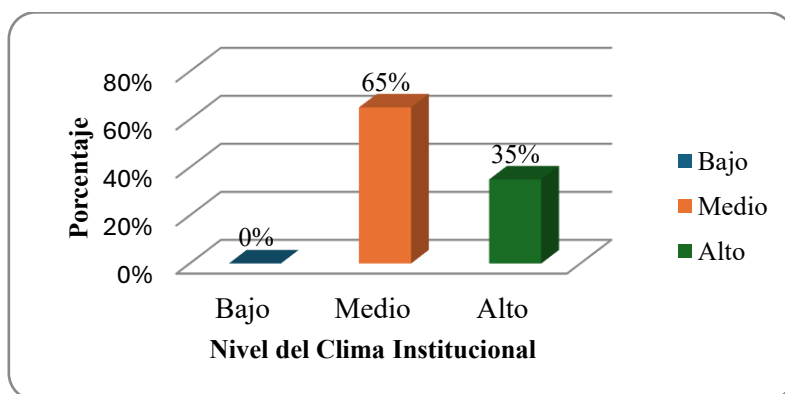
El nivel del clima institucional en la I.E Sagrado Corazón de Jesús, Huanta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Rango
Bajo	0	0%	29-68
Medio	13	65%	69-107
Alto	7	35%	108-145
Total	20	100%	

Nota. La información que representan en la presente tabla se consiguió del segundo cuestionario.

Figura 2

El nivel del clima institucional en la I.E Sagrado Corazón de Jesús, Huanta



Nota: En la figura y en la tabla 2, demuestran que el nivel de percepción de la segunda variable y se observa que el 35% del personal y directivo perciben que existe un nivel alto en el clima institucional y el 65% sintieron como nivel medio.

De manera similar tenemos los resultados de cada dimensión de la segunda variable “Clima institucional” que serán correlacionados con la variable “Comunicación asertiva”.

Tabla 3:

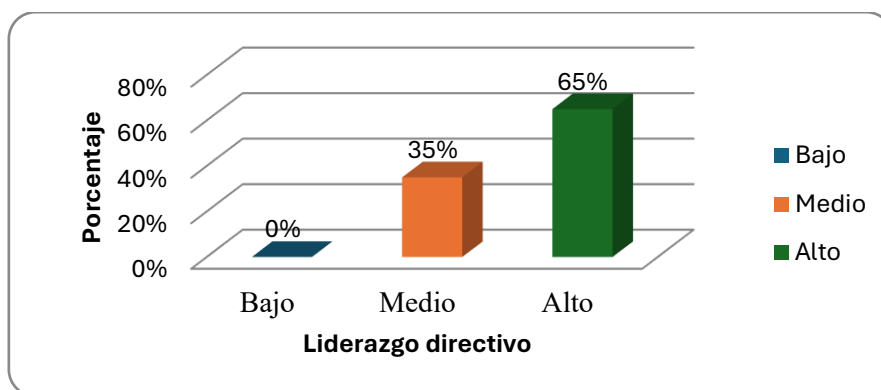
Nivel del liderazgo directivo en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Rango
Bajo	0	0%	7-16
Medio	7	35%	17-25
Alto	13	65%	26-34
Total	20	100%	

Nota. Los datos obtenidos de la primera dimensión de la segunda variable.

Figura 3

Nivel del liderazgo directivo en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta



Nota. La gráfica y el cuadro 3 nos muestran que un 35% de los encuestados detectan un nivel medio del liderazgo directivo, mientras que el 65% sienten que está en un nivel alto.

Tabla 4

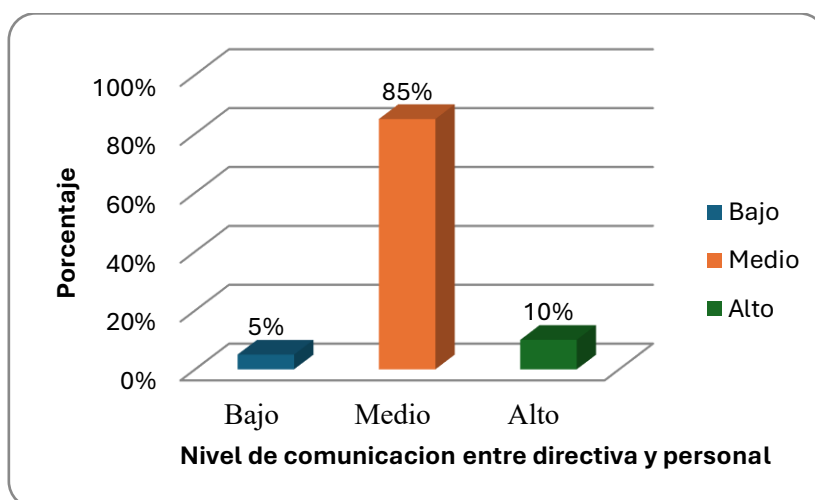
Nivel de la comunicación entre directivos y personal en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Rango
Bajo	1	5%	6-13
Medio	17	85%	14-21
Alto	2	10%	22-30
Total	20	100%	

Nota. Los datos fueron obtenidos de la segunda dimensión de la segunda variable

Figura 4

El nivel de comunicación entre la directiva y personal en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta



Nota. La gráfica 4 y el cuadro anterior nos muestran que el 5% de las personas entrevistadas manifiestan que existe un nivel bajo de comunicación entre directiva y su personal, un 85% de los encuestados perciben un nivel medio, en tanto que un 10% sienten que hay un nivel muy alto de la comunicación con la directiva y personal.

Tabla 5

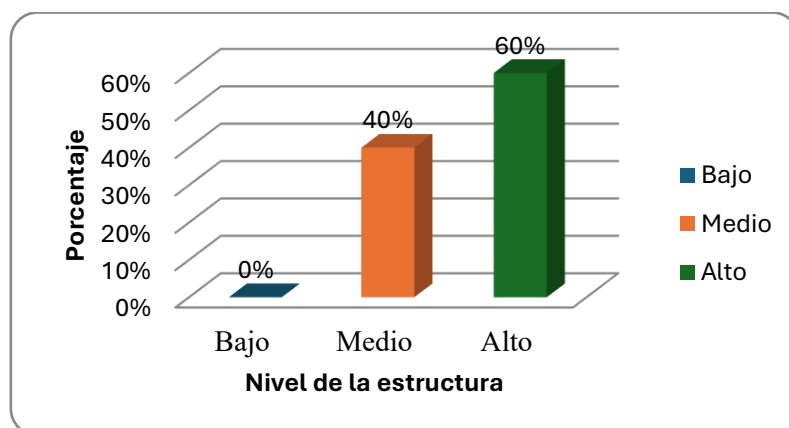
Nivel de la estructura en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Rango
bajo	0	0%	10-23
medio	8	40 %	24-36
alto	12	60 %	37-50
total	20	100 %	

Nota. Los datos fueron obtenidos de la tercera dimensión de la segunda variable

Figura 5

Nivel de la estructura en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta



Nota. Tanto el cuadro como la presente figura demuestran que un 40% de los encuestados perciben como nivel medio de la estructura mientras que el 60% sienten que hay un nivel alto en la estructura de la institución educativa.

Tabla 6

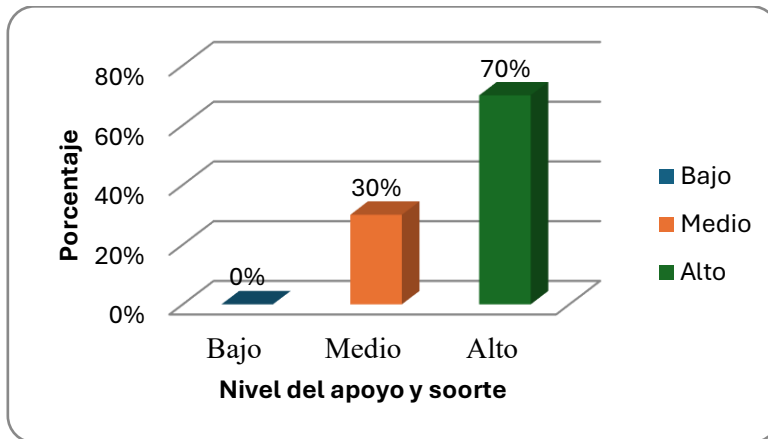
Nivel del apoyo y soporte en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Rango
Bajo	0	0%	6-13
Medio	6	30%	14-21
Alto	14	70%	22-30
Total	20	100%	

Nota. Los datos fueron obtenidos de la cuarta dimensión de la segunda variable

Figura 6

Nivel de la estructura en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, Huanta



Nota: tenemos en la figura 6 que demuestra que un 30% de los entrevistados perciben como nivel medio, en cuanto al apoyo y soporte y el 70% entienden un nivel alto.

3.2 prueba de normalidad

En la presente investigación para el análisis inferencial se usó la estadística paramétrica, para lo cual se realizará una prueba de normalidad, donde se utilizará la evaluación de Shapiro-Wilk porque el muestreo tiene menos de 50 datos. Para lo cual se planteó la hipótesis.

H_0 = Datos que se ajustan a la distribución normal.

H_a = datos que no mantienen la distribución normal.

Con un nivel de significación del 95%.

Si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 con lo que se acepta H_a

Si $p > 0,05$ se acepta la H_0 por tanto se rechaza H_a

Tabla 7

La prueba de normalidad de las dos variables

	Shapiro- Wilk		
	estadístico	gl	sig
COMUNICACIÓN ASERTIVA	,970	20	,755
CLIMA INSTITUCIONAL	,961	20	,557

Nota. Se muestran los valores de significancia de las dos variables.

Se observa que con la prueba estipulada de Shapiro el valor de significancia de ambas variables es superior al valor de 0,05 en consecuencia se acepta la hipótesis (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna H_a , el cual significa que la información de las dos variables sostiene una distribución estadística normal. Por tanto, se aplicara en el estudio la distribución paramétrica.

3.3 prueba de hipótesis

Así mismo para el análisis inferencial se planteó la prueba de hipótesis.

H_0 : No existe relación entre una comunicación asertiva con el clima institucional.

H_a : Existe una relación entre una comunicación asertiva con el clima institucional.

H_0 : si, $p > 0,05$ no existe correlación

H_a : si, $p < 0,05$ existe correlación

Tabla 8

Correlación entre la comunicación asertiva y el clima institucional

		Comunicación asertiva	CLIMA INSTITUCIONAL
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Correlación de Pearson	1	,972**
	Signi. (bilateral)		0,01
	N	20	20

(**) donde la correlación es muy significativa con nivel bilateral de 0,01

Acotación. La presente tabla indica el resultado del coeficiente de Pearson

Para el resultado que dio la presente tabla 8 aplicamos la prueba de Pearson para correlacionar ambas variables de esta investigación. En la cual se aprecia la existencia de una correlación alta, además positiva con valor de $r = 0,972$, que tiene significancia de 0,01 bilateral, el cual siendo menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna. De manera que se afirma la existencia de una correlación positiva de la comunicación asertiva con el clima institucional dentro de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta.

Según lo planificado en este trabajo el siguiente paso corresponde correlacionar las dimensiones, se plantean las cuatro hipótesis específicas, para correlacionar la primera dimensión que es la comunicación asertiva con las cuatro dimensiones de la segunda variable.

Hipótesis específica 1:

H₀: no existe una relación entre la comunicación asertiva con el liderazgo directivo

H_a: existe una relación entre la comunicación asertiva con el liderazgo directivo

Tabla 9

Correlación entre la comunicación asertiva y el liderazgo directivo

		COMUNICACIÓN ASERTIVA	LIDERAZGO DIRECTIVO
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Correlación de Pearson	1	,823**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20

(**) Correlación muy significativa con nivel bilateral de 0,01

Observación: tabla que muestra los resultados del coeficiente Pearson

Los resultados de la tabla 9 se aprecia la prueba de correlación de Pearson. Donde se observa que existe una correlación alta y positiva de ($r = 0,823$), donde tiene un valor de significancia bilateral de 0,01 el cual es muy inferior a 0,05, finalmente rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Así pues, se puede afirmar la existencia de una correlación significativa de la comunicación asertiva con la institución Sagrado Corazón de Jesús.

Hipótesis específica 2:

H₀: No existe una relación de la comunicación asertiva y comunicación entre directivos y personal.

H_a: Existe una relación entre la comunicación asertiva y comunicación entre directivos y personal.

Tabla 10

Correlación entre la comunicación asertiva y comunicación entre directiva y el personal.

		COMUNICACIÓN ASERTIVA	COMUNICACIÓN ENTRE DIRECTIVOS Y PERSONAL
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Correlación de Pearson	1	,738**
	Sig (bilateral)		,001
	n	20	20

(**) correlación muy significativa con un nivel de 0,01 bilateral

Observación; la tabla muestra el resultado del coeficiente de Pearson

El resultado de la tabla 10 echa con la prueba de correlación de Pearson. En el cual se aprecia la existencia de una correlación positiva con valor de ($r = 0,738$), con una significancia bilateral de 0,01, el cual es inferior a 0,05 por consiguiente, admitimos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Así que asumimos la existencia de una correlación positiva de la comunicación asertiva y el liderazgo directivo en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta.

Hipótesis específica 3:

H_0 : no existe una relación entre la comunicación asertiva y la estructura de la institución.

H_a : existe una relación entre la comunicación asertiva y la estructura de la institución.

Tabla 11

Correlación entre la comunicación asertiva y la estructura de la institución.

		COMUNICACIÓN ASERTIVA	ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN
COMUNICACIÓN ASERTIVA	correlación de Pearson	1	,875**
	Sig (bilateral)		,001
	n	20	20

**.. La correlación es significativa con un nivel 0,01 bilateral

Observación: la tabla 11 nos muestra el resultado del coeficiente de Pearson

El resultado de la tabla 11 echa con la con la correlación de Pearson. Donde se evidencia que existe correlación que es positiva con ($r = 0,875$), donde la significancia bilateral de 0,01 y al ser menor a 0,05 entonces se procede a rechazar la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa. Por ende, se afirma que existe una correlación positiva de la comunicación asertiva con la estructura de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta.

Hipótesis específica 4:

H_0 : No existe una relación de la comunicación asertiva con el apoyo y soporte.

H_a : Existe una relación entre la comunicación asertiva con el apoyo y soporte.

Tabla 12

Correlación entre la comunicación asertiva con el apoyo y soporte.

		COMUNICACIÓN ASERTIVA	APOYO Y SOPORTE
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Correlación de Pearson	1	,785**
	sig (bilateral)		0,001
	n	20	20

** la correlación es muy significativa con un nivel de valor 0,001 bilateral

Nota. la tabla nos muestra el resultado del coeficiente de Pearson

El resultado de la tabla 12 se obtiene gracias a la prueba de Pearson. Que nos señala la existencia de una correlación positiva, con ($r = 0,785$), donde la significancia bilateral es de 0,01, la cual es inferior a 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por tanto, se afirma la existencia de una correlación positiva entre una comunicación asertiva con el soporte y apoyo de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados descriptivos de esta investigación nos mostraron que un 60 % de los encuestados sienten que su institución tiene como nivel medio la comunicación asertiva, en tanto que el 40 % percibe como nivel alto. Así mismo un 65% de los encuestados manifiestan sentir en un nivel medio el clima institucional y un 35% afirma que perciben que su institución presenta un nivel alto. Estos resultados nos muestran que la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús, en general mantiene una comunicación asertiva, además también los encuestados sienten que el clima institucional se mantiene entre el nivel medio y alto.

Como primer objetivo que es el general de la presente investigación se planteó identificar el grado de relación entre la comunicación asertiva y el clima dentro de la entidad educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta 2025, es así que se hizo el respectivo análisis inferencial para verificar el grado de correlación, los resultados que se obtuvieron fueron que existe una correlación positiva alta de ($Rho = 0,972$) Rho de Pearson, entonces se procede a aceptar la hipótesis alternativa la cual sostiene la existencia de una correlación alta de la comunicación asertiva con el clima institucional. Lo que implica que si en dicha institución educativa se practica una comunicación asertiva por parte del personal entonces existirá un buen clima institucional. Este resultado concuerda con el trabajo realizado por Eskenazi (2021), que llegó a la conclusión que existía una gran relación significativa de casi un 26% de nivel alto entre la comunicación asertiva y el clima institucional, afirmando una coexistencia entre estas dos variables sosteniendo que una de ellas implica la otra. Así mismo Álvarez (2021) afirma que hay un incremento positivo del clima institucional cuando existe una comunicación fluida y positiva la cual mejora las relaciones entre docentes es así como llega a concluir que una buena comunicación influye en el clima dentro de una institución. Del mismo Lara (2021) afirma que, si los docentes aumentan o elevan el nivel de comunicación asertiva, elevarán su compromiso laboralmente y por ende el clima laboral será satisfactorio. Finalmente tenemos a Martínez (2021) afirma que es indispensable que todas las instituciones apliquen distintas estrategias para mejorar de manera satisfactoria el clima laboral y proyectar a que la institución obtenga resultados positivos a nivel institucional.

Del mismo modo los resultados descriptivos del primer objetivo específico arrojaron que el 35% de las personas encuestadas sienten que el liderazgo directivo

presenta un nivel medio en su institución y un 65% afirman que el liderazgo directivo en su institución presenta un nivel alto. El estudio inferencial es encontrar el nivel de relación entre la comunicación asertiva con el liderazgo directivo, dentro de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta 2025, donde se encontró una correlación positiva significativa ($Rho = 0,823$) por lo tanto se admite la hipótesis alternativa de que se evidencia una correlación alta de la comunicación asertiva con la primera dimensión que es el liderazgo directivo. Este resultado nos indica que si existe una comunicación asertiva en la institución implicaría que el liderazgo directivo es óptimo y satisfactorio. Estos resultados concuerdan con la investigación de Alvites (2022) quien afirmó que un 60% afirma que existe un liderazgo alto y que influye positivamente en el personal y estudiantes por lo que resaltó la importancia de la relación entre una comunicación asertiva y el liderazgo directivo. Carrillo (2023) sostiene que si existe una gestión administrativa eficaz dará consecuencia a generar un ambiente productivo entre el personal y la directiva de una institución. Por su parte Mosquera (2020) afirma que las comunicaciones asertivas y efectivas dentro de una institución contribuye ampliamente al desarrollo de los planes y acciones además contribuye a mejorar el trabajo en equipo.

Los resultados del segundo objetivo específico nos dieron que el 85% del personal encuestado afirman encontrarse en un nivel medio de comunicación entre directiva y el personal y solo un 15 % considera que la comunicación entre directiva y el personal se encuentra en nivel alto. Ahora en el análisis inferencial del presente segundo objetivo específico se planteó identificar en qué nivel de relación se encuentran la comunicación asertiva con la comunicación de la directiva con el personal en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta 2025, cuyo resultado fue encontrar una correlación positiva relativamente alta ($Rho = 0,738$), así que aceptamos la hipótesis alterna donde existe una correlación de la comunicación asertiva con la dimensión 2 de la segunda variable que es la comunicación entre la directiva y su personal. Este resultado nos muestra que cuando existe una comunicación asertiva en la institución implicaría que la directiva y el personal mantienen una comunicación positiva. Existe una similitud con el trabajo de Espinoza (2022) quien sostiene que cuando existe una buena comunicación entre directiva y los docentes se pueden respetar los derechos de los trabajadores además que se solucionan fácilmente las disputas internas negociando y manejando distintos conflictos en diferentes ambientes que se puedan suscitar. Del mismo modo Mercado (2022) afirma que cuando hay comunicación entre directiva y su personal hay una correspondencia muy importante y positiva entre los maestros y empleados

administrativos. Morocho (2024), destaca que es muy importante que exista una comunicación entre director y docentes porque esto se reflejara en la labor cotidiana y conllevara a un clima institucional óptimo para laborar.

El análisis estadístico descriptivo de la tercera dimensión dio como resultado que un 40% de los encuestados afirman como nivel medio la estructura de la institución educativa y un 60% percibe como nivel alto la estructura de la institución, por lo que se debe tener presente al organización y las normas en el interior de la institución. En cuanto al análisis inferencial se propuso encontrar el nivel de relación de la comunicación asertiva con la estructura de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta 2025, al correlacionarlos el resultado arrojo un valor alto y positivo ($Rho = 0,875$) por lo tanto se admite la hipótesis alternativa que afirma una correlación de la comunicación asertiva y la dimensión 3 de la segunda variable que es la estructura de la institución. Este resultado nos muestra que cuando existe una comunicación asertiva en la institución implica que la estructura de la institución esta correctamente establecida. Tenemos a Conde (2021), que considera que la organización dentro una institución debe considerarse con un trato justo en cuanto a las asignaciones y responsabilidades de cada integrante de la institución además la estructura organizacional debe ser claro para que cada docente cumpla sus funciones de manera satisfactoria. Del mismo modo Coronel (2022) quien sostiene que si no existe una buena estructura dentro de la institución no existirá un buen funcionamiento de la organización y los resultados serán negativos y por ende no existirá una buena comunicación.

El análisis descriptivo del cuarto objetivo específico dio como resultado que un 30% de los encuestados sostienen que el apoyo y soporte están en un nivel medio, en tanto el 70% de los entrevistados perciben que están en un nivel alto el soporte y el apoyo, esto nos da a entender la gran mayoría considera que existe apoyo y hay soporte en la institución educativa. En el análisis inferencial se planteó identificar el nivel de relación de la comunicación asertiva con el apoyo y soporte de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta 2025, cuando se aplicó la correlación entre estos dos valores el resultado fue positivo y significativo ($Rho = 0,785$), en consecuencia se acoge la hipótesis alterna que existe correlación entre la comunicación asertiva y la dimensión 4 que es el apoyo y soporte que existe institución. Este resultado nos muestra que cuando existe una comunicación asertiva en la institución implica que la estructura de la institución esta correctamente establecida. Resultados que concuerdan con Ángel y Ávila (2022), quienes afirman que cuando hay un buen apoyo y soporte en la institución de parte de los

directivos y el personal entonces existe una buena comunicación que es asertiva y positiva. Por su parte Palma (2020) afirma que es importante mejorar el manejo de las emociones y los sentimientos de todo el personal docente y administrativo para que exista una relación positiva entre todo el personal y como resultado el clima laboral tendrá una mejora considerablemente.

V. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general se determinó la existencia de una correlación positiva y alta con ($Rho = 0,972$), con una significancia de 0,01 que es menor (bilateral) a 0,05, por ende, existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima institucional.
2. Con relación al primer objetivo específico, se identificó el nivel de correlación entre la comunicación asertiva y el liderazgo directivo, cuyo resultado fue la existencia de una correlación alta de ($Rho = 0,823$), con significancia de 0,01, por lo que se concluye que si existe una relación significativa.
3. Así mismo con respecto al segundo objetivo específico se visualizó la existencia de una correlación positiva alta con ($Rho = 0,738$), con una significancia de 0,001. Por tanto, existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y la comunicación entre el director y el personal.
4. En cuanto al cuarto objetivo específico se constató la existencia de una correlación positiva con ($Rho = 0,0738$), con una significancia de 0,01. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y la estructura organizacional de la institución educativa.
5. Con referencia al objetivo específico número 4, se verificó la presencia de una correlación positiva que alta con ($Rho = 0,875$) con una significancia de 0,01. Se llega a la conclusión de la existencia de una relación muy significativa entre la comunicación asertiva y el apoyo y soporte.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los directivos y directiva de las instituciones educativas, para optimizar el ambiente del clima institucional con encuentros regulares en los que los docentes y personal administrativo puedan manifestar sus preocupaciones y propuestas.
2. Así mismo se recomienda a los directivos implementar y gestionar cursos y capacitaciones para que el personal mejore la forma de comunicarse y que sea asertiva con el resto de sus colegas.
3. A los docentes y personal administrativo se recomienda hacer evaluaciones periódicas para identificar en qué nivel se encuentra la comunicación y el nivel del clima institucional en el interior de la institución.
4. Se recomienda fortalecer y enfatizar a todo el personal docente y administrativo de la institución la importancia de emplear una buena comunicación que sea asertiva, positiva y sus consecuencias desencadenan en un ambiente institucional satisfactorio.
5. Se insta fortalecer la estructura interna de la institución como el reglamento interno, normas de convivencia, los derechos, deberes y el aspecto social.
6. Finalmente se recomienda a la institución tener información del tipo de comunicación que se tenía en el pasado y sus efectos positivos y negativos para la institución y su clima institucional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberti, R. Y Emmons, M. (1978). Tu perfecto derecho. *Una guía del comportamiento asertivo*. San Luis Obispo, California: Impact Publishers
- Álvarez, Y. (2022). *Comunicación asertiva en la gestión directiva en la gestión directiva en docentes de las instituciones educativas de Catcca, Cusco 2012* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83091>
- Alvites, N. R. (2022), *Comunicación asertiva y liderazgo transformacional en docentes de una institución educativa pública de Ayacucho, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108693>
- Ángel, S. y Ávila, E.F. (2022). Clima Organizacional, Convivencia Escolar Y Desempeño Profesional: Triada Importante En El Contexto Educativo Ecuatoriano. *Revista Honoris Causa*, Vol. 14 N° 1, 2022 <https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/honoris-causa/article/view/101/138>
- Baquero, D. I., y Cárdenas, S. F. (2019). Comunicación no verbal en la gestión organizacional ¿Cómo optimizar el tiempo en las relaciones empresariales? *Revista Conrado*, 15(68), 160-167. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n68/1990-8644-rc-15-68-160.pdf>
- Barrientos, D., Alania, R., y Barba, L. E. (2021). Liderazgo directivo y clima institucional: radiografía de instituciones educativas privadas del sur oriental del Perú. *Pedagogo*, 3(1), 128-149. <http://doi.org/10.52936/p.v3i1.50>
- Calcina, Y. (2016). The institutional climate and its incidence on the work performance of the teachers of the faculty of social sciences of the national university of the altiplano and faculty of educational sciences Andean university Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2012. *Communication, Revista Scielo* 5(1), 22- 29. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682014000100003&script=sci_abstract
- Cañas, D. y Hernadez, J. (2019), comunicación asertiva en profesores: diagnóstico con propuesta educativa vol. 10(24) 143-146 https://revistas.uptc.edu.co/index.php/praxis_saber/article/view
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. EL capital humano de las organizaciones*. Editorial McGraw-Hill. <https://goo.su/X9sS>
- Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, E., y Castellano, M. I. (2017). Contribuciones de la comunicación en la resolución de conflictos dentro de las institución de educación

- superior. Revista espacios, 38 (50), <http://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p06.pdf>
- Carrillo, M., y Calvache, J. (2017). La comunicación no verbal en el ámbito de la educación superior. *Revista Investigium IRE: Ciencias Sociales y Humanas*, 8(2), 26-39. <https://doi.org/10.15658/10.15658/INVESTIGIUMIRE.170802.03>
- Carrillo S. (2023). *Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de una unidad de gestión local, Cusco 2023* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/137742>
- Conde, L. (2022). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de la IE., Huamanga, Ayacucho-2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112773>
- Coronel, N. (2021). *Comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario en el Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" - Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas - 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2571>
- Díaz, E. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño docente. *UNIFÉ: Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*, 24(2), 123-130. <https://doi.org/10.33539/educacion.2018.v24n2.1325>
- Eskenazi, M.G. (2021). *Comunicación asertiva y clima organizacional en una institución educativa del Callao - DREC 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69527>
- Espinoza, E. L. (2021). *Comunicación asertiva y clima institucional en docentes de una Institución Educativa de Miraflores. Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78399>
- Ferrer, M., y Gil, M. (2015). Comunicación interna y gestión del conocimiento en organizaciones educativas. Ediciones Pirámide.
- Flores, E., García, M. L., Calsina, W. C. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, *Comunicación*, 7(2), 5-14. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n2/a01v7n2.pdf>
- Gelade, G. A., y Ivery, M. (2003). The impact of human resource management and work climate on organizational performance. *Personnel Psychology*, 56(2), 383-404. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2003.tb00155.x>
- Gómez, J. y Simón, F. (2018).

- La Comunicación, revista Salas, 3 (20), 5-6
<https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Edición). McGraw-Hill
<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidayat, W., y Tannady H. (2023). Analysis of Organizational Citizenship Behavior Variables, Work Stress, Work Communication, Work Climate Affecting Employee Performance and Turnover Intention at PT. Bank Tabungan Negara (P Tbk. Cabang Gresik. *International Journal of Science, Technology & Management* 4 (3), 688-696.
- Iglesias, A. L., y Torres, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista cuban de enfermería* 34 (1), 197 – 208.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en
- Jara, G. (2024), Clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas públicas, Calca Cusco 2023 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/133414>
- Jáuregui, K., y Louffat, E. (2019). Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com/?il=10382>
- Lachira, D. S., Luján, P. E., Mogolón, M. M., y Silva. R. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista latinoamericana de difusión científica.*, 2 (3), 72-82.
<https://doi.org/10.38186/difcie.23.06>
- Lara, L.M. (2021) La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Revista Científica Sinergia Académica*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7958644>
- Lesmes, A. K., Barrientos, E. J., y Cordero, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi: Revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 147-153.
<https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill
- López, J. (2017). *Relación entre Clima Institucional y Desempeño Docente de los instructores militares en la Escuela Militar de Chorrillos* [tesis de maestría, Universidad de Piura].

- https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2892/MAE_EDUC_339-L.pdf
- Maluenda, J., Navarro, G., y Varas, M. (2017). Asertividad: Diferencias de sexo en estudiantes universitarios chilenos medidas a través del Inventario de Gambрил y Richey. *REXE: Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 18(31), 55-68. <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243152008004.pdf>
- Mansour, M., Jamama, A., Al-Madani, M., Mattukoyya, R., y Al-Anati, A. (2020). Reconciling assertive communication skills with undergraduate nursing education: Qualitative perspectives from British and Saudi newly-graduated nurses. *Health Professions Education*, 6(2), 176-186.
- Martínez, A. C. Cornelio L. R. y Suarez A. (2021). Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas. [Repositorio de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco] <https://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3782>
- Masías, E. (2019). *Comunicación Organizacional Y Clima Institucional En La I E N.50163 Quebrada Virgen De Fátima –Yanatile*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35096>
- Mendoza, Y. A., Vásquez, D. V., Ríos, C. A., Camacho, F. M., y Gutiérrez, K. S. (2020). Estrategias motivacionales para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad de Chiclayo. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(30), 415-437. <https://doi.org/10.46925/rdluz.30.26>
- Mercado, K. (2022). Comunicación Asertiva y Proceso de Aprendizaje en Estudiantes del Nivel Primaria de una Institución Educativa en Cusco 2022 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112773>
- MINEDU (2017). *Participación y clima institucional para una organización escolar efectiva*. (1ra. Edición). Ministerio de Educación del Perú. <https://n9.cl/917mt>
- Miller, G. (1968). *Lenguaje y Comunicación*. Buenos Aires. Ediciones Amorrortu.
- Morgado, C., Aldana, J. J., y Isea, J. (2019). Gerencia transformacional desde el accionar docente directivo para el abordaje del contexto escolar, *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología: CIENCIAMATRIA*, 5(9), 48-72. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/99/81>
- Morocho, L. N. y Erazo, N. J. (2024). La Comunicación Asertiva y su Incidencia en el Desempeño Docente en la U.E. Maximiliano Spiller, *Revista Ciencia Latina*

revista científica Multidisciplinar 8 (4), 10460-10489.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.13187

- Mosquera, L. M. (2020). *Fortalecimiento de la Comunicación Asertiva y Efectiva interna de voluntarios y directivos de la fundación semillas de oportunidades en Quibdo Ecuador*. [Tesis de maestría]
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38032/lmmosquerapa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Niebles, W., Hoyos, L., y De La Ossa, S. (2019). Clima Organizacional y Docente en Universidades Privadas de Barranquilla. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 14(2), 283-294. <https://doi.org/10.18041/23823240/saber.2019v14n2.5893>.
- Nosnik A. (1995). Curso de comunicación organizacional: La planeación y gestión efectiva de sus procesos, *Mimeo, México, 1995, p. 33*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=1263>
- Olivera, A., Fortoul, T. I., y Sánchez, M. (2019). *Serie Presenta No. 3 Expresión Facial*. Revista de la Facultad de Ciencias Médicas, 62(2), 54-55.
<http://dx.doi.org/10.22201/fm.24484865e.2019.62.2.11>
- Ordoñez, C. G., Castillo, D. C., Laso, A. L, y Orbe, M. P. (2020). *Liderazgo directivo y desempeño docente: Abordaje desde el ámbito legal ecuatoriano*. Journal of business and entrepreneurial studies, vol. 4 (Número1).
- Palma, A.M. (2020). *Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa 1267, Lurigancho, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55342>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pradoto, H., Haryono, S., y Wahyuningsih, S. H. (2022). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. *Work*, 71(2), 345-355.
<https://content.iospress.com/articles/work/wor210678>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento organizacional (15ª ed.). Pearson Educación, México. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Samfira, E. M. (2020). Assertive communication skills in universities. *Educația Plus*, 26(1), 361-373. <https://www.uav.ro/jour/index.php/jpe/article/view/1468>
- Tagle Y. A., y Vélez, C. V. (2019). *La comunicación asertiva en la dirección administrativa* (Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación).
- Típula, M. (2023). Clima Institucional y desempeño docente en una institución educativa de San Juan de Lurigancho 2023 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120563>
- Torres, L. M. (2019). La comunicación asertiva y el clima laboral en la Institución Educativa 27 de diciembre - Lambayeque 2017. [Tesis de maestría, Universidad Pedro Ruiz Gallo] <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9131>
- Ugalde, M. E. y Canales, A. L. (2016). El liderazgo académico, Comunicación asertiva y motivación. *Revista ensayos pedagógicos*, 11 (2), 45-61. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/9146/10671>
- Yagosesky, R. (2017). *La psicología del éxito*, Editorial Planeta de Venezuela, primera edición.
- Yuliani, E. M., Etika, A. N., Suharto, I. P. S., y Nurseskasatmata, S. E. (2020, October). Analysis of assertive communication skills in adolescents' health with aggressive behavior. In *3rd International Conference on Social Sciences (ICSS 2020)*, 232-236. *Atlantis Press*. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icss-20/125945010>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistência

TÍTULO: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL DE LA INSTITUCION EDUCATIVA SAGRADO CORAZON DE JESÚS EN HUANTA 2025			
Problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el clima institucional de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, Ayacucho, 2025? Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el liderazgo directivo de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025? ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la comunicación entre el director con el personal de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025? ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la estructura organizacional de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025? ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva con el apoyo y soporte de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta de, región Ayacucho, 2025	Hipótesis general Existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima institucional de la institución educativa de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús en Huanta, 2025. Hipótesis Alternativas Existe una relación importante entre la comunicación asertiva y el liderazgo directivo de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025. Existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y la comunicación del director con el personal de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025. Existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y la estructura organizacional de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025. Existe una relación significativa entre la comunicación asertiva con el apoyo y soporte de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025.	Objetivo general Es determinar la existencia de una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima dentro de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025 Objetivos Específicos Determinar la existencia de una relación significativa entre la comunicación asertiva y el liderazgo directivo de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025. Determinar la existencia de una relación que sea significativa entre la comunicación asertiva y la comunicación entre el director y su personal dentro de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús Huanta, región Ayacucho, 2025. Determinar la existencia de una relación significativa entre la comunicación asertiva y la estructura organizacional de la institución Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025. Determina la existencia de una relación significativa entre la comunicación asertiva y el apoyo y soporte de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, región Ayacucho, 2025.	Metodología - Enfoque de tipo cuantitativo - Tipo según su finalidad es básica ya que con bases teóricas busca obtener información adicional. - Según su profundidad tiene un diseño de investigación descriptiva, con corte trasversal. - Técnica tiene un diseño de investigación descriptiva, con corte trasversal. - Instrumento que se contempla es el cuestionario con interrogantes cerradas - Población que está integrada con 20 personas. Por lo que tomara como muestra a todo el personal de la institución.

Anexo 2: operacionalización de las variables

variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	N ^{ro.} de preguntas	Instrumentos	Escala de valores de medición
Comunicación asertiva	Cañas Hernández (2019), es la destreza que tiene una persona para ser certero al momento de hablar, evitando utilizar un lenguaje poco sutil o diplomático para evitar comportamientos agresivos al momento de pensar frente a otras personas).	La comunicación asertiva se medirá utilizando un cuestionario de tipo ordinal con 30 preguntas.	- Habilidades y niveles comunicativas - Formas comunicativas interpersonales. - La resolución de conflictos	- La capacidad de iniciar y mantener una comunicación - Empatía - Los estilos de comunicación - Habilidad de interacción social - La habilidad relacionada con las emociones - Relación entre docentes, administrativos y director.	Por cada indicador de 4 a 7 preguntas	Cuestionario	Escala de Likert tipo ordinal 1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
Clima institucional	Jauregui y Louffaet (2019), afirman que un clima institucional es la calidad que se aprecia en un entorno institucional, de la conducta y las emociones de los profesores, que debe estar vinculado únicamente con el comportamiento y la motivación de los maestros.	El clima institucional se medirá utilizando un cuestionario de tipo ordinal con 29 preguntas.	- Liderazgo directivo. - Comunicación entre el director y el personal. - Estructura de la institución - Apoyo y soporte	- Trabajo en equipo. - Motivación. - Nivel de información interna. - Comunicación entre el director y su personal. - Funcionamiento y operatividad - Normas procedimientos y reglamentos - Apoyo en las labores - Participación en la organización	Cada indicador de 3 a 5 preguntas.	Cuestionario	Escala de Likert tipo ordinal 1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

El cuestionario sobre comunicación asertiva

INSTRUCCIONES: Apreciado participante este cuestionario es anónimo y las probables respuestas tienen carácter privado, agradecemos por adelantado su honestidad al contestarlas. Por esta razón, se han considerado los siguientes niveles de evaluación para cada pregunta, señalando con un aspa (x), las alternativas que consideren la más apropiada.

Nunca: 1

Casi nunca: 2

A veces: 3

Casi siempre: 4

Siempre: 5

Dimensión y preguntas	Valoración				
Dimensión 1: las habilidades y niveles comunicativos	1	2	3	4	5
1- Prestas atención a las personas que te están conversando.					
2- Escuchas sin interrumpir a la persona que te está comunicando algo.					
3- Muestras una buena disposición en escuchar a los demás.					
4- Utilizas una conducta no verbal (entonación, gestos, expresión facial y otros) de inicio de conversación.					
5- Utilizas una conducta no verbal (entonación, expresión facial, gestos y otros) de acuerdo con el mensaje verbal.					
6- Hablas con otras personas de cosas en común.					
7- Haces lo posible para que la otra persona se sienta a gusto y disfrute de la conversación (sonríe, dice frases agradables)					
8- Te pones en lugar de otras personas en diferentes situaciones.					
9- Interpretas las actitudes y gestos de los demás de forma correcta.					
10- Eres capaz de influir de manera positiva en los demás.					
11- Actúas asertivamente ante una situación problemática.					
12- Al comunicarte haces uso del estilo agresivo (expresión facial, seria, mirada directa, poca sonrisa, volumen de la voz alta, velocidad rápida y claridad escasa al hablar)					
13- Al comunicarse hace uso del estilo pasivo (sonrisa mínima y tensa, distancia amplia con nulo contacto físico, gestualidad mínima, voz baja, tiempo escaso, pausas largas y silencios abundantes)					
Dimensión 2: Formas comunicativas interpersonales	1	2	3	4	5
14- Tienes un trato amistoso y cordial con otras personas.					
15- Practicas hábitos de cortesía.					
16- Demuestras ser cordial en todo momento.					

17- Brindas ayuda inmediata por iniciativa propia.					
18- Cumples con los acuerdos tomados durante las reuniones.					
19- Compartes con tus colegas estrategias y métodos que promuevan la mejoras del proceso de enseñanza y convivencia.					
20- Elogias los logros del personal de la institución.					
21- Expresas tu sentir de manera apropiada cuando algo no me agrada.					
22- Defiendes y reclamas tus derechos apropiadamente.					
23- Expresas y defiendes de manera apropiada tus posturas de ideas					
Dimensión 3: Resolución de los conflictos Dimensión 3:	1	2	3	4	5
24- El director dialoga permanentemente con el personal docente y administrativo antes de tomar decisiones.					
25- El director se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
26- El director como los docentes toman iniciativas para la resolución de problemas considerando la opinión de los demás.					
27- En la institución se promueve permanentemente el dialogo entre los docentes y padres de familia.					
28- Los conflictos son resueltos dentro de la institución educativa.					
29- El director escucha la postura de los docentes respecto a desacuerdos durante la toma de las decisiones.					
30- Durante las reuniones la dirección propicia el respeto y la tolerancia frente a las discrepancias del personal docente y administrativo.					

Cuestionario sobre clima institucional

INSTRUCCIONES: Apreciado participante, este cuestionario es anónimo y las probables respuestas tienen carácter privado, agradecemos por adelantado su honestidad al contestarlas. Por esta razón, se han considerado los siguientes niveles de evaluación para cada pregunta, señalando con un aspa (x), las alternativas que consideren la más apropiada.

Nunca: 1

Casi nunca: 2

A veces: 3

Casi siempre: 4

Siempre: 5

Dimensión y preguntas	Valoración				
Dimensión 1: El liderazgo directivo	1	2	3	4	5
1- El personal directivo ayuda a percibir los problemas desde distintos puntos de vista.					
2- El personal directivo toma decisiones unilaterales que pueden afectar al personal.					
3- La gestión de la dirección dedica tiempo para orientar y capacitar a la plana docente y administrativa.					
4- En la institución educativa donde laboras existen conductas proactivas.					
5- El personal directivo dinamiza mi trabajo pedagógico y administrativo.					
6- El personal directivo expresa empatía en los objetivos de la institución.					
7- El personal directivo da a conocer la estructura organizacional de la institución.					
Dimensión 2: comunicación entre directivos y personal	1	2	3	4	5
8- En los grupos de trabajo docente, existe una relación armoniosa.					
9- La gestión de la dirección fomenta y promueve la intercomunicación entre los docentes.					
10- La gestión directiva tiene comunicación afectiva con los docentes y administrativos para el trabajo.					
11- La directiva da indicaciones específicas de la labor pedagógica.					
12- La directiva escucha los planteamientos de la plana docente y administrativa.					
13- Los comunicados que emite la directiva de mi institución educativa son comprensibles y claros.					

Dimensión 3: Estructura de la institución educativa	1	2	3	4	5
14- La institución educativa reconoce la labor docente y del personal administrativo con distinción.					
15- En la institución los incentivos y las recompensas son frecuentes.					
16- La remuneración económica está acorde con las actividades asignadas en la institución.					
17- La dirección asigna tareas y responsabilidades específicas a los docentes y personal administrativo.					
18- Comprendo con claridad la estructura organizacional de la institución donde laboro.					
19- Considero que en la institución educativa los personales cumplen sus funciones de manera eficiente.					
20- La institución educativa cuenta con planes y procedimientos para la realización de las actividades pedagógicas.					
21- Dominas las tareas o funciones específicas de tu labor en la institución.					
22- Las tareas que desempeñas corresponden a tus funciones en la institución educativa.					
23- Las normas y reglamentos son acatadas con responsabilidad.					
Dimensión 4: El apoyo y soporte	1	2	3	4	5
24- Cuentas con apoyo de los docentes y administrativos en temas específicos.					
25- Cuentas con el apoyo y soporte de personal administrativo en tu labor en la institución.					
26- La institución educativa permite que te desarrolles profesionalmente.					
27- Se facilita el soporte tecnológico en la realización de proyectos de aprendizaje innovadores.					
28- Cuentas con apoyo y orientación de personal profesional en temas personales.					
29- Cuentas con apoyo emocional de parte de la dirección para realizar el trabajo pedagógico.					

ANEXO 4:

Ficha técnica 1

Nombre original del instrumento	Cuestionario sobre comunicación asertiva
Año y autor:	Original: Álvarez Ccarhuarupay, Yuliza, año 2021
	Adaptación: Soto Casamayor Zenia, 2025
Objetivo del instrumento:	Recoger y evaluar los información sobre comunicación asertiva
Usuarios:	Docentes, director y personal administrativo
La forma de administrar o modo de aplicación:	De forma personal.
Validez:	El instrumento será validado mediante el juicio de tres profesionales con grado de magister.
Confiabilidad:	0,942 alfa de Cronbach
La escala de medida:	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Número de preguntas:	30 preguntas

Ficha técnica 2

Nombre inicial del cuestionario:	Cuestionario sobre el clima institucional
Año y autor:	Original: Elsa Espinoza Cuenca, 2021
	Adaptación: Soto Casamayor Zenia, 2025
Objetivo del instrumento:	Recoger y evaluar información sobre el clima institucional.
Usuarios:	Docentes, director y personal administrativo
Forma de aplicación	De forma personal e individual.
La validez:	La validez del instrumento será adquirida mediante el juicio de tres profesionales con grado de maestro.
La confiabilidad:	0,947 alfa de Cronbach
Escala de medidad:	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) casi siempre (4) Siempre (5)
Numero de preguntas	29 preguntas

Anexo 5: validación de instrumentos



Mg. Gamboa Corichahua Anchela Betzabe

Validador:

Presente.

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Soto Casamayor Zenia estudiante egresada del Programa de maestría en Gestión y Acreditación Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **Comunicación Asertiva y Clima Institucional en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta 2025.**

En tal sentido conocedores de su apoyo en el quehacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación de los dos Instrumentos que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente



Docente



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GAMBOA CORICAHUA**
Nombres **ANCHELA BETZABE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40538425**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA
Y GESTIÓN EDUCATIVA
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **25/05/15**
Resolución/Acta **0275-2015-UCV**
Diploma **UCV07639**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Marzo de 2025



CÓDIGO VIRTUAL 0002419755



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/03/2025 15:11:01-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: **Gamboa Corichahua Anchela Betzabe**
- 1.2 Institución donde labora: **Colegio Luis Cavello Bendezu**
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **Cuestionario sobre comunicación asertiva**
- 1.4 Autor del instrumento: **Soto Casamayor Zenia**
- 1.5 Título de la Investigación: **Comunicación Asertiva y Clima Institucional en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Este instrumento cumple con las condiciones para ser aplicado a los encuestados, ya que reúne todas las características que debe cumplir:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88 puntos (muy buena)

Lugar y Fecha: Huanta 08 de marzo del 2025


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI : 40538425

.Teléf : 998616263

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO N° 1

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	Items	Alternativas de evaluación					Observaciones
		E	B	M	X	C	
DIMENSION 1: Habilidades y niveles comunicativos							
01	Presta atención a las personas que le están conversando.		x				
02	Escucha sin interrumpir a la persona que le está comunicando algo.	x					
03	Muestra una buena disposición en escuchar a los demás.		x				
04	Utiliza una conducta no verbal (entonación, expresión fácil, gestos y otros) de inicio de conversación.	x					
05	Utiliza una conducta no verbal (entonación, expresión facial, gestos, y otros) de acuerdo al mensaje verbal.	x					
06	Habla con otras personas de cosas en común.		x				
07	Hace lo posible para que la otra persona se sienta a gusto y disfrute de la conversación (sonríe, dice frases agradables)	x					
08	Se pone en lugar de otras personas en diferentes situaciones.		x				
09	Interpreta las actitudes y gestos de los demás de forma correcta.	x					
10	Es capaz de influir de manera positiva en los demás.		x				
11	Actúa asertivamente ante una situación problemática.	x					
12	Al comunicarse hace uso del estilo agresivo (expresión facial seria, mirada directa, poca sonrisa, volumen de la voz alta, velocidad rápida y claridad escasa al hablar).		x				
13	Al comunicarse hace uso del estilo pasivo (sonrisa mínima y tensa, distancia amplia con nulo contacto físico, gestualidad escasa, voz baja, tiempo escaso, pausas largas y silencios abundantes).	x					
DIMENSION 2: Formas comunicativas interpersonales		E	B	M	X	C	Observaciones
14	Tiene trato amistoso y cordial con otras personas.	x					
15	Práctica hábitos de cortesía.		x				
16	Demuestra ser cordial en todo momento.		x				
17	Demuestra ser cordial en todo momento.		x				
18	Cumple con los acuerdos tomados durante las reuniones.	x					
19	Comparto con mis colegas estrategias y métodos que promuevan la mejora del proceso enseñanza y convivencia.	x					

20	Elogia los logros del personal de la institución.	x					
21	Expreso mi sentir de manera apropiada cuando algo no me agrada.	x					
22	Defiendo y reclamo mis derechos apropiadamente.		x				
23	Expreso y defiendo de manera apropiada mis posturas de ideas.	x					
DIMENSION 3: Resolución de conflictos		E	B	M	X	C	Observaciones
24	El director dialoga permanentemente con el personal docente y administrativo antes de la toma de decisiones.		x				
25	El director se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	x					
26	El director como los docentes toman iniciativas para la solución de problemas considerando la opinión de los demás.	x					
27	En la institución educativa se promueve permanentemente el dialogo entre los docentes y padres de familia.	x					
28	los conflictos son resueltos dentro de la institución educativa.	x					
29	El director escucha la postura de los docentes respecto a desacuerdos durante la toma de decisiones.	x					
30	Durante las reuniones, la dirección propicia el respeto y la tolerancia frente a las discrepancias del personal docente y administrativo.		x				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Gamboa Corichahua Anchela Betzabe
DNI: 40538425


Firma

Fecha: 08/03/2025

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.6 Apellidos y nombres del informante: **Gamboa Corichahua Anchela Betzabe**
 1.7 Institución donde labora: **Colegio Luis Caveró Bendejú**
 1.8 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **Cuestionario sobre Clima Institucional**
 1.9 Autor del instrumento: **Soto Casamayor Zenia**
 1.10 Título de la Investigación: **Comunicación Asertiva y Clima Institucional en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																		X		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X			
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X			
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																	X			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		X		
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	X			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X		
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																		X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con todas las condiciones para ser usado, es clara y tiene coherencia.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88 puntos (muy buena)

Lugar y Fecha: Huanta 08 de marzo del 2025

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI : 40538425

Teléf: 99861626

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO N° 2
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N°	Ítems	Alternativas de evaluación					Observaciones
		E	B	M	X	C	
Dimensión 1: El liderazgo directivo							
01	El personal directivo ayuda a percibir los problemas desde distintos puntos de vista.		x				
02	El personal directivo toma decisiones unilaterales que pueden afectar al personal.		x				
03	La gestión de la dirección dedica tiempo a orientar y capacita a la plana docente y administrativo.	x					
04	En la institución educativa donde laboro existen conductas proactivas.	x					
05	El personal directivo dinamiza mi trabajo pedagógico y administrativo.		x				
06	El personal directivo expresa empatía en los objetivos institucionales.	x					
07	El personal directivo da a conocer la estructura organizacional de la institución.		x				
Dimensión 2: Comunicación entre directivos y personal		E	B	M	X	C	Observaciones
08	En los grupos de trabajo docente, existe una relación armoniosa.	x					
09	La gestión de la dirección fomenta y promueve la intercomunicación entre docentes.		x				
10	La gestión directiva tiene comunicación afectiva con los docentes y administrativos para el trabajo técnico.	x					
11	La región directiva da indicaciones específicas de la labor pedagógica.		x				
12	La gestión directiva escucha los planteamientos de la plana docente y administrativa.		x				
13	Los comunicados que emiten la gestión directiva de mi institución educativa son comprensibles y claros.	x					
Dimensión 3: Estructura de la institución educativa		E	B	M	X	C	Observaciones
14	La institución educativa reconoce la labor docente y del personal administrativo con distinción.	x					
15	En la institución educativa las recompensas e incentivos son frecuentes.		x				
16	La remuneración económica está acorde con las actividades asignadas en la institución educativa.	x					
17	La dirección asigna tareas y responsabilidades específicas a los docentes y personal administrativo.		x				
18	Comprendo con claridad la estructura organizacional de la institución educativa donde laboro.	x					

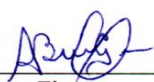
18	Comprendo con claridad la estructura organizacional de la institución educativa donde laboro.	x					
19	Considero que en la institución educativa cumplen sus funciones de manera eficiente.	x					
20	La institución educativa se cuenta con planes y procedimientos para la realización de las actividades pedagógicas.		x				
21	Dominas las tareas o funciones específicas de tu labor en la institución.	x					
22	Las tareas que desempeño corresponden a mis funciones en la institución educativa.	x					
23	Las normas de la institución educativa son acatadas con responsabilidad.		x				
DIMENSION 4: El Apoyo y soporte		E	B	M	X	C	Observaciones
24	Cuento con apoyo de los docentes y administrativos en temas específicos.	x					
25	Cuento con el apoyo y soporte de personal administrativo en mi labor en la institución.	x					
26	La institución educativa permite que me desarrolle profesionalmente.	x					
27	Se facilita el soporte tecnológico en la realización de proyectos de aprendizajes innovadores.		x				
28	Cuento con apoyo y orientación de personal profesional en temas personales.	x					
29	Cuento con apoyo emocional de parte de la dirección para realizar el trabajo pedagógico.	x					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Gamboa Corichahua Anchela Betzabe
DNI: 40538425


Firma

Fecha: 08/03/2025

Mg. Rua Nalvarte Jhon Deivis

Validador:

Presente.

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Soto Casamayor Zenia estudiante egresada del Programa de maestría en Gestión y Acreditación Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **Comunicación Asertiva y Clima Institucional en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta 2025.**

En tal sentido conocedores de su apoyo en el quehacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación de los dos Instrumentos que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente



Docente

**PERÚ**Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RUA NALVARTE
Nombres	JHON DEIVIS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	70083299

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Rector	ANTONIO JERI CHAVEZ
Secretario General	YURI WALTER VEGA JAIME
Director Escuela Posgrado	EMILIO GERMAN RAMIREZ ROCA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN EDUCACION , MENCION EN GESTION EDUCACIONAL
Fecha de Expedición	05/02/24
Resolución/Acta	482-2024-UNSCH-CU
Diploma	UNSCH0103000628
Fecha Matrícula	02/05/2020
Fecha Egreso	02/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Marzo de 2025



CÓDIGO VIRTUAL 0002419725



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/03/2025 14:52:25-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: **Rua Nalvarte Jhon Deivis**
- 1.2 Institución donde labora: **I.E. 38268 Mx/P Centro Base, Sivia**
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **Cuestionario sobre comunicación asertiva**
- 1.4 Autor del instrumento: **Soto Casamayor Zenia**
- 1.5 Título de la Investigación: **Comunicación Asertiva y Clima Institucional en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	x			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																x				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		x		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		x		
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	x			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																x				
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																	x			
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	x			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	x			
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																	x			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El presente instrumento contiene preguntas que llegaran a cumplir con los objetivos planteados por la investigadora.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86 puntos (muy buena)

Lugar y Fecha: Huanta 06 de marzo del 2025

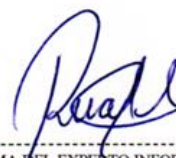

 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI : 70083299 .Teléf : 910587236

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO N° 1

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N°	Items	Alternativas de evaluación					Observaciones
		E	B	M	X	C	
DIMENSION 1: Habilidades y niveles comunicativos							
01	Presta atención a las personas que le están conversando.		x				
02	Escucha sin interrumpir a la persona que le está comunicando algo.		x				
03	Muestra una buena disposición en escuchar a los demás.		x				
04	Utiliza una conducta no verbal (entonación, expresión fácil, gestos y otros) de inicio de conversación.	x					
05	Utiliza una conducta no verbal (entonación, expresión facial, gestos, y otros) de acuerdo al mensaje verbal.	x					
06	Habla con otras personas de cosas en común.		x				
07	Hace lo posible para que la otra persona se sienta a gusto y disfrute de la conversación (sonríe, dice frases agradables)		x				
08	Se pone en lugar de otras personas en diferentes situaciones.	x					
09	Interpreta las actitudes y gestos de los demás de forma correcta.	x					
10	Es capaz de influir de manera positiva en los demás.		x				
11	Actúa asertivamente ante una situación problemática.	x					
12	Al comunicarse hace uso del estilo agresivo (expresión facial seria, mirada directa, poca sonrisa, volumen de la voz alta, velocidad rápida y claridad escasa al hablar).	x					
13	Al comunicarse hace uso del estilo pasivo (sonrisa mínima y tensa, distancia amplia con nulo contacto físico, gestualidad escasa, voz baja, tiempo escaso, pausas largas y silencios abundantes).	x					
DIMENSION 2: Formas comunicativas interpersonales		E	B	M	X	C	Observaciones
14	Tiene trato amistoso y cordial con otras personas.	x					
15	Práctica hábitos de cortesía.		x				
16	Demuestra ser cordial en todo momento.		x				
17	Demuestra ser cordial en todo momento.	x					
18	Cumple con los acuerdos tomados durante las reuniones.		x				
19	Comparto con mis colegas estrategias y métodos que promuevan la mejora del proceso enseñanza y convivencia.	x					
20	Elogia los logros del personal de la institución.	x					

21	Expreso mi sentir de manera apropiada cuando algo no me agrada.	x					
22	Defiendo y reclamo mis derechos apropiadamente.	x					
23	Expreso y defiendo de manera apropiada mis posturas de ideas.	x					
DIMENSION 3: Resolución de conflictos		E	B	M	X	C	Observaciones
24	El director dialoga permanentemente con el personal docente y administrativo antes de la toma de decisiones.	x					
25	El director se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	x					
26	El director como los docentes toman iniciativas para la solución de problemas considerando la opinión de los demás.	x					
27	En la institución educativa se promueve permanentemente el dialogo entre los docentes y padres de familia.	x					
28	los conflictos son resueltos dentro de la institución educativa.	x					
29	El director escucha la postura de los docentes respecto a desacuerdos durante la toma de decisiones.	x					
30	Durante las reuniones, la dirección propicia el respeto y la tolerancia frente a las discrepancias del personal docente y administrativo.	x					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Rua Nalvarte Jhon Deivis
DNI: 70083299

Fecha: 06/03/2025



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.6 Apellidos y nombres del informante: **Rua Nalvarte Jhon Deivis**
 1.7 Institución donde labora: **I.E. 38268 Mx/P Centro Base, Sivia**
 1.8 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **Cuestionario sobre Clima Institucional**
 1.9 Autor del instrumento: **Soto Casamayor Zenia**
 1.10 Título de la Investigación: **Comunicación Asertiva y Clima Institucional en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																	X			
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X			
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															X					
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																		X		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																	X			
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	X			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El presente instrumento presenta preguntas interesantes que llegaron a cumplir con los objetivos planteados por la investigadora al aplicarlos.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86 puntos (muy buena)

Lugar y Fecha: Huanta 06 de marzo del 2025

DNI : 70083299

Teléf : 910587236

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO N° 2
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	Items	Alternativas de evaluación					Observaciones
		E	B	M	X	C	
Dimensión 1: El liderazgo directivo							
01	El personal directivo ayuda a percibir los problemas desde distintos puntos de vista.	x					
02	El personal directivo toma decisiones unilaterales que pueden afectar al personal.		x				
03	La gestión de la dirección dedica tiempo a orientar y capacita a la plana docente y administrativo.	x					
04	En la institución educativa donde laboro existen conductas proactivas.		x				
05	El personal directivo dinamiza mi trabajo pedagógico y administrativo.		x				
06	El personal directivo expresa empatía en los objetivos institucionales.	x					
07	El personal directivo da a conocer la estructura organizacional de la institución.		x				
Dimensión 2: Comunicación entre directivos y personal		E	B	M	X	C	Observaciones
08	En los grupos de trabajo docente, existe una relación armoniosa.	x					
09	La gestión de la dirección fomenta y promueve la intercomunicación entre docentes.	x					
10	La gestión directiva tiene comunicación afectiva con los docentes y administrativos para el trabajo técnico.	x					
11	La región directiva da indicaciones específicas de la labor pedagógica.		x				
12	La gestión directiva escucha los planteamientos de la plana docente y administrativa.	x					
13	Los comunicados que emiten la gestión directiva de mi institución educativa son comprensibles y claros.	x					
Dimensión 3: Estructura de la institución educativa		E	B	M	X	C	Observaciones
14	La institución educativa reconoce la labor docente y del personal administrativo con distinción.	x					
15	En la institución educativa las recompensas e incentivos son frecuentes.	x					
16	La remuneración económica está acorde con las actividades asignadas en la institución educativa.	x					
17	La dirección asigna tareas y responsabilidades específicas a los docentes y personal administrativo.		x				

19	Considero que en la institución educativa cumplen sus funciones de manera eficiente.	x					
20	La institución educativa se cuenta con planes y procedimientos para la realización de las actividades pedagógicas.		x				
21	Dominas las tareas o funciones específicas de tu labor en la institución.		x				
22	Las tareas que desempeño corresponden a mis funciones en la institución educativa.		x				
23	Las normas de la institución educativa son acatadas con responsabilidad.	x					
DIMENSION 4: El Apoyo y soporte		E	B	M	X	C	Observaciones
24	Cuento con apoyo de los docentes y administrativos en temas específicos.	x					
25	Cuento con el apoyo y soporte de personal administrativo en mi labor en la institución.		x				
26	La institución educativa permite que me desarrolle profesionalmente.	x					
27	Se facilita el soporte tecnológico en la realización de proyectos de aprendizajes innovadores.		x				
28	Cuento con apoyo y orientación de personal profesional en temas personales.	x					
29	Cuento con apoyo emocional de parte de la dirección para realizar el trabajo pedagógico.	x					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión			x	
Pertinencia				x

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Rua Nalvarte Jhon Deivis
 DNI: 70083299


 Firma

Fecha: 06/03/2025

Mg. Tulio Soto Casamayor

Validador:

Presente.

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Soto Casamayor Zenia estudiante egresada del Programa de maestría en Gestión y Acreditación Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **Comunicación Asertiva y Clima Institucional en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta 2025.**

En tal sentido conocedores de su apoyo en el quehacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación de los dos Instrumentos que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Docente

**PERÚ****Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria****Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria**

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SOTO CASAMAYOR
Nombres	TULIO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	28603853

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	MOYA RONDO RAFAEL MARTIN

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
Fecha de Expedición	24/06/2014
Resolución/Acta	0758-2014-UCV
Diploma	A1671205
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Marzo de 2025



CÓDIGO VIRTUAL 0002419778



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/03/2025 15:23:11-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: **Soto Casamayor Tulio**
- 1.2 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **Cuestionario sobre comunicación asertiva**
- 1.3 Autor del instrumento: **Soto Casamayor Zenia**
- 1.4 Título de la Investigación: **Comunicación Asertiva y Clima Institucional en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta, 2025**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Este instrumento cumple con las condiciones para ser aplicado a los encuestados, ya que reúne todas las características que debe cumplir:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86 puntos (muy buena)

Lugar y Fecha: Huanta 07 de marzo del 2025



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI : 28603853

.Teléf: 999630595

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO N° 1

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N°	Items	Alternativas de evaluación					Observaciones
		E	B	M	X	C	
DIMENSION 1: Habilidades y niveles comunicativos							
01	Presta atención a las personas que le están conversando.	x					
02	Escucha sin interrumpir a la persona que le está comunicando algo.		x				
03	Muestra una buena disposición en escuchar a los demás.	x					
04	Utiliza una conducta no verbal (entonación, expresión fácil, gestos y otros) de inicio de conversación.		x				
05	Utiliza una conducta no verbal (entonación, expresión facial, gestos, y otros) de acuerdo al mensaje verbal.	x					
06	Habla con otras personas de cosas en común.	x					
07	Hace lo posible para que la otra persona se sienta a gusto y disfrute de la conversación (sonríe, dice frases agradables)		x				
08	Se pone en lugar de otras personas en diferentes situaciones.	x					
09	Interpreta las actitudes y gestos de los demás de forma correcta.		x				
10	Es capaz de influir de manera positiva en los demás.	x					
11	Actúa asertivamente ante una situación problemática.	x					
12	Al comunicarse hace uso del estilo agresivo (expresión facial seria, mirada directa, poca sonrisa, volumen de la voz alta, velocidad rápida y claridad escasa al hablar).	x					
13	Al comunicarse hace uso del estilo pasivo (sonrisa mínima y tensa, distancia amplia con nulo contacto físico, gestualidad escasa, voz baja, tiempo escaso, pausas largas y silencios abundantes).		x				
DIMENSION 2: Formas comunicativas interpersonales		E	B	M	X	C	Observaciones
14	Tiene trato amistoso y cordial con otras personas.	x					
15	Práctica hábitos de cortesía.		x				
16	Demuestra ser cordial en todo momento.	x					
17	Demuestra ser cordial en todo momento.	x					
18	Cumple con los acuerdos tomados durante las reuniones.		x				
19	Comparto con mis colegas estrategias y métodos que promuevan la mejora del proceso enseñanza y convivencia.	x					

20	Elogia los logros del personal de la institución.	x					
21	Expreso mi sentir de manera apropiada cuando algo no me agrada.		x				
22	Defiendo y reclamo mis derechos apropiadamente.		x				
23	Expreso y defiendo de manera apropiada mis posturas de ideas.	x					
DIMENSION 3: Resolución de conflictos		E	B	M	X	C	Observaciones
24	El director dialoga permanentemente con el personal docente y administrativo antes de la toma de decisiones.		x				
25	El director se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	x					
26	El director como los docentes toman iniciativas para la solución de problemas considerando la opinión de los demás.	x					
27	En la institución educativa se promueve permanentemente el dialogo entre los docentes y padres de familia.		x				
28	los conflictos son resueltos dentro de la institución educativa.		x				
29	El director escucha la postura de los docentes respecto a desacuerdos durante la toma de decisiones.	x					
30	Durante las reuniones, la dirección propicia el respeto y la tolerancia frente a las discrepancias del personal docente y administrativo.		x				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia			x	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Soto Casamayor Tulio
DNI: 28603853



Firma

Fecha: 07/03/2025

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.5 Apellidos y nombres del informante: **Soto Casamayor Tulio**
 1.6 Institución donde labora: **Colegio Luis Caveró Bendezú**
 1.7 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **Cuestionario sobre Clima Institucional**
 1.8 Autor del instrumento: **Soto Casamayor Zenia**
 1.9 Título de la Investigación: **Comunicación Asertiva y Clima Institucional en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús de Huanta**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

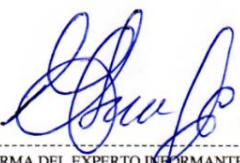
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																	X			
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																	X			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		X		
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	X			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X		
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																	X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento esta correctamente elaborado, cumple con todas las condiciones para ponerla a disposición de su investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 puntos (muy buena)

Lugar y Fecha: Huanta 07 de marzo del 2025


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
Nº 2**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	Items	Alternativas de evaluación					Observaciones
		E	B	M	X	C	
Dimensión 1: El liderazgo directivo							
01	El personal directivo ayuda a percibir los problemas desde distintos puntos de vista.		x				
02	El personal directivo toma decisiones unilaterales que pueden afectar al personal.		x				
03	La gestión de la dirección dedica tiempo a orientar y capacita a la plana docente y administrativo.	x					
04	En la institución educativa donde laboro existen conductas proactivas.	x					
05	El personal directivo dinamiza mi trabajo pedagógico y administrativo.		x				
06	El personal directivo expresa empatía en los objetivos institucionales.	x					
07	El personal directivo da a conocer la estructura organizacional de la institución.		x				
Dimensión 2: Comunicación entre directivos y personal		E	B	M	X	C	Observaciones
08	En los grupos de trabajo docente, existe una relación armoniosa.	x					
09	La gestión de la dirección fomenta y promueve la intercomunicación entre docentes.		x				
10	La gestión directiva tiene comunicación afectiva con los docentes y administrativos para el trabajo técnico.	x					
11	La región directiva da indicaciones específicas de la labor pedagógica.		x				
12	La gestión directiva escucha los planteamientos de la plana docente y administrativa.	x					
13	Los comunicados que emiten la gestión directiva de mi institución educativa son comprensibles y claros.	x					
Dimensión 3: Estructura de la institución educativa		E	B	M	X	C	Observaciones
14	La institución educativa reconoce la labor docente y del personal administrativo con distinción.	x					
15	En la institución educativa las recompensas e incentivos son frecuentes.		x				
16	La remuneración económica está acorde con las actividades asignadas en la institución educativa.		x				
17	La dirección asigna tareas y responsabilidades específicas a los docentes y personal administrativo.		x				

18	Comprendo con claridad la estructura organizacional de la institución educativa donde laboro.	x					
19	Considero que en la institución educativa cumplen sus funciones de manera eficiente.	x					
20	La institución educativa se cuenta con planes y procedimientos para la realización de las actividades pedagógicas.	x					
21	Dominas las tareas o funciones específicas de tu labor en la institución.		x				
22	Las tareas que desempeño corresponden a mis funciones en la institución educativa.		x				
23	Las normas de la institución educativa son acatadas con responsabilidad.	x					
DIMENSION 4: El Apoyo y soporte		E	B	M	X	C	Observaciones
24	Cuento con apoyo de los docentes y administrativos en temas específicos.	x					
25	Cuento con el apoyo y soporte de personal administrativo en mi labor en la institución.		x				
26	La institución educativa permite que me desarrolle profesionalmente.		x				
27	Se facilita el soporte tecnológico en la realización de proyectos de aprendizajes innovadores.		x				
28	Cuento con apoyo y orientación de personal profesional en temas personales.	x					
29	Cuento con apoyo emocional de parte de la dirección para realizar el trabajo pedagógico.	x					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión			x	
Pertinencia				x

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Soto Casamayor Tulio
DNI: 28803853



Firma

Fecha: 07/03/2025

Anexo 6: Carta de presentación a la institución



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Trujillo, 28 de febrero de 2024.

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 514-2024/UCT-EPG-D

Sr. Pedro Hacha Ugarte
DIRECTOR DE LA I.E. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

De mi mayor consideración;

Es grato dirigirme a usted en nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" para presentarle a **Zenia Soto Casamayor**, identificado con DNI N° **43549415**, estudiante del Programa de Maestría en Educación con Mención en Gestión y Acreditación Educativa de nuestra institución. Actualmente, la estudiante se encuentra desarrollando un proyecto de investigación titulado: **COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS EN HUANTA 2025**.

Le presento a **Zenia Soto Casamayor** para que pueda llevar a cabo la aplicación de su instrumento de investigación en la entidad que usted dirige.

Quedo a la espera de su pronta respuesta y aprovecho para agradecerle su atención al presente.

Atentamente,



[Firma]
Dr. Jorge Luis Brenis Exebio
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"



Recibido
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UGEL HUANTA
[Firma]
Prof. Pedro Hacha Ugarte
DNI 28971324
DIRECCIÓN

05/03/2025

C/c
Interesados, archivo EPG

Anexo 7: Carta de autorización de la institución

CARTA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACION DE USO DE INFORMACIÓN DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Yo Pedro Hacha Ugarte, identificado con DNI.28571324, director general designado de la I.E. Mx-P: "Sagrado Corazón de Jesús" del distrito de Santillana, provincia de Huanta, región Ayacucho, en calidad de máxima autoridad y responsable de dicha institución:

OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

A la Sra.: Zenia Soto Casamayor, identificada con DNI: 43549415 del programa de Maestría en Gestión y Acreditación Educativa de la Universidad Católica de Trujillo (UCT), para que utilice la siguiente información de la I.E.Mx-P. "Sagrado Corazón de Jesús" del distrito de Santillana: Validación de datos de mi proyecto: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS EN HUANTA 2025". Con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación y posterior informe estadístico, Tesis para obtener el grado académico de maestro. Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el representante que autoriza la información de la institución educativa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la institución educativa en reserva marcando una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución educativa

(X) Mencionar el nombre de la institución educativa.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UGEL HUANTA
Prof. Pedro Hacha Ugarte
DNI. 28571324
DIRECCIÓN

Firma y sello del director de la I.E.

DNI: 28571324

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y el trabajo de investigación en la tesis son auténticos. En caso de comprobarse falsedad de datos, el estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la institución educativa otorgante de la información pueda ejecutar.



Firma del estudiante

DNI: 43549415

Anexo 8: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

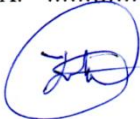
Yo, Pinillos Oré Hector Hjalmar ; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con La Comunicación asertiva y el clima institucional

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Hector H. Pinillos Oré

FIRMA: 08693294

DNI: 

Fecha: 06 / 03 / 2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Linthya Gardenia Paredes Halpica ; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con "La comunicación asertiva y el clima institucional"

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Linthya Gardenia Paredes Halpica

FIRMA: 

DNI: 70873144

Fecha: 04 / 03 / 2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Pedro Hacha Ugarte ; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con el clima institucional y la comunicación asertiva

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Pedro Hacha Ugarte

FIRMA: 

DNI: 28571324

Fecha: 07 / 03 / 2025

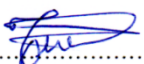
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Ruiz Pariona Toila Nery Luz ; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con "La Comunicación asertiva y el clima institucional"

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Toila Nery Luz Ruiz Pariona

FIRMA: 

DNI: 28577205

Fecha: 05 / 03 / 2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Saico Aguilar, Edgar ; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con "La comunicación asertiva y el clima institucional"

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Edgar Saico Aguilar

FIRMA: 

DNI: 28 57 50 64

Fecha: 06 / 03 / 202 5

Anexo 9: Reporte de Turnitin

Zenia Soto Casamayor
SOTO CASAMAYOR, ZENIA

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:569293145

Fecha de entrega
19 mar 2026, 17:28 GMT-5

Fecha de descarga
19 mar 2026, 17:45 GMT-5

Nombre del archivo
SOTO CASAMAYOR, ZENIA.docx

Tamaño del archivo
41.9 MB

95 páginas

16.030 palabras

90.986 caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		7%
2	Internet	
hdl.handle.net		3%
3	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2026-01-21		2%
4	Internet	
repositorio.uct.edu.pe		<1%
5	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2026-01-26		<1%
6	Trabajos del estudiante	
Universidad Católica de Trujillo on 2026-02-09		<1%
7	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-08-21		<1%

Anexo 10: Reporte de escritura de inteligência artificial

Zenia Soto Casamayor
SOTO CASAMAYOR, ZENIA

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:569293145

Fecha de entrega

19 mar 2026, 17:28 GMT-5

Fecha de descarga

19 mar 2026, 17:45 GMT-5

Nombre del archivo

SOTO CASAMAYOR, ZENIA.docx

Tamaño del archivo

41.9 MB

95 páginas

16.030 palabras

90.986 caracteres

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usuario para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

