

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**

(Creado por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



**TESIS**

**EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN  
LOS ESTUDIANTES DE UN CEBA EN PADRE ABAD -  
UCAYALI**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

EDUCACIÓN DEL INFANTE

**PRESENTADO POR:**

JESÚS MARTÍN LEIVA SOLDEVILLA

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN  
ANDRAGOGÍA - EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA**

HUANCVELICA-PERÚ

2021



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
CERTIFICADA ISO 9001 Y 21001

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huancavelica, a los 28 días del mes de setiembre del año 2021, a horas diecinueve con treinta, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador, designados con la Resolución N° 0902-2021-D-FCED-UNH de fecha (06.08.2021), conformado de la siguiente manera:

**PRESIDENTE (A) :** Dr. HONORATO VILLAZANA RASUHUAMAN  
**SECRETARIO (A) :** Mg. ALEJANDRO RODRIGO QUILCA CASTRO  
**VOCAL :** Mg. JULIO MODESTO CHAPARRO ZEGARRA

Con la finalidad de llevar a cabo la sustentación de tesis de forma virtual sincrónica\*, a través del Aplicativo MEET. La tesis titulada: "EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE UN CEBA EN PADRE ABAD - UCAYALI", pertenece a:

**EGRESADO (A):** JESÚS MARTÍN LEIVA SOLDEVILLA

Terminada la sustentación y defensa de la tesis de forma virtual sincrónica, el presidente de jurado evaluador comunica al egresado (a) y asistentes de forma virtual, que los jurados evaluadores abandonarán la sustentación virtual sincrónica por un momento, con el propósito de deliberar el proceso de la sustentación de tesis. Después de 15 minutos, los jurados evaluadores se reincorporan a la sala de sustentación virtual, donde el secretario del jurado evaluador da lectura del acta de sustentación virtual sincrónica, llegando a la siguiente deliberación:

**EGRESADO (A) :** JESÚS MARTÍN LEIVA SOLDEVILLA  
**APROBADO POR :** UNANIMIDAD  
**DESAPROBADO POR :** \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:

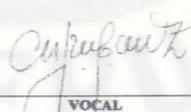
.....

.....

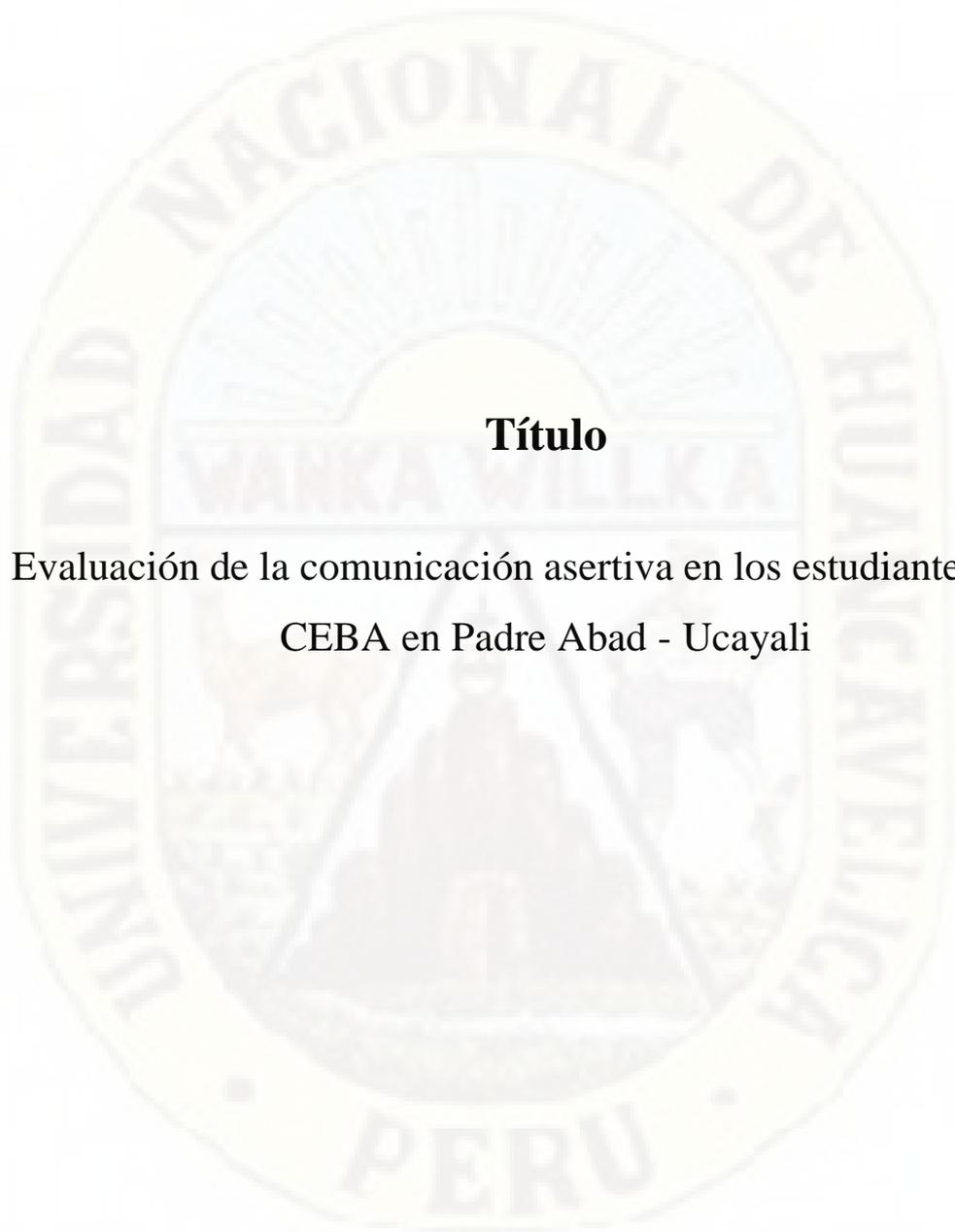
Siendo las horas veinte con cincuenta minutos del mismo día, se da por concluida la sustentación virtual sincrónica. En conformidad a lo actuado firmamos al pie del acta.

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

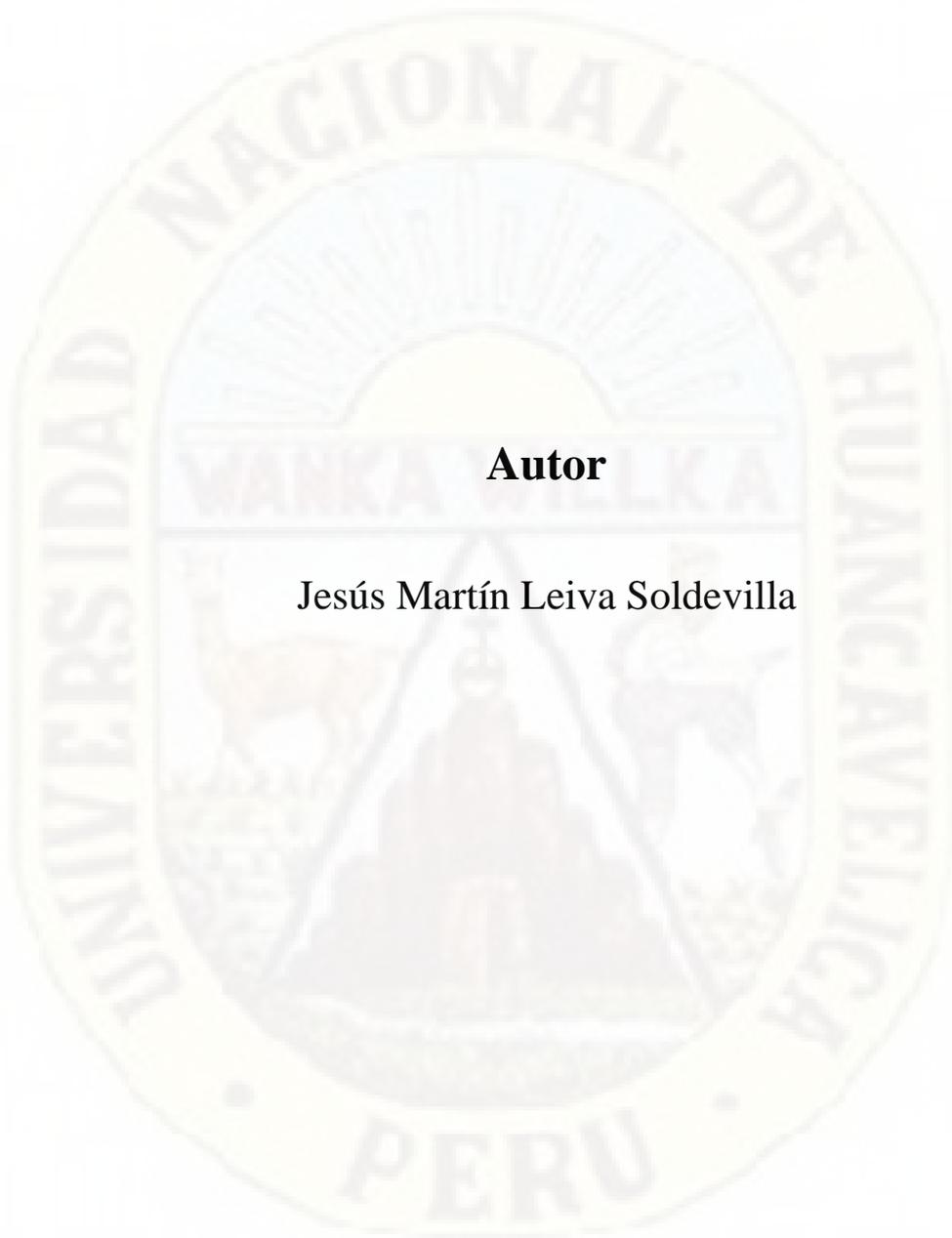
  
VOCAL

\*Directiva N° 001-VRAC-UNH



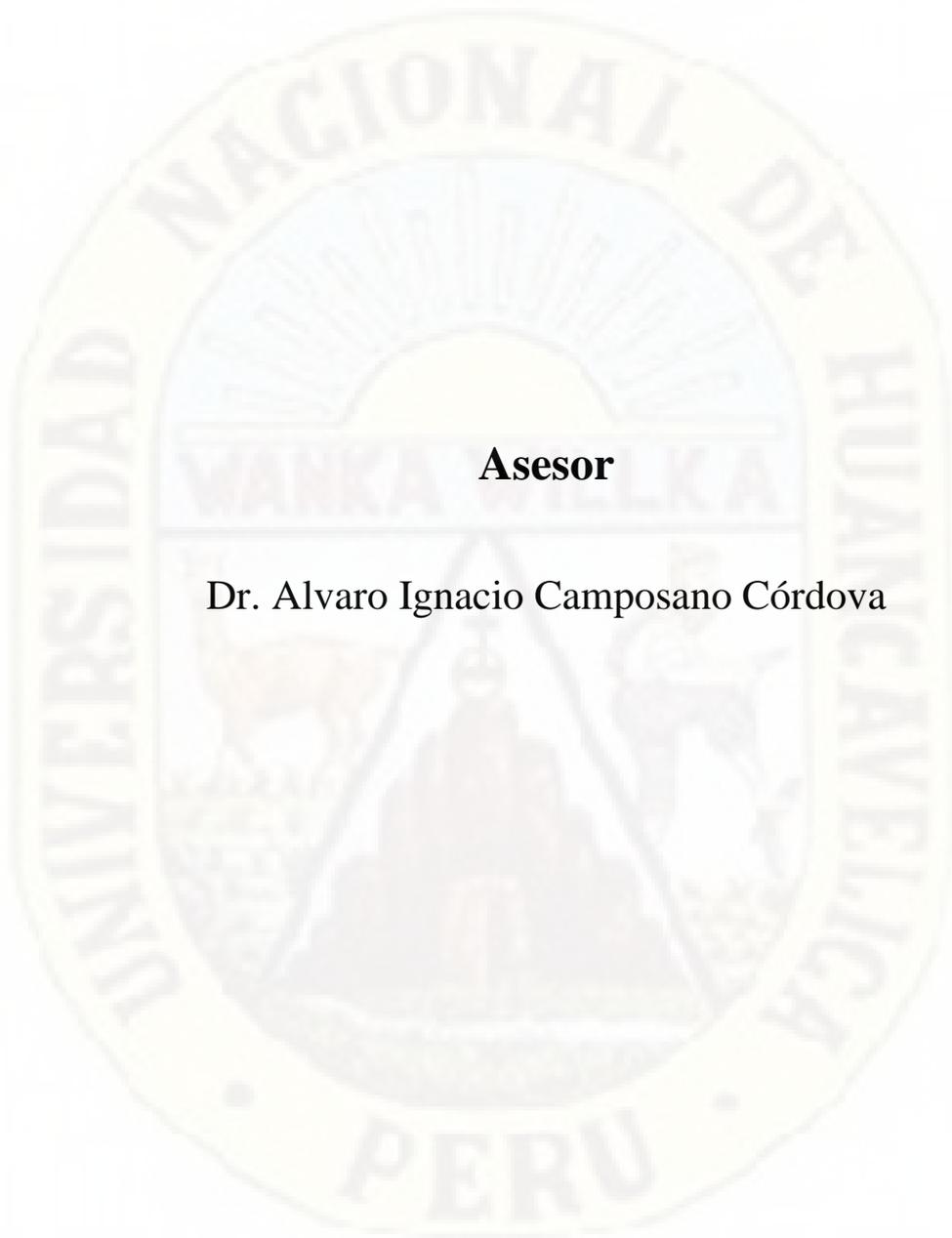
## **Título**

Evaluación de la comunicación asertiva en los estudiantes de un  
CEBA en Padre Abad - Ucayali



**Autor**

Jesús Martín Leiva Soldevilla



**Asesor**

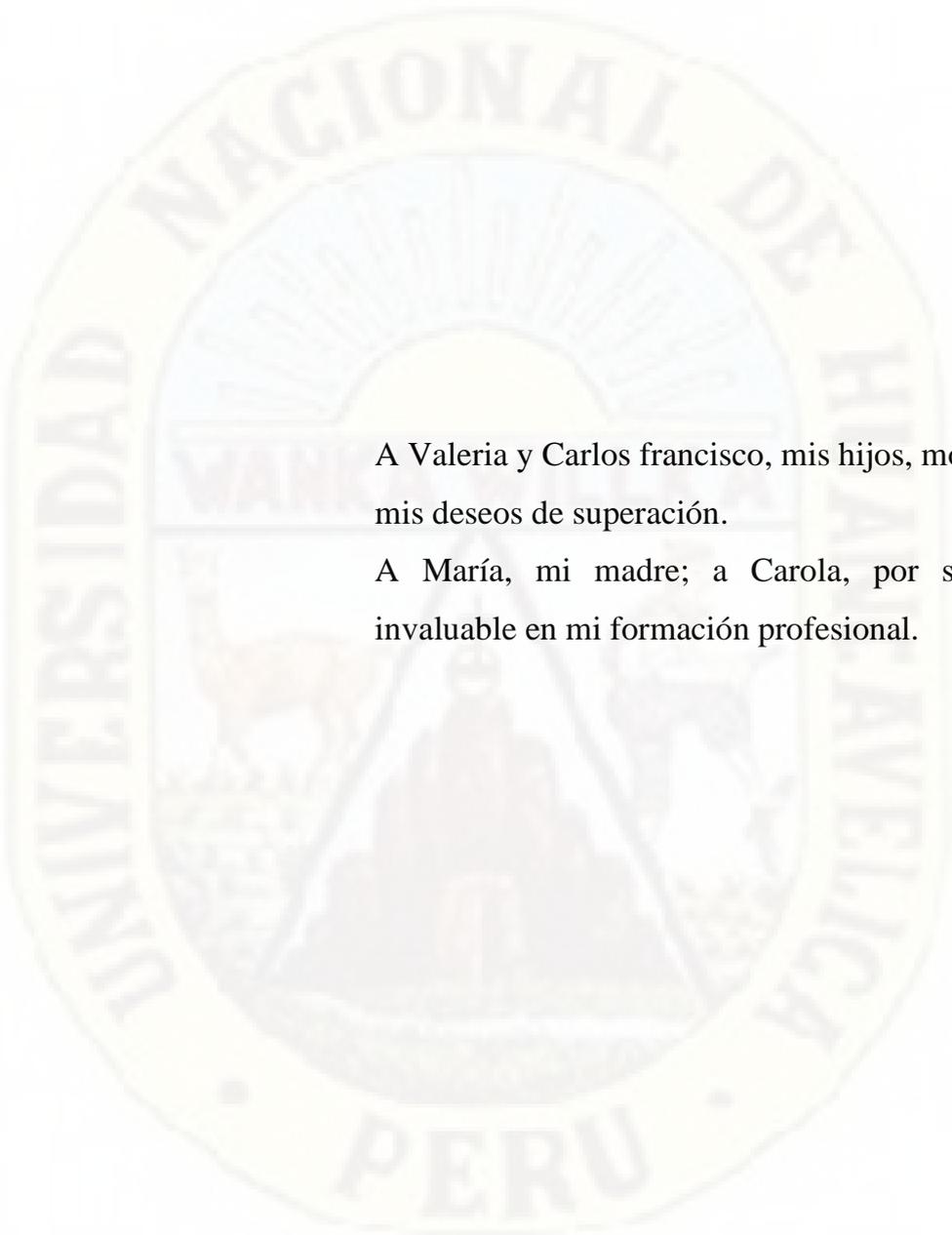
Dr. Alvaro Ignacio Camposano Córdova

## **Dedicatoria**

A Valeria y Carlos Francisco, mis hijos, motivo de mis deseos de superación.

A María, mi madre; a Carola, por su apoyo invaluable en mi formación profesional.

Jesús



# Índice

Portada.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Título.....	iii
Autor .....	iv
Asesor.....	v
Dedicatoria .....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
Introducción .....	xi

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema .....	13
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Problema general .....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos .....	16
1.3.1. Objetivo general .....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación .....	16
1.5. Limitación .....	17

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes .....	18
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Definición de términos.....	30

2.4. Hipótesis .....	31
2.5. Variable.....	32
2.6. Operacionalización de variable .....	33

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito temporal y espacial .....	34
3.2. Tipo de investigación.....	34
3.3. Nivel de investigación.....	34
3.4. Diseño de investigación .....	35
3.5. Población, muestra y muestreo .....	35
3.6. Técnicas e instrumento para recolección de datos .....	36
3.7. Técnicas y procesamiento de análisis de datos .....	38

### CAPÍTULO IV

#### PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de información .....	39
4.2. Discusión de los resultados.....	44
Conclusiones .....	47
Recomendaciones.....	48
Referencias.....	49
Anexos.....	52

## Resumen

La investigación desarrollada buscó a través de su objetivo determinar el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020. El estudio tuvo un tipo de investigación básico y cuantitativo, un nivel descriptivo, un diseño no experimental y transeccional, todo ello con rigurosidad científica, en donde participaron como muestra 87 estudiantes del mencionado ciclo, a los cuales se les aplicaron mediante la encuesta un cuestionario plenamente valido en forma remota e individual. Entre los resultados, sobre el nivel de comunicación asertiva, se halló que el 52% de los estudiantes presentaron un nivel regular, el 32% presentaron un nivel bajo, y el 16% presentaron un nivel alto. Sobre nivel de habilidades comunicativas, el 47% de los estudiantes presentaron un nivel regular. Sobre el nivel de empatía, el 53% de los estudiantes presentaron un nivel regular. Sobre el nivel de regulación emocional, el 56% de los estudiantes presentaron un nivel regular. Partiendo de los resultados hallados, se determinó como conclusión central que existe un nivel regular de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.

**Palabras clave:** Comunicación asertiva, habilidades comunicativas, empatía y regulación emocional.

## Abstract

The research developed sought through its objective to determine the level of assertive communication in the students of the advanced cycle of CEBA Fernando Carbajal Segura of Padre Abad in Ucayali - 2020. The study was oriented by a basic and quantitative type of research, a descriptive level, a non-experimental and transectional design, all with scientific rigor, where 87 students of the mentioned cycle participated as a sample, to whom a fully valid questionnaire was applied by means of a survey, remotely and individually. Among the results, regarding the level of assertive communication, it was found that 52% of the students presented a regular level, 32% presented a low level, and 16% presented a high level. Regarding the level of communication skills, 47% of the students presented a regular level. Regarding the level of empathy, 53% of the students presented a fair level. On the level of emotional regulation, 56% of the students presented a regular level. Based on the results found, it was determined as a central conclusion that there is a regular level of assertive communication in the students of the advanced cycle of the CEBA Fernando Carbajal Segura of Padre Abad in Ucayali in the year 2020.

**Key words:** assertive communication, communication skills, empathy and emotional regulation.

## Introducción

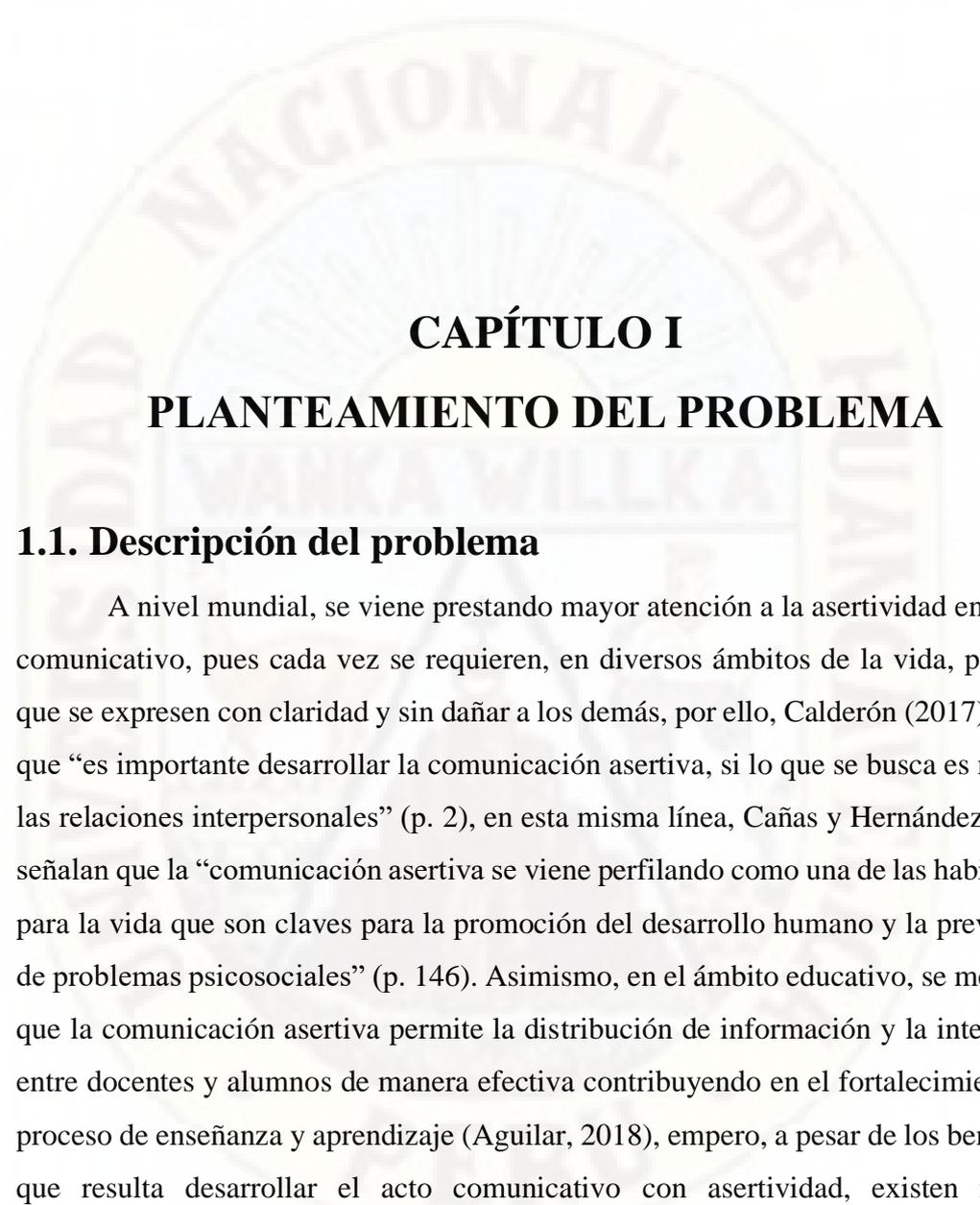
Título: Evaluación de la comunicación asertiva en los estudiantes de un CEBA en Padre Abad - Ucayali. Problema: ¿Cuál es el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020? Antecedentes: Se han encontrado determinados estudios como la investigación de Estrada (2016) desarrollada en Guatemala, en la que se halló que el 63% de los estudiantes presentaban un comportamiento asertivo, empero, el otro porcentaje restante (37%) presentaban entre un comportamiento pasivo y agresivo. Asimismo, en el estudio de Rivera (2016) desarrollado en Colombia, se encontró que entre las estudiantes existían ciertas limitaciones en el desarrollo de la comunicación asertiva, pues muchas de ellas presentaban dificultades en la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos u opiniones, demostrándose cierto déficit en su asertividad. Sumado a ello, en la investigación de Kerkich (2017) desarrollada en Huancayo, se encontró que los estudiantes presentaban asertividad en un 18.1 y 18.4, pero también presentaban inasertividad en un 12.4% y 18.4%; y ello preocupa, porque la no asertividad conduce a la pasividad como a la agresividad generándose convivencias escolares conflictivas. Es así que, en el estudio de Tataje (2018) desarrollado en Lima, se encontró que el 76.2% de estudiantes presentaban asertividad, mientras que otro grupo de estudiantes (23.8%) presentaban agresividad, como ya se mencionó esta es una situación preocupante, pues de acuerdo con Estrada (2016) la asertividad es un factor clave en el proceso de enseñanza aprendizaje, por lo que su importancia radica en la habilidad que deben desarrollar los estudiantes y demás actores educativos como los maestros para que la transmisión y recepción de mensajes dentro del proceso educativo tenga calidad y sea efectiva. En esta misma línea, se coincide con Calderón (2017) pues la asertividad implica desarrollar una conducta y comunicación asertiva, lo que a su vez ayuda al estudiante no solo a mejorar su proceso de aprendizaje sino también su proceso de socialización. Es así que en este sentido, surgió el interés de investigar al respecto a fin de contribuir en la mejora de la comunicación asertiva de los estudiantes de la educación básica alternativa, mayor aun en el contexto actual de la pandemia coronavirus COVID-19, en donde las relaciones

sociales así como la comunicación interpersonal ha sido trastocada por las normas de aislamiento social limitándose solo a una interacción e interrelación virtual.

Objetivo: Determinar el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020.  
Hipótesis: El estudio no cuenta con hipótesis por tener un alcance descriptivo simple.

Por otra parte, la presente investigación se encuentra organizada en cuatro capítulos, los cuales se presentan en un orden adecuado para el mejor entendimiento de la investigación cumpliendo con la formalidad exigida por el programa. Es así que en el I capítulo se describe la problemática investigada, se establecen los objetivos y se exponen la justificación y limitación de la investigación. En el II capítulo se encuentra la fundamentación teórica científica que sustenta la investigación, así como la definición de términos y se conoce la variable en cuestión en toda su dimensionalidad. En el III capítulo se encuentra la metodología de la investigación. En el IV capítulo se presentan los resultados obtenidos, los cuales se exponen en forma organizada en tablas y figuras estadísticas, así como la discusión de dichos resultados fundamentada en el sustento teórico científico. Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y los respectivos anexos.

El autor.



# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

A nivel mundial, se viene prestando mayor atención a la asertividad en el acto comunicativo, pues cada vez se requieren, en diversos ámbitos de la vida, personas que se expresen con claridad y sin dañar a los demás, por ello, Calderón (2017) refiere que “es importante desarrollar la comunicación asertiva, si lo que se busca es mejorar las relaciones interpersonales” (p. 2), en esta misma línea, Cañas y Hernández (2019) señalan que la “comunicación asertiva se viene perfilando como una de las habilidades para la vida que son claves para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales” (p. 146). Asimismo, en el ámbito educativo, se menciona que la comunicación asertiva permite la distribución de información y la interacción entre docentes y alumnos de manera efectiva contribuyendo en el fortalecimiento del proceso de enseñanza y aprendizaje (Aguilar, 2018), empero, a pesar de los beneficios que resulta desarrollar el acto comunicativo con asertividad, existen muchas evidencias que permiten afirmar que en el contexto educativo se viene perdiendo la comunicación asertiva entre los diversos actores, generándose diversos problemas de convivencia escolar.

A nivel internacional, en el estudio de Estrada (2016) desarrollado en Guatemala, se encontró que el 37% de los estudiantes no consideraban a sus maestros

como asertivos, así como tampoco consideraban que los maestros empleaban una comunicación asertiva en un 13%, por ello en dicho estudio también se encontró que solo el 63% de los estudiantes presentaban la habilidad de transmitir conocimientos, ideas, pensamientos y emociones de forma correcta, mientras que el otro porcentaje restante (37%) presentaban déficit en su comunicación asertiva. Asimismo, en el estudio de Rivera (2016) desarrollado en Colombia, se encontró que entre las estudiantes existían ciertas limitaciones en el desarrollo de la comunicación asertiva, pues muchas de ellas presentaban dificultades en la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos u opiniones, demostrándose cierto déficit en su asertividad, déficit que puede deberse a factores familiares como a factores escolares, pues en el estudio de Calderón (2017) desarrollado en Ecuador, se encontró que las relaciones inasertivas entre los miembros de la comunidad educativa (autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia) contribuían al déficit de comunicación asertiva, situación que llama la atención, toda vez que este escenario agudiza los problemas de convivencia en la comunidad educativa.

A nivel nacional, Aguilar (2018) enfatiza en su investigación, que la “comunicación asertiva entre directivos, docentes y alumnos en las instituciones educativas del país es una problemática” (p. 15). Es así que solo en el caso de los estudiantes, en el estudio de Colqui y Utus (2013) desarrollado en Huancayo, se encontró que el 70% de estudiantes presentaban una comunicación poco asertiva, y el 30% una comunicación no asertiva. Asimismo, en el estudio de Allasi y Sánchez (2017) desarrollado en Huancavelica, se encontró que el 59% de estudiantes presentaban una falta de asertividad y consecuentemente niveles bajos de comunicación asertiva. Además, en la investigación de Tataje (2018) llevada a cabo en Lima, se encontró que el 76.2% de los estudiantes presentaban asertividad, mientras que otro grupo de estudiantes (23.8%) presentaban agresividad, cifras que concuerdan con los resultados del estudio de Leon (2019) desarrollado en Lima, en donde se encontró respuesta a las conductas pasivas, agresivas y no asertivas de muchos estudiantes, pues se halló que el 16% de las estudiantes no presentaban empatía, y el 22% de estudiantes no tenían desarrollado la capacidad de regulación emocional, por ello, fácilmente se enfurecían y demostraban conductas agresivas. En efecto, estas

cifras llaman la atención y preocupan, pues la escasez de comunicación asertiva en los estudiantes genera no solo problemas conductuales, sino también emocionales, sociales y cognitivos que muchas veces los llevan a un aislamiento y frustración, no solo social sino académico, formando un sentimiento de inseguridad, desmotivación, y desarrollando problemas de aprendizaje, así como problemas de convivencia.

A nivel particular, es relevante mencionar que en el Centro de Educación Básica Alternativa Fernando Carbajal Segura, que se ubica en el distrito y provincia de Padre Abad en la región de Ucayali se fue percibiendo a través de las clases remotas cierto déficit en las habilidades comunicativas, en la empatía así como de regulación emocional en los estudiantes, de manera específica, entre los estudiantes del ciclo avanzado, pues muchos de ellos, no eran capaces de decir no, y eran muy introvertidos, poco sociables, además, también se percibía que otros estudiantes eran muy arrogantes, beligerantes y frívolos, pues ante una situación problemática del compañero no solían demostrar solidaridad, a la vez también se percibió en ciertos estudiantes que al momento de participar eran muy explosivos, no median las cosas que manifiestan frente a la postura de sus demás compañeros, generándose así una convivencia no tan armónica a través de las clases remotas. Precisamente, en este escenario surgió la necesidad de conocer o evaluar en forma objetiva el nivel de comunicación asertiva de los mencionados estudiantes a fin de implementar soluciones acordes a lo identificado y de esa manera contribuir en la mejora de su competencia comunicativa, su competencia social y proceso educativo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

a) ¿Cuál es el nivel de habilidades comunicativas en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020?

- b) ¿Cuál es el nivel de empatía en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020?
- c) ¿Cuál es el nivel de regulación emocional en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar el nivel de habilidades comunicativas en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020.
- b) Identificar el nivel de empatía en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020.
- c) Identificar el nivel de regulación emocional en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020.

### **1.4. Justificación**

La investigación se justifica:

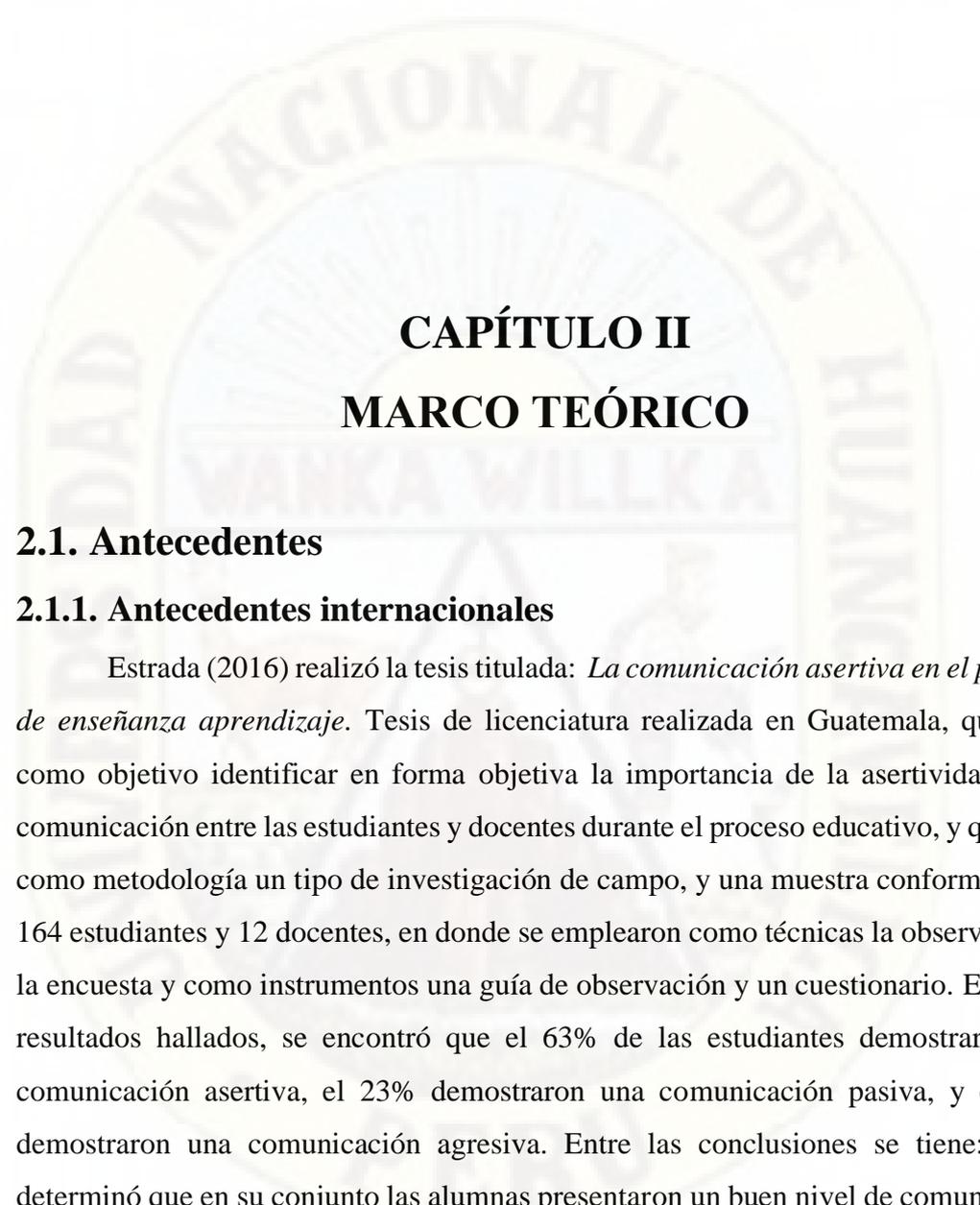
- a) Desde un punto de vista teórico, porque a nivel regional y local no ha existido un conocimiento objetivo y valido sobre el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes de la educacion basica alternativa en la Region de Ucayali, menos aun ha existido mayor estudio sobre dicha variable en los estudiantes del ciclo avanzado en el CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad, situación que puso en evidencia la falta de conocimiento a nivel regional y local, por lo que frente a ello se hizo necesario realizar el presente estudio para poner los resultados a disposición

del mencionado centro de educación básica alternativa, autoridades del sector en la región y a quienes lo requieren, y con ello contribuir en este sentido.

- b) Desde un punto de vista práctico, porque se han generado conocimientos relevantes, los mismos que han hecho de la presente investigación un referente objetivo y oportuno a modo de una evaluación situacional sobre el nivel de comunicación asertiva en los mencionados estudiantes, que sirve para que las autoridades educativas y maestros de dicho CEBA, tomen las medidas pertinentes en forma oportuna para implementar estrategias o programas de comunicación asertiva a fin de mejorar las relaciones entre los estudiantes, y generar un clima de paz, respeto y de armonía en la comunidad educativa en mención y en su defecto mejorar su proceso educativo y de socialización.
- c) Desde un punto de vista metodológico, porque se ha brindado una estrategia de investigación metodológica objetiva y valida que brinda a futuros investigadores la posibilidad de tener presente en la toma de acciones las concepciones metodológicas de investigación desarrolladas (tipo, nivel, diseño, técnica e instrumento); constituyéndose de esta manera la presente investigación en una herramienta metodológica para futuras investigaciones, contribuyendo en este sentido en enriquecer la investigación científica en el campo de la educación y de manera particular en el ámbito de la educación básica alternativa, todo ello bajo estricta rigurosidad.

## **1.5. Limitación**

Partiendo del hecho de que toda investigación requiere inversión, la limitación que se encontró durante el desarrollo de la misma fue en el aspecto económico, pues dadas muchas urgencias económicas por temas de salud debido al COVID-19, el presupuesto de la investigación se vio comprometido en diversas oportunidades, por lo que así fue aplazándose la ejecución de la misma. Sin embargo, debido a un préstamo particular dicha situación se superó y se pudo concluir con el estudio de manera satisfactoria.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Estrada (2016) realizó la tesis titulada: *La comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje*. Tesis de licenciatura realizada en Guatemala, que tuvo como objetivo identificar en forma objetiva la importancia de la asertividad en la comunicación entre las estudiantes y docentes durante el proceso educativo, y que tuvo como metodología un tipo de investigación de campo, y una muestra conformada por 164 estudiantes y 12 docentes, en donde se emplearon como técnicas la observación y la encuesta y como instrumentos una guía de observación y un cuestionario. Entre los resultados hallados, se encontró que el 63% de las estudiantes demostraron una comunicación asertiva, el 23% demostraron una comunicación pasiva, y el 10% demostraron una comunicación agresiva. Entre las conclusiones se tiene: a) Se determinó que en su conjunto las alumnas presentaron un buen nivel de comunicación asertiva, pues podían transmitir conocimientos, ideas, pensamientos y emociones de forma correcta sin pasar los límites del respeto, empero, dicha situación puede cambiar rotundamente por influencia externa, como por la conducta de los maestros o padres de familia. b) Se determinó que otro factor que puede limitar el comportamiento asertivo del estudiante y en su defecto contribuir al comportamiento pasivo o agresivo se encuentra en cosas tan mínimas como en el saludo, o en el tono de voz, del maestro

o del padre de familia. c) Se determinó que la asertividad es un factor relevante en el proceso educativo, por lo tanto, desarrollar una comunicación asertiva importa una gran relevancia ya que los estudiantes, maestros y padres de familia deben aprender o en su defecto saber transmitir y recibir los mensajes con efectividad.

Rivera (2016) llevó a cabo la tesis titulada: *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar*. Tesis de maestría realizada en Colombia, la cual tuvo como objetivo incentivar en forma contundente las habilidades de comunicación asertiva para fortalecer la convivencia escolar, y como metodología un tipo de investigación mixto, en donde participaron 45 estudiantes, y en donde se empleó como técnica la entrevista semi-estructurada y como instrumento una guía de entrevista. Entre los resultados hallados, se encontró que alrededor del 65% de los estudiantes presentaron un nivel en déficit de las habilidades sociales de comunicación asertiva, el 25% presentaron un nivel promedio, y solo el 10% un nivel alto. Entre las conclusiones se tiene: a) Se determinó que entre las limitaciones que presentaron los estudiantes en cuanto al desarrollo de sus habilidades de comunicación asertiva estuvieron las relacionadas con fallas en la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos u opiniones, sin amenazar a los demás o vulnerar sus derechos. b) Se determinó que la implementación de estrategias de comunicación asertiva mejora la convivencia escolar, en términos de disminución de conductas no asertivas. c) Se determinó que la correcta implementación de proyectos educativos como en el caso de programas de comunicación asertiva contribuyó a que los estudiantes aprendan a solucionar sus conflictos a través de la mediación y el uso del conducto regular establecido por la institución. d) Se determinó que es relevante implementar nuevas metodologías, programas o estrategias sobre la comunicación asertiva, pues a través de ellas, el estudiante puede mejorar en forma significativa sus interacciones e interrelaciones escolares, su disposición frente a las actividades académicas desarrolladas en el aula y su rendimiento académico.

Calderón (2017) desarrolló la tesis titulada: *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós*. Tesis de licenciatura llevada a cabo en Ecuador, que tuvo como objetivo

prestar atención a las estrategias comunicacionales que posibilitan el desarrollo de la comunicación asertiva entre los miembros de la mencionada unidad educativa, y que tuvo como metodología un tipo de investigación mixta, y una muestra conformada por 147 participantes (autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia), en donde se emplearon como técnicas la observación y la entrevista y como instrumentos una guía de observación y una guía de entrevista. Entre los resultados hallados, se encontró que en un 75% prevalecía una comunicación asertiva débil en la comunidad educativa, en un 20% primaba una comunicación asertiva regular, y en un 5% una comunicación asertiva fuerte. Entre las conclusiones se tiene: a) Se determinó que existieron diversas limitaciones para que los escolares pudieran comunicarse en forma efectiva y manifestar una conducta adecuada. b) Se determinó que no existió una comunicación asertiva en la comunidad, pues entre los diversos actores educativos (autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia) muy pocas veces se manifestó la comunicación asertiva. c) Se determinó que las personas, como en el caso de los escolares, que manifestaban una conducta asertiva eran más seguros de sí mismos, más transparentes y fluidos en la comunicación, y con mayor facilidad para socializar. d) Se determinó que es relevante llegar a una mediación de conflictos para llevar un ámbito de paz, respeto y socialización con la comunidad educativa, por lo que la comunicación asertiva ayuda en dicha meta.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Kerkich (2017) realizó la tesis titulada: *Nivel de comunicación asertiva en estudiantes de la carrera de comunicación de una universidad pública y privada de Huancayo*. Tesis de licenciatura desarrollada en Huancayo, la cual tuvo como objetivo establecer la diferencia en el nivel de comunicación asertiva de los estudiantes, y como metodología un tipo de investigación básica, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal, descriptivo comparativo, en donde participaron 230 estudiantes, y en donde se empleó como técnica la encuesta y como instrumento la escala de asertividad. Entre los resultados hallados, se encontró que el 18.1% de los estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú presentaron asertividad, mientras que el 18,4% de los estudiantes de la Universidad Continental también presentaron asertividad. Además, se encontró que el 12.4% de los estudiantes de la

UNCP presentaron inasertividad, mientras que el 18.4% de los estudiantes de la UC también presentaron inasertividad. Entre las conclusiones se tiene: a) Se determinó que no existieron diferencias significativas según ciclo y sexo, entre los grupos de estudiantes en comparación de ambas universidades. b) se determinó que existió una predominancia en el nivel de asertividad confrontativa entre los estudiantes en comparación de dichas universidades.

Tataje (2018) llevo a cabo la tesis titulada: *Asertividad en adolescentes del Colegio Privado BF Skinner La Molina 2018*. Tesis de licenciatura desarrollada en Lima, que tuvo como objetivo identificar en forma rigurosa los niveles de asertividad y estilos de interacción entre los adolescentes, y que tuvo como metodología un tipo de investigación descriptivo, de nivel básica y de diseño no experimental transversal, y tuvo una muestra conformada por 21 estudiantes, en donde se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Entre los resultados hallados, se encontró que el 52.4% de los estudiantes presentaron un nivel alto de asertividad, y el 47.6% un nivel medio. En cuanto a la auto-asertividad, el 61.9% presentaron un nivel alto, y el 38.1% un nivel medio. En cuanto a la hetero asertividad, el 47.6% presentaron un nivel medio, el 33.3% un nivel alto, y el 19.0% un nivel bajo. Entre las conclusiones se tiene: a) Se determinó que el estilo habitual de interacción predominante en los adolescentes según grado de estudios fue el asertivo, manteniéndose niveles bajos de estilo agresivo. b) Se determinó que el estilo habitual de interacción que destaco en los adolescentes según la edad fue el asertivo, identificándose niveles bajos del estilo agresivo. c) Se determinó que los escolares en un recuento general tuvieron un nivel alto de asertividad, y a la vez tuvieron un estilo habitual de interacción asertivo.

Leon (2019) desarrolló la tesis titulada: *Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes de Secretariado Ejecutivo del Instituto Superior SISE de Comas*. Tesis de maestría llevada a cabo en Lima, la cual tuvo como objetivo analizar en forma estadística la relación que existente entre las variables en cuestión, y como metodología un tipo de investigación correlacional y de diseño no experimental transversal, en donde participaron 50 estudiantes, y en donde se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Entre los resultados hallados, se

encontró que sobre las habilidades sociales, el 50.0% de los estudiantes tuvieron un nivel alto, el 34.0% tuvieron un nivel regular, y el 16.0% tuvieron un nivel bajo. Y sobre la comunicación asertiva, el 52.0% tuvieron un nivel alto, el 34.0% tuvieron un nivel regular, y el 14.0% tuvieron un nivel bajo. Con respecto, a las habilidades comunicativas, el 58.0% tuvieron un nivel alto, el 38.0% un nivel regular, y el 4.0% un nivel bajo. Con respecto, a la empatía, el 48.0% tuvieron un nivel alto, el 36.0% un nivel regular, y el 16.0% un nivel bajo. Con respecto, a la regulación emocional, el 50.0% tuvieron un nivel alto, el 28.0% un nivel regular, y el 22.0% un nivel bajo. Entre las conclusiones se tiene: a) Se determinó que las habilidades sociales se correlacionaron de manera indefectible con la comunicación asertiva. b) Se determinó que entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas existió una correlación significativa. c) Se determinó que la empatía como dimensión de la comunicación asertiva se encontró correlacionada íntimamente con las habilidades sociales. d) Se determinó que las habilidades sociales se encontraron íntimamente correlacionadas con la habilidad de regulación emocional.

### **2.1.3. Antecedente regional**

Tomando en cuenta que el estudio se desarrolló en la región de Ucayali, se realizó una búsqueda exhaustiva en repositorios institucionales de universidades de la región, luego de ello se realizó la misma búsqueda en repositorios institucionales de universidades a nivel nacional, no pudiéndose encontrar hasta el momento estudios que traten la misma problemática o relacionadas a esta, ya sea a nivel local o regional. Dicha situación otorga al estudio mayor relevancia puesto que a falta de investigaciones a nivel local la presente sirve como referente para futuras investigaciones en la región y el país.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Comunicación asertiva**

#### **2.2.1.1. Definición**

Canstanyer (2014) sobre la comunicación asertiva afirma:

Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la

misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin que por ello se deje de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta. (p. 24)

Para Remor y Amorrós (2015) la comunicación asertiva implica:

Aquellos comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás. (p. 23)

Por su parte, Kerkich (2017) sostiene que la comunicación asertiva “es aquel tipo de comunicación que brinda la capacidad de confrontar provechosamente situaciones de conflicto, buscando una solución que aporte a ambas partes, con responsabilidad del actuar sin sentenciar o culpar a las situaciones y entorno” (p. 18).

En esta misma línea, Leon (2019) señala que la comunicación asertiva es “una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás” (p. 36).

Al respecto, es importante mencionar que la comunicación asertiva implica una serie de actitudes que resultan ser eficaces en la que el emisor y receptor expresan sus ideas, sentimientos, emociones sin discriminar los derechos de los demás; es así que mediante este tipo de comunicación se expresan intereses o necesidades en un clima empático, por lo que es importante fomentar este tipo de comunicación en el aula, pues los estudiantes deben aprender no solo a ser empáticos sino también a comunicarse en forma clara y directa con control de sus emociones, desarrollando de esta manera una actitud asertiva y contribuyendo en la generación de un clima favorable para el proceso educativo (Vilca, 2019).

### **2.2.1.2. Dimensiones de la comunicación asertiva**

Tomando en cuenta el estudio de Leon (2016) las dimensiones de la comunicación asertiva son:

#### ***A. Habilidades comunicativas***

Leon (2016) sostiene que las habilidades comunicativas son un “conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana” (p. 26).

Al respecto, Jara (2017) afirma:

Las habilidades o competencias comunicativas implican un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje. A partir de ellas, nos desenvolvemos en la cultura y la sociedad, y a través de su desarrollo, nos volvemos competentes. (p. 31)

Es importante mencionar que las habilidades comunicativas importan una serie de habilidades o destrezas que una persona debe desarrollar para emitir, recibir los sentimientos, ideas u opiniones con los que los rodean. De tal modo, son la expresión del pensamiento, la utilización de la inteligencia para desenvolvemos en la sociedad que nos rodea, de ahí su importancia en el contexto escolar, pues a través de estas habilidades el estudiante puede adquirir otras capacidades más complejas (Leon, 2016).

#### ***B. Empatía***

Leon (2016) sostiene que la empatía es la “capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro puede sentir, preocupándose por experiencias ajenas “(p. 28).

Al respecto, Corrales (2017) afirma:

La empatía es un aspecto esencial de todo ser humano, es un constructo que tiene que ver con la forma de entender ese lado interno del sujeto hurgando sus sentimientos, de igual manera conocer la forma en la cual los otros comprenden ese mundo interno. (p. 24)

Es importante mencionar que la empatía implica cierta capacidad para ver las cosas desde el punto de vista de otra persona, de ponernos en su lugar y de experimentar lo que ella siente; sentir y mostrar empatía nos permite sintonizar fácilmente con los demás y por eso es de gran relevancia a la hora de interactuar con nuestro entorno. Por ello es de vital importancia su desarrollo en la vida del estudiante, puesto que, permite su formación desde su lado más humano (Leon, 2016).

### ***C. Regulación emocional***

Leon (2016) sostiene que la regulación emocional es la “capacidad para manejar las emociones de forma apropiada” (p. 30), ello supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento y la capacidad para autogenerarse emociones positivas, lo que representa un estado de tranquilidad.

Al respecto, Huamani y Saravia (2017) afirma:

La regulación emocional debe ser entendida como el proceso para modular en forma inmediata los estados afectivos negativos, así como para experimentar y diferenciar un rango amplio de emociones, monitorear, evaluar y modificar emociones intensas, siendo central en el proceso la poca claridad, aceptación y comprensión de los propios estados emocionales. (p .9)

Es importante mencionar que la regulación emocional importa aquella forma exitosa de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos. Por ello es importante que el estudiante sepa regular sus emociones, pueda reconocer las emociones que experimenta, sobre cuándo se tienen y sobre cómo, o de qué manera, se experimentan y expresan, a fin de responder en forma adecuada a las demandas

emocionales que pudieran manifestarse en su entorno escolar como familiar (Leon, 2016).

### **2.2.1.3. Características de las personas con comunicación asertiva**

De acuerdo con Kerkich (2017) las características que presentan aquellas personas que desarrollan una comunicación asertiva son:

- Expresa sus sentimientos sin temor.
- Expresa apertura al dialogar.
- Recibe y brinda halagos de los demás.
- Se expresa de forma clara y respetuosa.
- Sabe decir “no” en y mostrarse en desacuerdo.
- Transmite un mensaje con claridad y exige lo mismo.
- No tiene miedo al preguntar el porqué de ciertas solicitudes.
- Defiende y respeta los derechos.
- Se muestra tal y como es.
- Interactúa con facilidad frente a todos.
- Se interrelaciona libremente.
- Tiene una autoestima alta.
- Practica el auto respeto.
- Organiza su tiempo y tareas diarias con total libertad.
- Acepta o rechaza con total libertad el mundo emocional de otros, en caso no esté de acuerdo.
- Es libre emocionalmente para expresar aquello que siente o cree.
- No contradice sus pensamientos con el mensaje verbal que transmite.

Al respecto, es importante mencionar que las características de la comunicación asertiva, implica la libertad de expresarse de diversas formas, sin dañar a nadie, pues la persona que desarrolla este tipo de comunicación puede entablar una comunicación con otra persona, siendo directa, clara y franca, es una persona que se respeta, se quiere a sí misma y acepta sus límites. El enfoque de su vida es activo, sabe

lo que quiere y alcanza sus sueños en base a su trabajo y esfuerzo, sabe que no puede esperar pasivamente y que tiene que ser proactiva (Güell, y Muñoz, 2000, como se citó en Márquez, 2019).

#### **2.2.1.4. Modelos teóricos científicos de la comunicación asertiva**

Figuroa y Navarrete (2012) consideran los siguientes modelos relacionados a la asertividad y consecuentemente a la comunicación asertiva:

##### ***A. Modelo conductual***

Este modelo considera que la asertividad es aprendida por medio de las experiencias interpersonales, y que podemos conservarlas o cambiarlas de acuerdo al entorno donde nos encontremos, este modelo se basa en desarrollar la competencia social de resolución de conflictos. No considera a las creencias, ellos se centran en las conductas observables, es así que se le sitúa dentro del enfoque conductista donde el principal personaje es Skinner 1977, quien afirmó que los seres humanos tienen la capacidad de modificar y cambiar sus conductas. Skinner en 1986 menciona que el tipo de conducta que expresa un individuo (pasivo, asertivo o agresivo) va a depender de las consecuencias de su comportamiento en una situación específica, si sus resultados fueron positivos la persona conservará esa conducta, pero si fueron negativos tratará de modificar su conducta hasta que sus resultados sean positivos (Figuroa y Navarrete, 2012).

##### ***B. Modelo social***

Este modelo es considerado como la base al estudiar la asertividad, pues la define como la capacidad para percibir y responder ante estímulos sociales. La asertividad vendría ser el resultado de un aprendizaje desde la niñez producto de la imitación de patrones interaccionales. Bandura en 1982 plantea que las personas no nacen con conductas innatas, sino que las van adquiriendo a lo largo del tiempo, sea por la experiencia o la observación, considera también que la conducta es resultado de las relaciones sociales en diversas situaciones. A lo largo de la vida se van teniendo diversas relaciones influenciadas por factores personales y ambientales y dependiendo del tipo de ambiente que lo rodee se aprenderán diversas formas de conducirse. Es así

que este modelo considera que las conductas: asertiva, agresiva y pasiva son aprendidas mediante la interacción social, incluyendo las actitudes, las creencias y las normas, dependiendo del contexto donde se encuentren (Figueroa y Navarrete, 2012).

### ***C. Modelo cognitivo***

La asertividad es estudiada por este modelo como un proceso cognitivo que muestra como característica la capacidad de resolución de problemas interpersonales; considera el comportamiento asertivo como una forma de expresar lo que pensamos y sentimos respetando nuestros derechos y el de los demás. El proceso cognitivo basado en las ideas fue nombrado cogniciones por Swenson en 1984 y refiere que el principal cambio que se observa en la conducta es cuando se produce la comprensión, es por ello que esta teoría es la más aceptada ya que permite explicar la solución de problemas, el procesamiento de información, el razonamiento y la memoria. Esta teoría considera que para relacionarse con los demás es necesario analizar las creencias sobre sí mismo y sobre las demás personas; pues la percepción que el individuo tenga va a influir en la interacción y comunicación con su entorno (Figueroa y Navarrete, 2012).

#### **2.2.1.5. Factores que contribuyen en el desarrollo de la comunicación asertiva**

García y Magaz (1995, como se citaron en Tataje, 2018) ponen de manifiesto que los factores que contribuyen en el desarrollo de una comunicación asertiva son:

- Pensar y ayudar a pensar asertivamente: un individuo que piensa asertivamente se caracteriza porque reduce sus ideas irracionales, y más bien construye una forma de pensar donde reconoce sus derechos y el de los demás.
- Sentir y ayudar a sentir asertivamente: un individuo asertivo es capaz de reconocer sus propias emociones, disfrutarlas y expresarlas, y no solo ello, sino que el reconocerlas lo va a llevar a sentirse bien consigo mismo y ayudará a sentirse bien a los demás.
- Comunicarse y ayudar a comunicarse asertivamente: el individuo asertivo maneja un estilo de comunicación tolerante y reflexivo, mantiene un nivel de

comunicación donde puede intercambiar ideas, sentimientos y pensamientos con aquellos que lo rodean.

#### **2.2.1.6. Importancia de la comunicación asertiva**

De acuerdo con López (2015) la importancia de la comunicación asertiva radica en que configura una estrategia comunicacional, un forma de relacionarse con los demás que preserva los derechos de uno mismo, sin perturbar los derechos de los otros; un patrón de comportamiento que ayuda a un proceder en base a cada uno de las inclinaciones de cada individuo, sin exagerar, exceder ni transgredir las inclinaciones de los demás. Comunicarse de manera asertiva, implica hacer las cosas tal como se debe hacer; ir directamente; sin preámbulos; es una manera de expresar conscientemente, adecuadamente, decidido y moderada. El manifestar sus pensamientos y sus emociones sin dejar de lado o sin validar sus derechos, mostrando respecto y no agrediendo o hiriendo a los demás.

Asimismo. Anguiano (2009, como se citó en Torres, 2019) nos pone de conocimiento que desarrollar este tipo de comunicación es importante porque trae las siguientes ventajas:

- Permite la reducción de la ansiedad.
- Mejora las relaciones interpersonales.
- Mejora la adaptación social.
- Ayuda a aumentar la autoestima.
- Mejora la aceptación, y otras manifestaciones de sentimientos, derechos y deseos, tanto positivos como negativos, de manera efectiva.
- Ayuda a aumentar la empatía.

#### **2.2.1.7. Estrategias para desarrollar la comunicación asertiva**

Desde el punto de vista de García y Mata (2001, como se citaron en Valdez, 2018) tales estrataegias son:

- Mantener el control de los impulsos, de los sentimientos y pensamientos anterior a dialogar.
- Disculpar si es necesario.
- No confiar en las amenazas.
- Aceptar la pérdida.
- Respetar a las demás personas, darse cuenta de que los demás son importantes.
- Escuchar a la otra persona.
- Ser empático, escuchar con atención e intentar comprender los sentimientos de la otra persona.
- Intercambiar información evaluando si el mensaje enviado fue recibido y entendido.
- Desarrollar habilidades de comunicación no verbales: como sonrisas, miradas, contacto corporal y gestos comunes.
- Expresar emociones, manejar el enojo y comunicar las emociones de manera clara y perfecta.
- Emitir mensajes oportunos y adecuados.
- Promover la comunicación en una relación de igualdad.
- Resolver los conflictos de manera adecuada.
- Corregir los pensamientos disfuncionales o irracionales que interfieren con el logro y las metas establecidas.

### 2.3. Definición de términos

Tenemos:

- a) Asertividad:** Estrategia de comunicación que nos permite defender nuestros derechos y expresar nuestra opinión, gustos e intereses, de manera libre y clara, sin agredir a otros y sin permitir que nos agredan (Vilca, 2019).
- b) Competencia comunicativa:** Conjunto de aprendizajes de diverso tipo que permiten a los estudiantes actuar usando el lenguaje en una situación comunicativa retadora (MINEDU, 2015).

- c) **Competencia social:** Estructura cognitiva y conductual amplia, que engloba habilidades y estrategias concretas que posibilitan en el individuo relacionarse en forma efectiva con los demás (Trianes, Muñoz y Jiménez, 2000, como se citaron en Casallo, 2018).
- d) **Comprensión emocional:** Capacidad de comprender las emociones (el lenguaje de las emociones, las señales emocionales), en especial en las relaciones interpersonales (Curilla, 2017).
- e) **Comunicación interpersonal:** Tipo de comunicación en la que las personas comunican sus pensamientos, ideas, sentimientos y deseos a otra persona o a un grupo de gente (Calderón, 2017).
- f) **Conducta asertiva:** Comportamiento seguro de sí mismo: expresa lo que significa para la persona correcta sin atacar ningún derecho mientras defiende el suyo (Campos, 2015).
- g) **Escucha activa:** Habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo en la conversación (Estrada, 2016).
- h) **Relaciones sociales:** sociales que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas, presentando cada una de ellas una posición social y desplegando un papel social (Escalante, 2015).

## 2.4. Hipótesis

En atención a lo señalado por Hernández y Mendoza (2018) el presente estudio no ha requerido de formulación de hipótesis de investigación, pues se trata de un estudio de alcance descriptivo simple, motivo por el cual solo se buscó determinar en un momento dado el nivel comunicación asertiva en los estudiantes (estudiantes del ciclo avanzado de un CEBA), más no se buscó predecir cifras o datos razón por la cual no se ha requerido de hipótesis ni de prueba inferencial.

## **2.5. Variable**

### ***Definición conceptual de la variable***

#### **Comunicación asertiva**

Leon (2019) señala que la comunicación asertiva es “una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás” (p. 36).

### ***Definición operacional de la variable***

La variable en cuestión (comunicación asertiva) se evaluó mediante la aplicación de un cuestionario, el mismo que se encuentra constituido por 24 ítems según las dimensiones (habilidades comunicativas, empatía y regulación emocional) y sus respectivos indicadores.

A continuación, se presenta en forma detallada la operatividad de la variable, comunicación asertiva, en cuanto a sus dimensiones, indicadores, instrumento, escala de valoración y escala de medición, así tenemos:

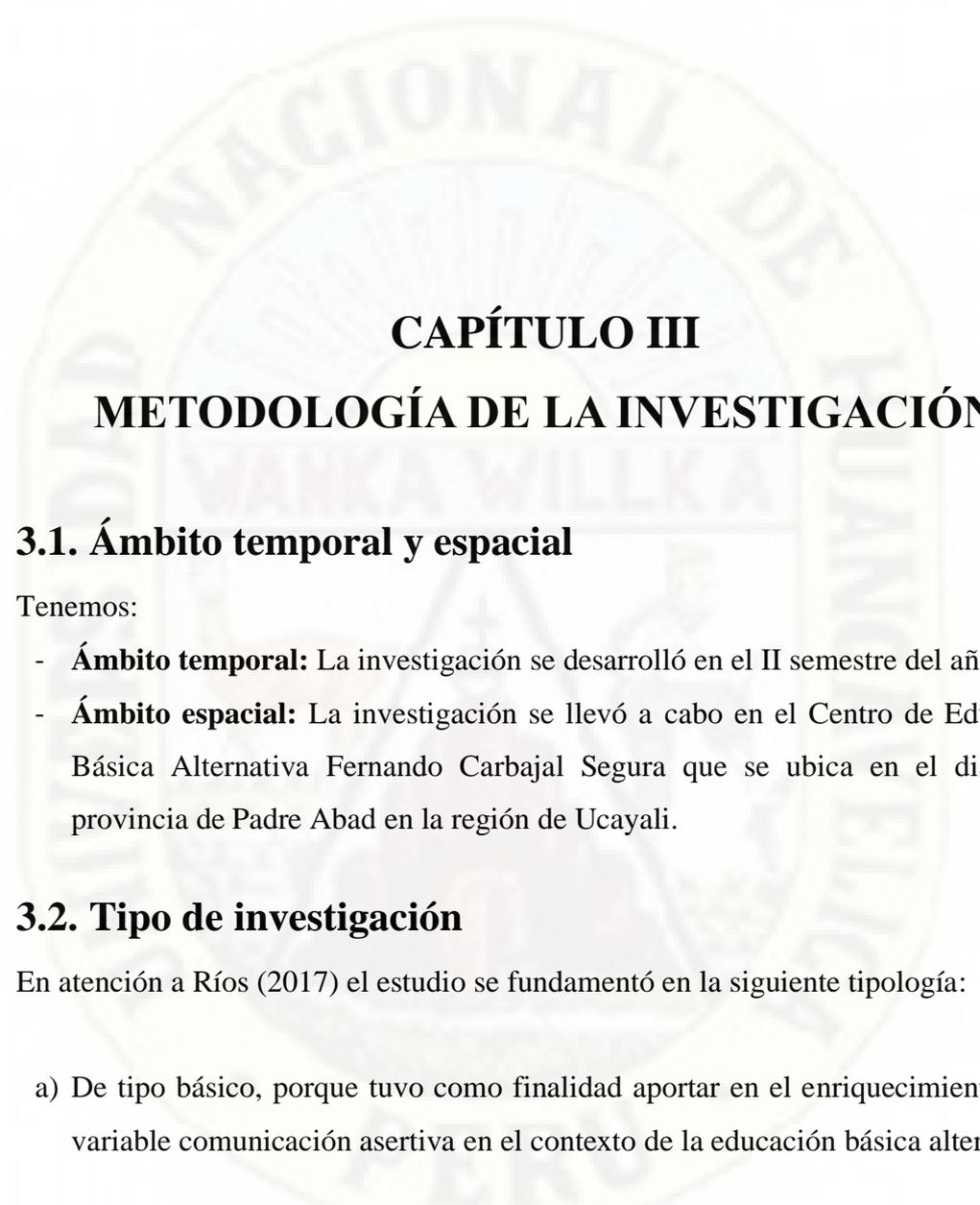
## 2.6. Operacionalización de variable

**Tabla 1**

*Operatividad de la variable comunicación asertiva*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de valoración	Escala/ dimensiones	Escala/ variable
Comunicación asertiva	Habilidades comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de escucha activa.</li> <li>- Capacidad de iniciar y mantener una conversación.</li> <li>- Habilidad para manifestar elogios.</li> </ul>	Del 1 al 8.	Cuestionario	1 = Nunca (N) 2 = Casi Nunca (CS) 3 = A veces (AV) 4 = Casi siempre (CS) 5 = Siempre (S)	Bajo [8 - 18> Regular [19 - 29> Alto [30 - 40]	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejar puntos de vista.</li> <li>- Interpretar las actitudes y gestos del otro.</li> <li>- Capacidad para convencer al otro.</li> </ul>	Del 9 al 16.			Bajo [8 - 18> Regular [19 - 29> Alto [30 - 40]	Bajo [28 - 58> Regular [59 - 89> Alto [90 - 120]
	Regulación emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compartir con los demás.</li> <li>- Defender los derechos propios y colectivos.</li> <li>- Dominio corporal ante situaciones problemáticas.</li> </ul>	Del 17 al 24.			Bajo [8 - 18> Regular [19 - 29> Alto [30 - 40]	

*Nota:* Elaboración propia.



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Ámbito temporal y espacial**

Tenemos:

- **Ámbito temporal:** La investigación se desarrolló en el II semestre del año 2020.
- **Ámbito espacial:** La investigación se llevó a cabo en el Centro de Educación Básica Alternativa Fernando Carbajal Segura que se ubica en el distrito y provincia de Padre Abad en la región de Ucayali.

#### **3.2. Tipo de investigación**

En atención a Ríos (2017) el estudio se fundamentó en la siguiente tipología:

- a) De tipo básico, porque tuvo como finalidad aportar en el enriquecimiento de la variable comunicación asertiva en el contexto de la educación básica alternativa.
- b) De tipo cuantitativo, porque tuvo como finalidad cuantificar los datos que se generaron de la medición de la variable en cuestión.

#### **3.3. Nivel de investigación**

De acuerdo con Ríos (2017) el estudio por su alcance ha ostentado el nivel descriptivo, porque solo se centró en describir en forma objetiva las características de

la variable en cuestión en toda su dimensionalidad sobre una muestra determinada (estudiantes del ciclo avanzado de la EBA) en un contexto histórico de pandemia.

### **3.4. Diseño de investigación**

Siguiendo con Ríos (2017) el estudio se orientó bajo el siguiente diseño investigativo:

- a) De diseño no experimental, porque no se buscó manipular la variable en cuestión sino solo mediarla con rigurosidad científica mediante el empleo de la estadística.
- b) De diseño transeccional, porque la variable en cuestión fue medida en un solo momento durante el año 2020.

Este diseño se representa:



Donde:

M = Muestra de estudio (estudiantes del ciclo avanzado de la EBA).

O = Recopilación de aspectos relevantes de la variable (comunicación asertiva) sobre la muestra de estudio.

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

En atención a lo señalado por Hernández y Mendoza (2018) en el presente estudio la población estuvo conformada por todos los estudiantes del ciclo avanzado del Centro de Educación Básica Alternativa Fernando Carbajal Segura ubicado en el distrito y provincia de Padre Abad en la región de Ucayali en el año 2020, que hicieron un total de 87 estudiantes, tal como se muestra:

**Tabla 2***Población de estudio*

C.E.B.A. Fernando Carbajal Segura				
Ciclo de estudio	Grado de estudio	N° Estudiantes		Total
		H	M	
Avanzando	Primero	10	8	18
Avanzando	Segundo	13	12	25
Avanzando	Tercero	12	9	21
Avanzando	Cuarto	12	11	23
Total		47	40	87

*Nota:* Nómima de matrícula de los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura - Padre Abad - Ucayali - 2020.

### 3.5.2. Muestra

Tomando en cuenta lo establecido por Hernández y Mendoza (2018) el estudio se conformó por todas las unidades muestrales, es decir, por los 87 estudiantes del ciclo avanzado del mencionado CEBA.

### 3.5.3. Muestreo

En el presente estudio no se tuvo la necesidad de emplear una técnica de muestreo, toda vez que se trabajó con el total de la población, es decir, con las 87 unidades muestrales, motivo por el cual no existió la necesidad de la distribución de los estudiantes mediante un determinado muestreo ya que las unidades de muestreo de manera automática se convirtieron en unidades de análisis.

## 3.6. Técnicas e instrumento para recolección de datos

Tenemos:

- Se empleó la técnica de la encuesta, la misma que se llevó a cabo de manera remota y rigurosa, con el objetivo de recolectar información sobre la variable comunicación asertiva y evitar sesgo alguno.
- Se empleó el instrumento, el cuestionario, el mismo que se aplicó en forma remota e individual con total objetividad. Su ficha técnica se presenta a continuación:

**Tabla 3***Ficha técnica del instrumento de recolección de datos*

Características técnicas del instrumento	
Nombre del instrumento	Cuestionario de la comunicación asertiva.
Autora	Zadith Yessica Huerta Nieto
Adaptación	Athiña Roosevelt Leon Quispe
Finalidad	Determinar el nivel de comunicación asertiva de los estudiantes del ciclo avanzado.
Dirigido	A los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.
Forma de aplicación	En forma remota.
Forma de administración	En forma individual.
Tiempo de duración	15 a 20 minutos (aproximadamente).
Nº de ítems	24 ítems
Dimensiones a evaluar	D1: Habilidades comunicativas (8 ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8). D2: Empatía (8 ítems: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16). D3: Regulación emocional (8 ítems: 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24).
Variable a evaluar	V: Comunicación asertiva (24 ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24).
Codificación	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
Baremación	La baremación de la variable se presenta en forma detallada en el capítulo III a fin de comprender mejor la escala de medición de los resultados expuestos.
Validación	El instrumento ha sido sometido a la técnica validación por juicio de expertos, cuyas fichas se anexan en el estudio.

*Nota:* Elaboración propia.

### 3.7. Técnicas y procesamiento de análisis de datos

Siguiendo con Hernández y Mendoza (2018) se empleó la técnica estadística en forma computarizada, la cual implicó seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** En el presente estudio se seleccionó como programa de análisis estadístico Excel en su versión 360.
- **Paso 2:** Dicho programa estadístico se ejecutó con la ayuda de un asesor externo en estadística computarizada.
- **Paso 3:** Antes de ejecutar dicho programa estadístico, se dio una última revisión a la base de datos, la misma que fue elaborada con los datos codificados que se recogieron de la aplicación remota del cuestionario.
- **Paso 4:** Con la ayuda del asesor externo en estadística computarizada se desarrolló la tabulación respectiva en función a la variable comunicación asertiva, y de sus dimensiones (habilidades comunicativas, empatía y regulación emocional).
- **Paso 5:** Se trasladó del programa estadístico Excel V. 360 al trabajo en Word V.360 las tablas de distribución de frecuencias y las figuras estadísticas en función de la variable en cuestión en toda su dimensionalidad.
- **Paso 6:** Se procedió a la interpretación objetiva de cada tabla de distribución de frecuencias, a fin de tener un conocimiento objetivo de la evaluación de la comunicación asertiva de los estudiantes en mención.
- **Paso 7:** No se empleó un análisis estadístico inferencial, pues no se formularon hipótesis, ya que el estudio es de naturaleza descriptivo simple.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de información

Los resultados que se presentan parten en primer lugar del trabajo de campo, que implicó la recolección de los datos con el respectivo cuestionario aplicado en forma remota e individual a la muestra de estudio, y en segundo lugar, los resultados parten del trabajo de gabinete, en donde con un asesor externo en estadística computarizada se desarrolló todo el tratamiento estadístico descriptivo con la mayor y absoluta rigurosidad.

Con el fin de comprender los resultados que a continuación se presentan en las tablas y figuras estadísticas se detalla la respectiva baremación de la variable comunicación asertiva en toda su dimensionalidad:

**Tabla 4**  
*Baremos de la variable (comunicación asertiva)*

Nivel	D1	D2	D3	V
	Escala	Escala	Escala	Escala
Bajo	[8 - 18>	[8 - 18>	[8 - 18>	[24 - 56>
Regular	[19 - 29>	[19 - 29>	[19 - 29>	[57- 88>
Alto	[30 - 40]	[30 - 40]	[30 - 40]	[89 - 120]

*Nota:* Elaboración propia.

**Tabla 5**

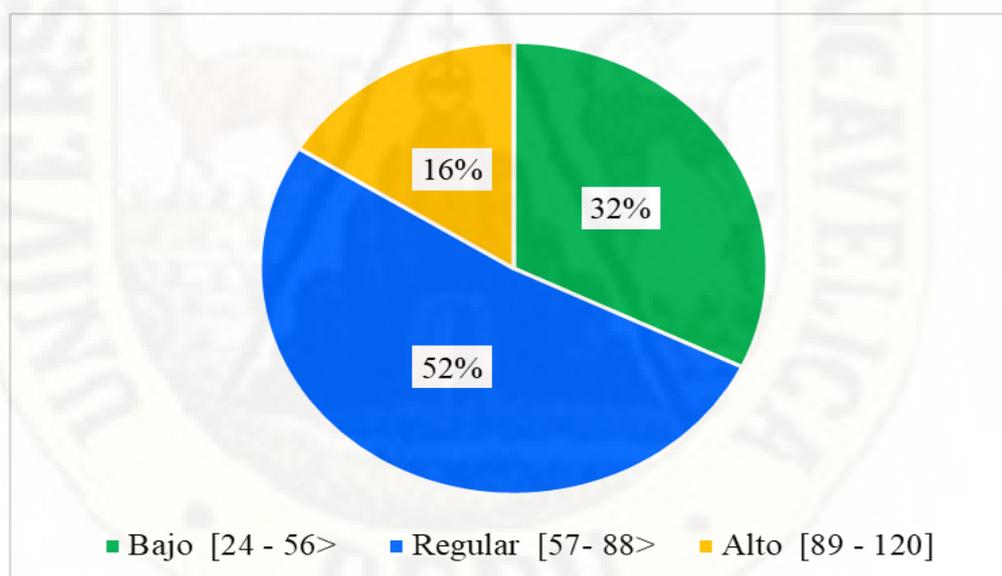
*Resultados sobre el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura*

Nivel	Escala	F <sub>i</sub>	P <sub>i</sub>
Bajo	[24 - 56>	28	32%
Regular	[57- 88>	45	52%
Alto	[89 - 120]	14	16%
Total		87	100,0%

*Nota:* Procesado sobre la base de datos. Elaboración propia.

**Figura 1**

*Resultados sobre el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura*



*Nota:* Procesado sobre la base de datos. Elaboración propia.

**Interpretación:** La tabla 5 permite apreciar, sobre el nivel de comunicación asertiva, que el 52% de los estudiantes presentan un nivel regular, el 32% presentan un nivel bajo, y el 16% presentan un nivel alto. Dicha tabla permite identificar en forma objetiva que entre los estudiantes prima un nivel regular de comunicación asertiva.

**Tabla 6**

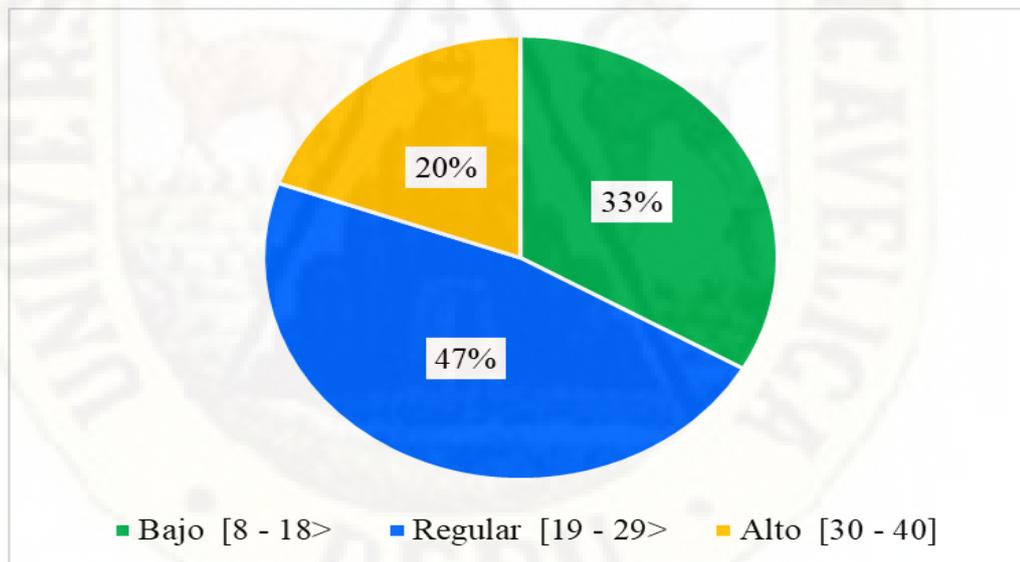
*Resultados sobre el nivel de habilidades comunicativas en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura*

Nivel	Escala	F <sub>i</sub>	P <sub>i</sub>
Bajo	[8 - 18>	29	33%
Regular	[19 - 29>	41	47%
Alto	[30 - 40]	17	20%
Total		87	100,0%

*Nota:* Procesado sobre la base de datos. Elaboración propia.

**Figura 2**

*Resultados sobre el nivel de habilidades comunicativas en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura*



*Nota:* Procesado sobre la base de datos. Elaboración propia.

**Interpretación:** La tabla 6 permite apreciar, sobre el nivel de habilidades comunicativas, que el 47% de los estudiantes presentan un nivel regular, el 33% presentan un nivel bajo, y el 20% presentan un nivel alto. Dicha tabla permite identificar en forma objetiva que entre los estudiantes prima un nivel regular de habilidades comunicativas.

**Tabla 7**

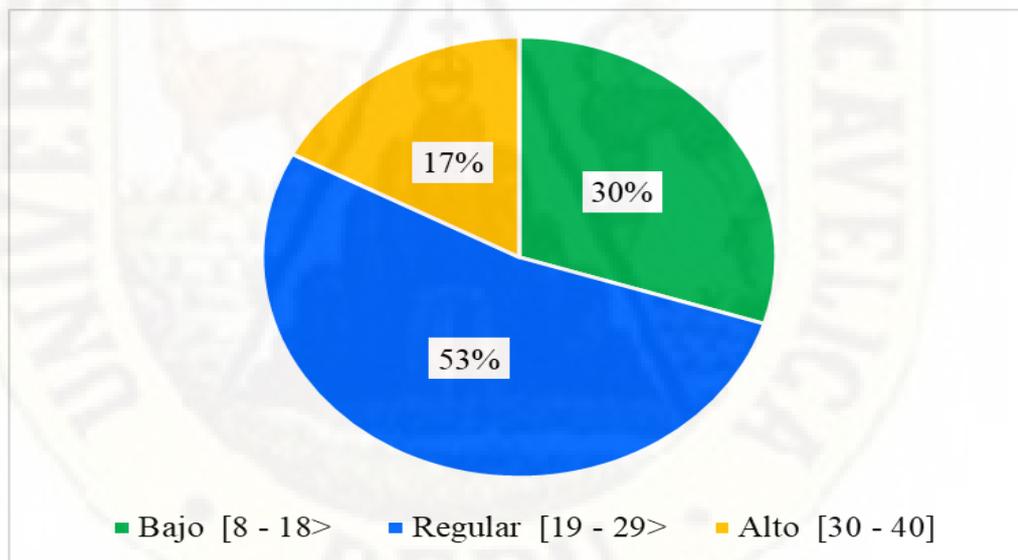
*Resultados sobre el nivel de empatía en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA  
Fernando Carbajal Segura*

Nivel	Escala	F <sub>i</sub>	P <sub>i</sub>
Bajo	[8 - 18>	26	30%
Regular	[19 - 29>	46	53%
Alto	[30 - 40]	15	17%
Total		87	100,0%

*Nota:* Procesado sobre la base de datos. Elaboración propia.

**Figura 3**

*Resultados sobre el nivel de empatía en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA  
Fernando Carbajal Segura*



*Nota:* Procesado sobre la base de datos. Elaboración propia.

**Interpretación:** La tabla 7 permite apreciar, sobre el nivel de empatía, que el 53% de los estudiantes presentan un nivel regular, el 30% presentan un nivel bajo, y el 17% presentan un nivel alto. Dicha tabla permite identificar en forma objetiva que entre los estudiantes prima un nivel regular de empatía.

**Tabla 8**

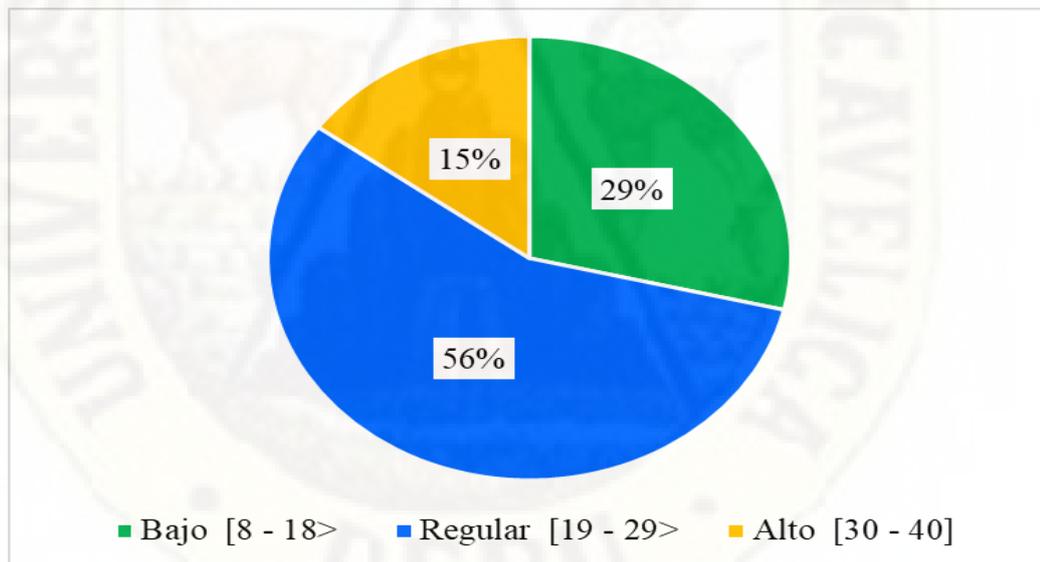
*Resultados sobre el nivel de regulación emocional en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura*

Nivel	Escala	F <sub>i</sub>	P <sub>i</sub>
Bajo	[8 - 18>	25	29%
Regular	[19 - 29>	49	56%
Alto	[30 - 40]	13	15%
Total		87	100,0%

*Nota:* Procesado sobre la base de datos. Elaboración propia.

**Figura 4**

*Resultados sobre el nivel de regulación emocional en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura*



*Nota:* Procesado sobre la base de datos. Elaboración propia.

**Interpretación:** La tabla 7 permite apreciar, sobre el nivel de regulación emocional, que el 56% de los estudiantes presentan un nivel regular, el 29% presentan un nivel bajo, y el 15% presentan un nivel alto. Dicha tabla permite identificar en forma objetiva que entre los estudiantes prima un nivel regular de regulación emocional.

## 4.2. Discusión de los resultados

Sobre los resultados hallados se procede con la respectiva discusión en atención a los antecedentes como a las bases teóricas científicas que sustentan la presente investigación:

Es así que sobre el nivel de comunicación asertiva, en la tabla 5 se pone en evidencia que el 52% de los estudiantes presentaron un nivel regular, el 32% un nivel bajo, y el 16% un nivel alto. Dichos resultados permiten determinar en forma categórica que entre los estudiantes prima un nivel regular de habilidades comunicativas, de empatía, y de regulación emocional. Al respecto, se han encontrado diversas investigaciones de casi similares resultados que corroboran los hallados en la presente; así se cuenta con la investigación de Estrada (2016) en donde se encontró que el 63% de las estudiantes demostraron una comunicación asertiva, mientras que el 37% no demostraron dicho tipo de comunicación. En la investigación de Calderón (2017) se halló que en un 75% prevalecía una comunicación asertiva débil en la comunidad educativa, en un 20% primaba una comunicación asertiva regular, y en un 5% una comunicación asertiva fuerte. En la investigación de Kerkich (2017) se encontró que entre un 12.4% y 18.4% de los estudiantes de dos universidades presentaban inasertividad. También se tiene la investigación de Tataje (2018) en donde se halló que el 52.4% de los estudiantes presentaron un nivel alto de asertividad, y el 47.6% un nivel medio; y la investigación de Leon (2019) en donde el 52.0% de los escolares tuvieron un nivel alto de comunicación asertiva, el 34.0% un nivel regular, y el 14.0% un nivel bajo. Frente a dichos resultados, es preciso citar a Rivera (2016) quien en su investigación determinó que los maestros deben implementar nuevas metodologías, programas o estrategias a fin de fortalecer la comunicación asertiva entre los estudiantes, pues a través de ella, el estudiante puede mejorar en forma significativa sus interacciones e interrelaciones escolares, su disposición frente a las actividades académicas desarrolladas en el aula y su rendimiento académico. Afirmación, que se alinea a la teoría de científica de Skinner, Bandura y Swenson, pues el estudiante no trae consigo conductas innatas sino que las desarrolla por influencia externa del medio, es así que el estudiante es moldeado progresivamente

por el medio, pudiendo modificar constantemente su conducta, haciendo dicha modificación cada vez mas comprensible, por lo que el estudiante cambia de conducta mediante procesos intelectuales como el razonamiento, memoria y comprensión, es así que el estudiante a través de nuevas estrategias o metodologías puede procesar nueva información, tomar conciencia y sobre ello cambiar su forma de comunicación por una de mejor calidad y más efectiva, ayudándole ello en su proceso educativo como en la mejora de su calidad de vida.

Sobre el nivel de habilidades comunicativas, en la tabla 6 se pone en evidencia que el 47% de los estudiantes presentaron un nivel regular, el 33% un nivel bajo, y el 20% un nivel alto. Al respecto, similares resultados se encontraron en la investigación de Leon (2019) en donde se halló que el 58.0% de los escolares tuvieron un nivel alto de habilidades comunicativas, el 38.0% un nivel regular, y el 4.0% un nivel bajo. Frente a ello, es relevante prestar atención a la investigación de Estrada (2016) pues los docentes deben promover desde su ámbito de acción la comunicación asertiva y desterrar la comunicación agresiva o pasiva, y ello, debido a que los escolares, que manifestaban una conducta asertiva son más seguros de sí mismos, más transparentes y fluidos en la comunicación (Calderón, 2017).

Sobre el nivel de empatía, en la tabla 7 se pone en evidencia que el 53% de los estudiantes presentaron un nivel regular, el 30% un nivel bajo, y el 17% un nivel alto. Al respecto, similares resultados se encontraron en la investigación de Leon (2019) en donde se halló que el 48.0% de los escolares tuvieron un nivel alto de empatía, el 36.0% un nivel regular, y el 16.0% un nivel bajo. Ante ello, es importante tomar en cuenta la investigación de Estrada (2016) pues los docentes deben prestar atención a diversos factores que pueden estar afectando el comportamiento empático y asertivo del estudiante, pues un estudiante asertivo es un estudiante con mayor facilidad para socializar y para aprender en forma oportuna y significativa (Calderón, 2017).

Sobre el nivel de regulación emocional, en la tabla 8 se pone en evidencia que el 56% de los estudiantes presentaron un nivel regular, el 29% un nivel bajo, y el 15% un nivel alto. Al respecto, similares resultados se encontraron en la investigación de

Leon (2019) en donde se halló que el 50.0% de los estudiantes tuvieron un nivel alto de regulación emocional, el 28.0% un nivel regular, y el 22.0% un nivel bajo. En atención a ello, es importante tomar en cuenta la investigación de Rivera (2016) pues los docentes deben diseñar e implementar proyectos educativos como en el caso de programas de comunicación asertiva a fin de enseñar a los estudiantes a conocer y manejar efectivamente sus emociones como aprender a gestionar en forma efectiva las dificultades y el conflicto. Es relevante tener en cuenta ello, ya que un estudiante asertivo es un estudiante con mayor facilidad para comunicar sus emociones, sentimientos e ideas así como para emplear la comunicación como mecanismo de resolución de conflictos antes que la violencia (Calderón, 2017).



## Conclusiones

A nivel general, se ha determinado que existe un nivel regular de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020, prueba de ello, es que en un porcentaje mayoritario (52%) primó un nivel regular de comunicación asertiva tal como se evidencia en la estadística descriptiva.

A nivel particular, se ha identificado que existe un nivel regular de habilidades comunicativas en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020, prueba de ello, es que en un porcentaje mayoritario (47%) primó un nivel regular de habilidades comunicativa tal como se evidencia en la estadística descriptiva.

A nivel particular, se ha identificado que existe un nivel regular de empatía en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020, prueba de ello, es que en un porcentaje mayoritario (53%) primó un nivel regular de empatía tal como se evidencia en la estadística descriptiva.

A nivel particular, se ha identificado que existe un nivel regular de regulación emocional en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020, prueba de ello, es que en un porcentaje mayoritario (56%) primó un nivel regular de regulación emocional tal como se evidencia en la estadística descriptiva.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a los directivos del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali, desarrollar una gestión escolar que promueva la comunicación asertiva no solo en los estudiantes sino en todos los actores educativos, a fin de generar una cultura que coadyuve a mejorar el proceso educativo del estudiante.

Se recomienda a los docentes del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali desarrollar un conjunto de acciones pedagógicas conducentes a promover en forma remota las habilidades comunicativas de los educandos a través de los trabajos colaborativos online.

Se recomienda a los docentes del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali motivar a los estudiantes a leer libros de liderazgo, empoderamiento, y de desarrollo personal, en donde puedan conocer historias reales sobre la empatía, a fin de que estos puedan mejorar dicha capacidad y ser más asertivos en la vida.

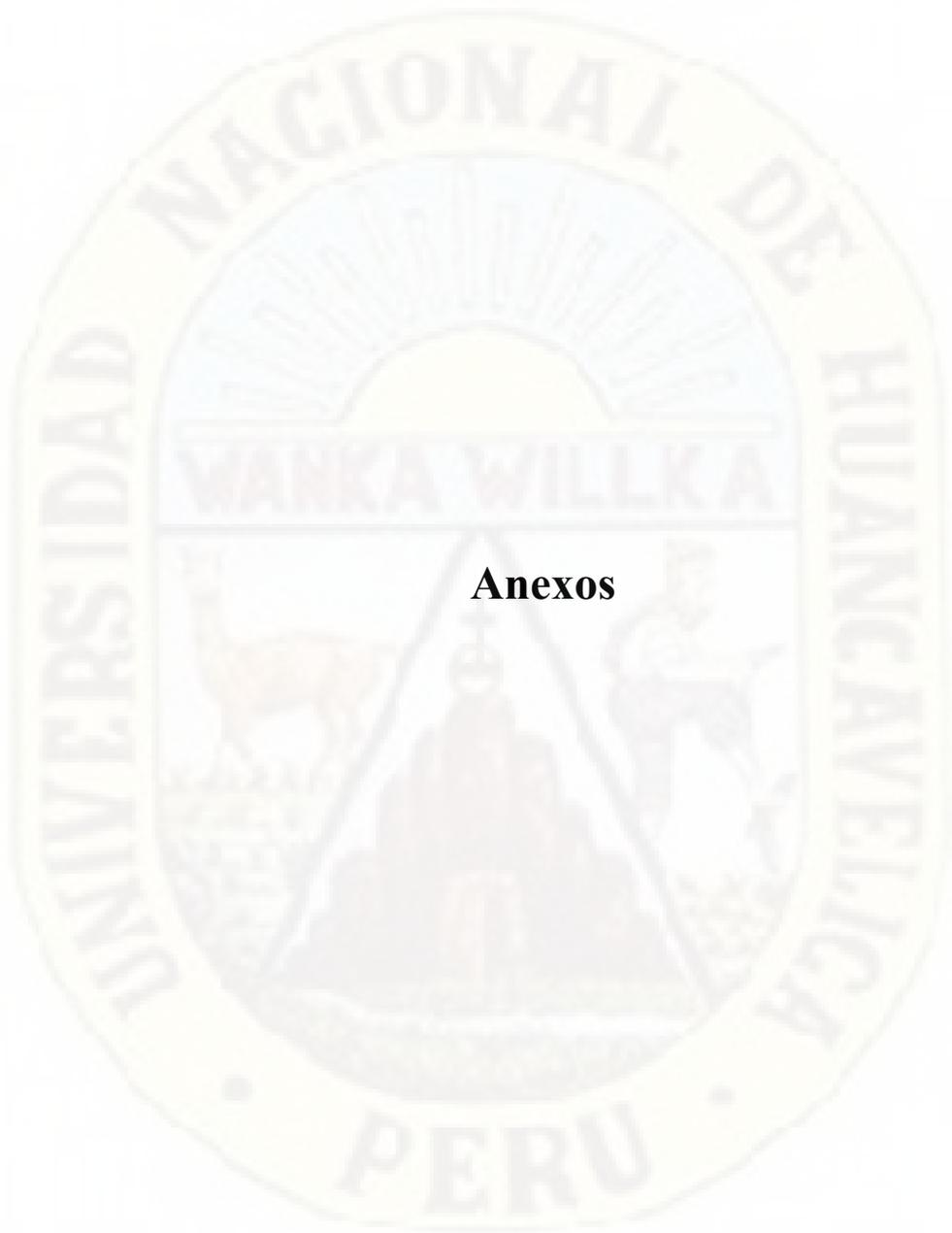
Se recomienda a los docentes del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali impulsar un proyecto educativo para trabajar el aspecto emocional del estudiante, para que este aprenda a conocer sus emociones y a gestionarlas de manera efectiva en pro de su inteligencia emocional como de su proceso socio-educativo.

## Referencias

- Aguilar, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Allasi, A. y Sánchez, A. (2017). *Nivel de asertividad en los estudiantes del ciclo avanzado de la Institución Educativa la Victoria de Ayacucho del Distrito de Ascensión, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Calderón, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós*. Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Campos, G. (2015). *Programa de tutoría para mejorar el nivel de asertividad en los estudiantes de quinto grado de secundaria de la institución educativa nuestra señora de Fatima, Talara*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Canstanyer, A. (2014). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Desclee de Brouwer.
- Cañas, D. y Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis Saber*, 10(24), 143-165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Casallo, L. (2018). *Desarrollo de las habilidades sociales para reducir conductas agresivas en la Institución Educativa "9 de Julio", UGEL - Concepción, Región Junín*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Huancayo, Perú.
- Colqui, E. y Utus, M. (2013). *El teatro como técnica en la comunicación asertiva en estudiantes del cuarto grado de secundaria de la institución educativa "José Faustino Sánchez Carrión" El Tambo*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Corrales, H. (2017). *La empatía en estudiantes de psicología de dos universidades peruanas, 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Curilla, J. (2017). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del IESTP Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Huancayo*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Escalante, C. (2015). *Aplicación de Taller de juegos cooperativos y su influencia en el desarrollo de las habilidades sociales en los niños de 5 años de la IEI N° 332, "Santa Elena". Ayacucho, 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Huamanga, Perú.
- Estrada, A. (2016). *La comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje*. Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, Guatemala.
- Figueroa, J. y Navarrete, J. (2012). *Análisis exploratorio – descriptivo sobre la asertividad en población estudiantil de colegios municipalizados en la Provincia de Ñuble*. Tesis de licenciatura, Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México D.F. , México: Mc-Graw-Hill Interamericana.
- Huamani, A. y Saravia, L. (2017). *Adaptación psicométrica de la escala de dificultades en la regulación emocional en adolescentes (estudio realizado en estudiantes de 11 a 18 años)*. Tesis de licenciatura , Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Huerta, Z. (2018). *La comunicación asertiva y la gestión en la Institución Educativa Nro. 1160 José Faustino Sánchez Carrión del Cercado de Lima*. Tesis de maestría , Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Jara, K. (2017 ). *Habilidades sociales, habilidades comunicativas y manejo de conflictos en estudiantes de secundaria*. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Huacho, Perú.
- Kerkich, T. (2017). *Nivel de comunicación asertiva en estudiantes de la carrera de comunicación de una universidad pública y privada de Huancayo*. Tesis de licenciatura, Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Leon, A. (2019). *Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes de Secretariado Ejecutivo del Instituto Superior SISE de Comas*. Tesis de

- maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Leon, A. (2019). *Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes de Secretariado Ejecutivo del Instituto Superior SISE de Comas*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- López, L. (2015). *77 claves de asertividad comunicacional. formulas maestras de comunicación asertiva*. Eliprovex.
- Márquez, M. (2019). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ministerio de Educación del Perú. (2015). *Rutas del Aprendizaje ¿Qué y cómo aprenden? VII Ciclo Area Curricular de Comunicación*. MINEDU.
- Remor, B. y Amorrós, G. (2015). *Empatía*. Delta Publicaciones.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales.
- Rivera, D. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar*. Tesis de maestría , Universidad Libre, Bogotá, Colombia.
- Tataje, M. (2018). *Asertividad en adolescentes del Colegio Privado BF Skinner La Molina 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega , Lima, Perú.
- Torres, E. (2019). *Comunicación asertiva y convivencia escolar de estudiantes del 6° grado de primaria de una institución educativa de Julcán 2019*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, La Libertad, Perú.
- Valdez, L. (2018). *Inteligencia emocional y comunicación asertiva en los estudiantes del CETPRO 3ra Brigada Blindada Moquegua 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Vilca, I. (2019). *Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del Distrito de Patambuco - 2019*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.



**Anexos**

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Evaluación de la comunicación asertiva en los estudiantes de un CEBA en Padre Abad - Ucayali.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de habilidades comunicativas en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de empatía en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020?</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de regulación emocional en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Identificar el nivel de habilidades comunicativas en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020.</p> <p>b) Identificar el nivel de empatía en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020.</p> <p>c) Identificar el nivel de regulación emocional en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali - 2020.</p>	<p>En atención a lo señalado por Hernández y Mendoza (2018) el presente estudio no ha requerido de formulación de hipótesis de investigación, pues se trata de un estudio de alcance descriptivo simple, motivo por el cual solo se buscó determinar en un momento dado el nivel comunicación asertiva en los estudiantes (estudiantes del ciclo avanzado de un CEBA), más no se buscó predecir cifras o datos razón por la cual no se ha requerido de hipótesis ni de prueba inferencial.</p>	<p>Variable: Comunicación asertiva</p> <p>Dimensiones: D1: Habilidades comunicativas D2: Empatía D3: Regulación emocional</p>	<p><b>Ámbito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ámbito temporal:</b> El estudio se desarrolló en el II semestre del año 2020.</li> <li>- <b>Ámbito espacial:</b> El estudio se llevó a cabo en el CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali.</li> </ul> <p><b>Tipo:</b> De tipo básica y cuantitativa. <b>Nivel:</b> De nivel descriptiva. <b>Diseño:</b> De diseño no experimental y transeccional. <b>Población:</b> Estuvo conformada por todos los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020, que hacen un total de 87 estudiantes. <b>Muestra:</b> Se conformó por el mismo número de unidades muestrales. <b>Muestreo:</b> No se empleó. <b>Técnicas:</b> Se empleó la encuesta. <b>Instrumentos:</b> Se aplicó un cuestionario. <b>Técnicas y procesamiento de análisis de datos:</b> Se utilizó la técnica estadística en forma computarizada. Es válido precisar que no se empleó un análisis estadístico inferencial, pues no se formularon hipótesis, ya que el estudio es de naturaleza descriptivo simple.</p>

# INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

## CUESTIONARIO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

**Introducción:** Estimado estudiante el presente instrumento forma parte del estudio titulado: “Evaluación de la comunicación asertiva en los estudiantes de un CEBA en Padre Abad - Ucayali”. Por lo que solicitamos su participación, desarrollando cada ítem de manera objetiva.

Además, le informamos que la información es de carácter confidencial y reservada, ya que los resultados serán manejados solo para efectos de la investigación.

**Propósito:** Estimado estudiante con la aplicación del instrumento se busca conocer el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.

**Instrucciones:** Estimado estudiante lea cuidadosamente los siguientes ítems y de acuerdo con su criterio, responda marcando con un aspa (X) la alternativa que estime la más apropiada.

**Escala:**

1 = Nunca      2 = Casi nunca      3 = A veces      4 = Casi siempre      5 = Siempre

D	Ítems	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
Habilidades comunicativas	1. Soy amable cuando participo en una conversación.					
	2. Escucho atentamente a la otra persona en una conversación.					
	3. Tengo habilidad social para comunicarme con los demás.					
	4. Digo lo que pienso respetando el punto de vista de las personas.					
	5. Mi comunicación interpersonal es muy buena.					
	6. Soy capaz de decir “No” ante algo que no quiero sin sentir culpa o ansiedad.					
	7. Empleo la modulación y el volumen de voz para reforzar lo que digo.					
	8. Soy muy eficaz al persuadir a las personas a favor de mi punto de vista.					

<b>Empatía</b>	9. Me considero una persona empática.					
	10. Logro comprender el punto de vista de los demás.					
	11. Me pongo en el lugar de las otras personas en diferentes circunstancias.					
	12. Interpreto las actitudes y gestos de los demás de manera correcta.					
	13. Demuestro interés cuando otra persona me habla.					
	14. Soy capaz de influir positivamente ante los demás.					
	15. Defiendo con seguridad mis argumentos, ante las críticas.					
	16. Actúo con asertividad ante una situación problemática.					
<b>Regulación emocional</b>	17. Controlo mis emociones ante cualquier situación que se pueda presentar.					
	18. Soy capaz de diferenciar las emociones de las de los demás.					
	19. Percibo las emociones de los demás a través de su lenguaje no verbal.					
	20. Doy solución a los conflictos personales en los que esté involucrado.					
	21. Evito expresar mis emociones negativas para no incomodar a los demás.					
	22. Demuestro mis sentimientos en el momento adecuado.					
	23. Mantengo la calma ante una situación estresante.					
	24. Demuestro serenidad ante una crítica y reacciono con cautela.					

Muchas gracias por su participación.

# CONSTANCIA



PERÚ

Ministerio de  
Educación

Dirección Regional de  
Educación Ucayali

Unidad de Gestión Educativa  
Local Padre Abad

CEBA "  
Fernando Carbajal Segura"

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

## CONSTANCIA

El que suscribe, director de la CEBA "Fernando Carbajal Segura" distrito y provincia de Padre Abad región Ucayali.

HACE CONSTAR

Que, el Lic. LEIVA SOLDEVILLA JESÚS MARTÍN Identificado con DNI N° 20028987, realizó la aplicación de un instrumento de recolección de datos (cuestionario) de manera remota, con la finalidad de conocer el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA, que se realizó desde el día 13 de noviembre hasta el día 20 de diciembre del presente año.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Padre Abad, 23 de diciembre del 2020.



**LIC. HÉCTOR PERCY EGOAVIL CASAS**  
**DIRECTOR DEL CEBA "FERNANDO CARBAJAL SEGURA"**

# FICHAS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

## FICHAS DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

### DATOS GENERALES

1.1. **Título de la Investigación:** Evaluación de la comunicación asertiva en los estudiantes de un CEBA en Padre Abad - Ucayali.

1.2. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** Cuestionario de la comunicación asertiva.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				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																					98
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					98
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					98
4. Organización	Existe una organización lógica																					97
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					97
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					97
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					98
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																					98
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					98
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					98

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97.7

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena  Muy buena

Nombres y Apellidos:	Aracelli Pilar Salas Gutierrez	DNI N°	82273429
Dirección domiciliar:	Ciudadela Magisterial H-01	Teléfono/Celular:	956497262
Título Profesional	Licenciada en Educación Historia y Geografía		
Grado Académico:	Maestra en Educación		
Mención:	Administración en la Educación		

Firma

Lugar y Fecha: Ucayali, 13 de noviembre de 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

**FICHAS DE VALIDACIÓN**  
**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**

1.1. **Título de la Investigación:** Evaluación de la comunicación asertiva en los estudiantes de un CEBA en Padre Abad – Ucayali.

1.2. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** Cuestionario de la comunicación asertiva.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy bueno			
		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																				96
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				96
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				98
4. Organización	Existe una organización lógica.																				96
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				96
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				97
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				96
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				96
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				97
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				97

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena  Muy buena

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Miriam Luisa Meneses Chacaltana	<b>DNI N°</b>	21407771
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Urb. Sta María E - 103	<b>Teléfono/Celular:</b>	956 845110
<b>Título Profesional</b>	Licenciada en Educación		
<b>Grado Académico:</b>	Doctora en Educación		
<b>Mención:</b>	Educación		

Miriam Meneses Ch. Firma

Lugar y fecha: Padre Abad, 14 de noviembre de 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

**FICHAS DE VALIDACIÓN**  
**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**

1.1. **Título de la Investigación:** Evaluación de la comunicación asertiva en los estudiantes de un CEBA en Padre Abad - Ucayali.

1.2. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** Cuestionario de la comunicación asertiva.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy bueno				
		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																				97	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					96
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					98
4. Organización	Existe una organización lógica.																					97
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					96
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					96
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					97
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																					97
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					97
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					98

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96.9

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena  Muy buena

Nombres y Apellidos:	CARMEN ANTONIA SARAVIA CALDERÓN	DNI N°	21420051
Dirección domiciliar:	TEPRO ARCO REAL LOTE N° 14	Teléfono/Celular:	963812146
Título Profesional	FILOSOFÍA PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES		
Grado Académico:	MAGISTER EN EDUCACIÓN		
Mención:	ADMINISTRACIÓN EN LA EDUCACIÓN		

*Carmen Antonia Saravia Calderón*

Firma

Lugar y fecha: Padre Abad, 14 de Noviembre de 2020

# BASE DE DATOS

Variable: Comunicación asertiva

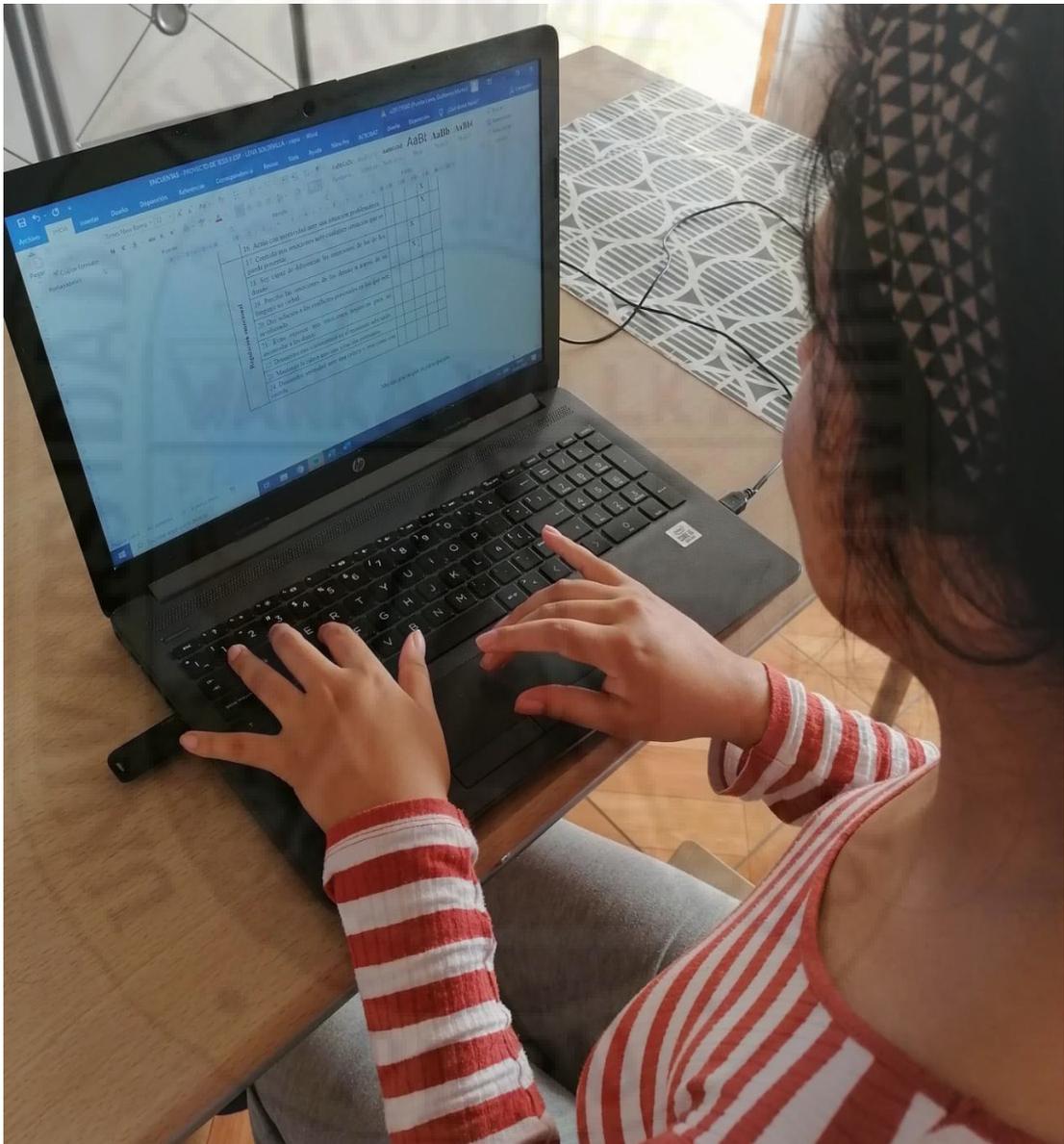
Comunicación asertiva																								
N°	Habilidades comunicativas								Empatía								Regulación emocional							
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24
E1	3	1	3	2	3	2	3	3	3	5	2	4	5	2	5	2	1	1	4	3	5	3	4	1
E2	3	4	5	4	2	4	3	5	4	4	3	3	5	3	5	3	2	5	3	4	4	3	4	5
E3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	3	1	2	5	3	3	3	1
E4	4	5	3	4	4	3	5	3	5	5	3	3	4	3	5	2	2	4	5	3	4	4	5	3
E5	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	1	3	1	5	2	1	2	2	4	2	3	2	2	1
E6	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	5	2	4	3	3	2	5	1	4	2	4	2	5	3
E7	4	2	3	5	5	5	5	3	3	5	4	3	4	2	2	5	4	2	2	4	5	3	4	1
E8	3	1	4	4	4	2	4	3	4	4	2	2	5	3	4	4	2	3	4	5	4	2	2	2
E9	2	1	4	3	1	3	3	1	3	1	2	4	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	3
E10	1	3	1	1	3	3	2	4	3	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	4
E11	3	4	3	5	2	5	3	1	4	5	4	2	5	2	2	4	3	5	1	1	4	5	2	2
E12	3	2	3	2	3	1	1	2	4	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	1	3	3	1	1
E13	3	1	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	5	1	5	2	1	2	2	3
E14	2	1	2	4	2	3	3	1	2	4	1	1	2	1	4	3	3	2	3	3	1	3	1	2
E15	3	1	1	5	1	2	1	4	1	5	3	2	1	1	3	3	2	1	2	2	3	2	3	4
E16	3	1	4	5	3	5	5	5	3	4	2	3	5	2	4	2	4	3	4	5	2	3	3	2

E17	3	3	5	4	3	2	5	3	4	5	3	2	4	3	5	2	4	4	2	3	2	5	5	2
E18	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5	4	3	3	4	2	5	5	5	3	3	1	4	3	1
E19	1	2	3	2	5	1	1	1	2	4	1	3	1	2	1	4	3	2	3	2	1	2	1	3
E20	4	1	2	2	4	3	2	1	3	3	2	3	5	5	3	2	2	1	4	4	5	3	2	1
E21	3	2	1	2	5	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2
E22	4	2	4	5	4	3	4	5	4	2	3	5	4	5	4	5	2	4	5	5	2	4	4	5
E23	5	2	4	2	3	4	5	2	2	3	4	4	3	3	5	2	4	2	1	1	3	2	3	4
E24	4	1	5	1	2	3	1	1	2	1	4	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	2	3
E25	4	1	4	4	2	3	2	3	4	4	2	1	4	3	3	4	4	3	2	2	4	5	1	3
E26	5	1	3	4	2	4	3	4	3	3	1	3	2	2	4	2	5	1	2	1	5	4	3	1
E27	4	5	4	3	3	5	4	2	2	3	5	4	1	5	5	5	2	5	4	5	3	5	4	5
E28	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	3	1	3	2	3	2	1	1	3	4	2	2	2	2
E29	2	2	5	2	5	3	5	3	5	5	3	2	1	5	3	2	3	4	1	5	4	3	4	1
E30	4	2	4	2	2	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	3	3	1	3	4	2	1	2	2
E31	4	1	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	5	2	2	4	4	2	1	1	3	4
E32	2	4	2	3	4	5	3	1	3	4	2	1	5	1	3	2	3	5	2	4	2	3	4	2
E33	2	2	2	4	5	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	1	2	3	4	3	3	4	2	1
E34	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	1	3	3	1	1	3	2	3	2	4	2
E35	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	4	1	3	1	1	3	2	3	3
E36	3	1	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	5	1	5	1	4	5	2	1	2	2	2	5
E37	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	2	4	2	4	3	5	2	5	3	4	5	1	5
E38	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	4	2	3	3	4	3	1	4	3	2	4	4	1
E39	4	2	4	2	2	5	4	2	2	5	2	5	4	4	4	2	1	3	2	4	2	5	5	2
E40	3	1	2	3	2	4	1	1	3	2	3	1	2	3	1	3	2	2	1	3	3	3	1	2
E41	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	1	1	1	4	1	2	2	2	2	4	2	5	3
E42	5	4	4	2	3	5	3	5	2	4	5	5	4	5	4	2	5	4	3	5	2	4	4	4

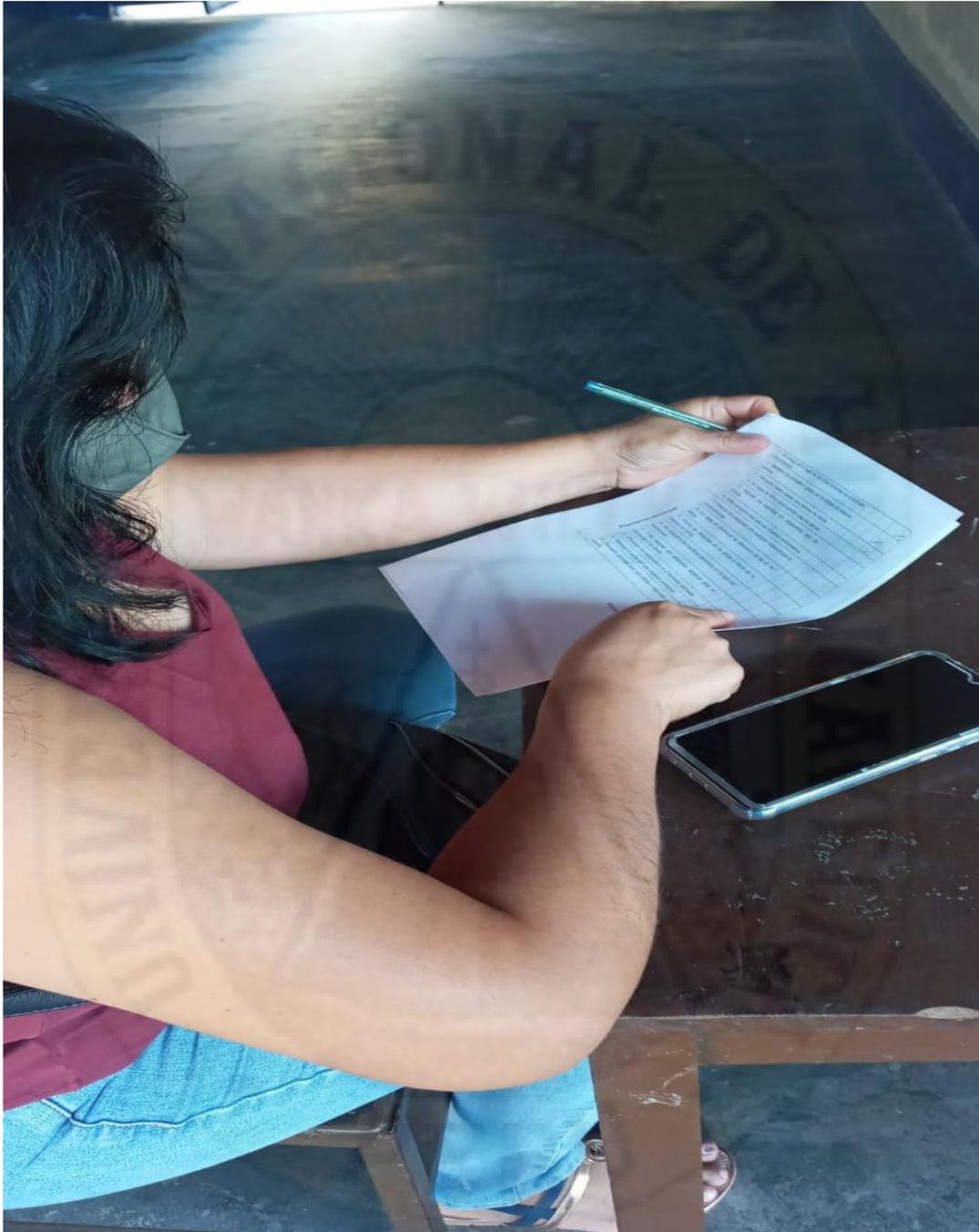
E43	4	2	4	2	2	2	2	1	1	5	4	4	3	2	5	4	3	5	4	2	4	2	3	1
E44	5	1	3	4	2	1	1	2	2	4	2	2	5	2	2	5	2	2	5	1	5	1	2	2
E45	4	2	2	2	1	1	2	4	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1	3	1	2	1	3	4
E46	5	2	5	2	4	5	3	5	4	5	4	2	5	2	5	4	3	5	5	2	5	3	4	5
E47	3	1	4	2	1	2	4	1	3	2	1	2	3	1	2	3	4	4	2	2	1	2	1	1
E48	4	2	5	1	2	4	4	4	4	4	3	4	5	1	5	2	1	2	4	3	1	2	2	5
E49	4	4	5	3	3	5	3	5	5	3	4	2	2	4	5	5	5	3	5	5	2	4	5	3
E50	3	2	1	1	2	4	1	3	2	3	2	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	2	1
E51	4	1	2	2	3	3	5	2	2	4	3	4	4	2	5	5	4	1	3	2	4	4	4	2
E52	3	1	3	2	3	3	3	1	4	3	3	3	5	2	3	4	1	2	2	4	1	2	5	3
E53	3	1	4	3	2	2	2	1	3	4	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3	1
E54	3	1	3	4	4	1	4	3	3	3	2	1	3	1	3	3	1	5	4	3	1	3	1	1
E55	4	3	3	2	5	4	5	2	5	2	4	3	4	2	4	5	3	2	3	1	4	4	3	2
E56	5	2	3	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	3	5	2	2	4	5	3	4	5	4	4
E57	4	1	4	5	5	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3	1	4	2	2	4	5	1	5	2
E58	3	2	1	2	2	1	2	3	4	1	2	2	3	1	2	3	1	3	3	3	2	2	3	1
E59	2	1	4	4	4	1	2	1	2	2	3	3	4	4	3	5	3	4	5	1	1	4	5	1
E60	3	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2	1	4	2	3	2	2	1	4	3	1	3	1	3
E61	2	5	2	2	4	5	4	3	2	5	4	3	4	4	3	1	4	3	5	5	3	2	2	2
E62	3	3	2	1	2	2	1	1	4	1	5	2	1	1	2	4	5	3	2	3	3	1	1	1
E63	3	2	3	4	5	2	4	2	5	5	1	1	2	3	1	5	2	1	4	5	2	4	1	4
E64	2	1	2	3	3	5	2	4	1	2	3	4	3	2	3	3	1	3	4	3	5	3	1	4
E65	2	1	2	2	2	4	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	4	2	2	1	1	3	2
E66	1	2	3	4	4	2	3	3	1	4	2	4	3	2	3	3	4	3	1	1	4	4	5	3
E67	2	3	4	5	4	2	3	1	3	2	3	5	1	3	2	4	2	1	5	4	2	5	3	4
E68	3	2	2	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2	1	3	1	1	3	4	2	1	4	2	1

E69	5	2	4	2	5	4	5	4	5	5	3	2	4	4	4	5	1	5	5	3	4	3	4	5
E70	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	2	5	5	4	2	3	3	5	5	1	5	1
E71	1	3	2	2	5	1	2	2	3	2	1	2	1	4	3	2	3	1	4	2	3	1	1	2
E72	3	1	2	3	2	3	4	4	1	2	5	5	5	2	2	1	1	3	1	4	1	3	2	4
E73	2	5	5	2	5	5	2	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	2	3	4	5	4
E74	3	2	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	2	5	5	2	2	5	4	3	5	4	4	4
E75	4	2	4	2	3	4	5	2	3	2	4	1	4	2	2	4	1	5	5	4	4	1	2	1
E76	2	5	3	3	3	3	4	2	4	3	2	4	5	3	3	2	4	4	5	2	2	4	1	3
E77	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	5	1	1
E78	5	3	5	4	3	4	5	2	4	5	3	3	2	5	3	5	4	1	4	5	4	3	5	5
E79	4	3	2	2	4	2	3	1	2	3	4	1	1	4	4	1	5	2	1	4	2	1	5	2
E80	5	2	4	2	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	2	4	3	3	3	2	3	3
E81	5	1	3	4	2	3	4	4	3	1	2	5	4	3	5	3	3	4	2	1	2	4	1	4
E82	4	5	1	5	4	4	4	4	2	5	3	4	5	5	5	5	4	3	2	2	4	2	3	2
E83	3	1	2	3	4	3	4	2	2	4	3	2	4	4	5	1	5	2	1	4	5	1	5	1
E84	3	2	3	2	3	1	3	1	1	2	4	1	2	1	3	4	1	4	2	1	3	3	2	2
E85	2	1	2	4	4	3	1	2	2	4	5	2	1	2	4	1	2	2	1	2	2	5	2	3
E86	4	3	1	2	5	2	2	3	4	3	4	4	3	1	2	5	4	5	4	1	3	4	3	2
E87	2	2	1	4	3	4	1	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	4	3	1	2	3	2	1

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Aplicación remota e individual del cuestionario para medir la comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.



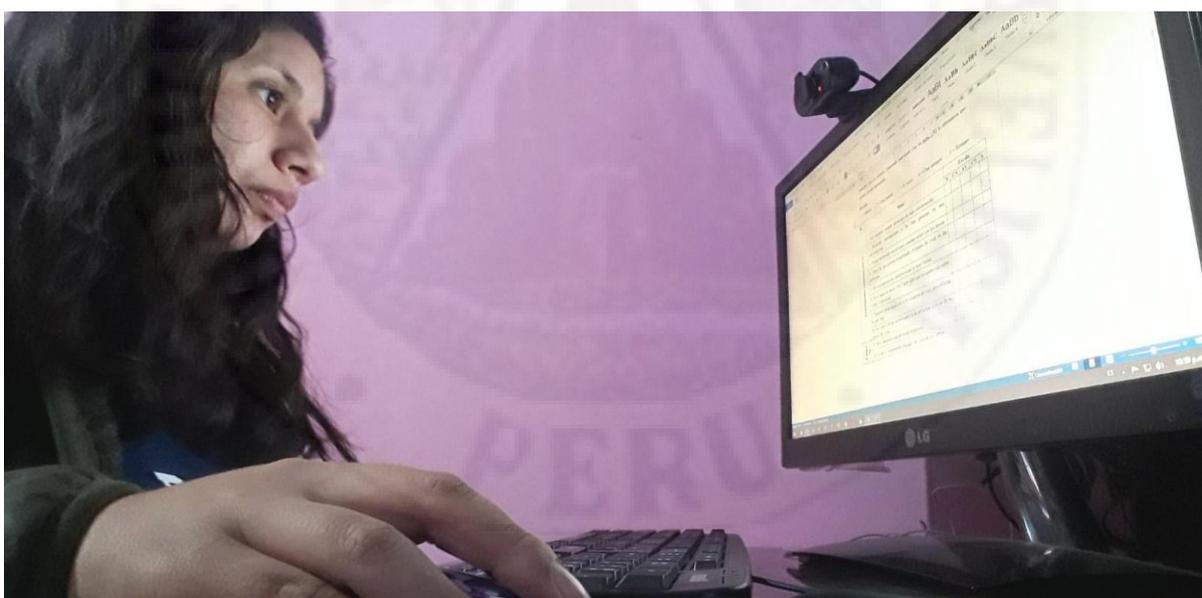
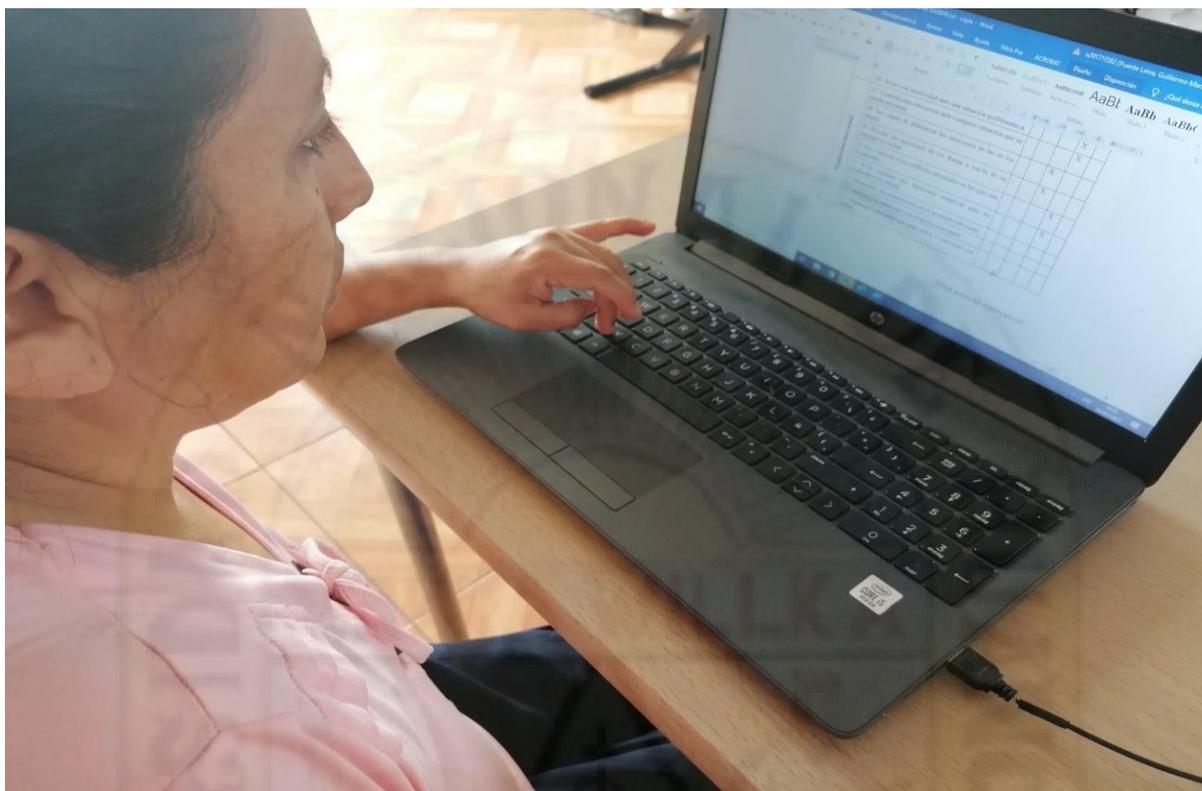
Aplicación remota e individual del cuestionario para medir la comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.



Aplicación remota e individual del cuestionario para medir la comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.



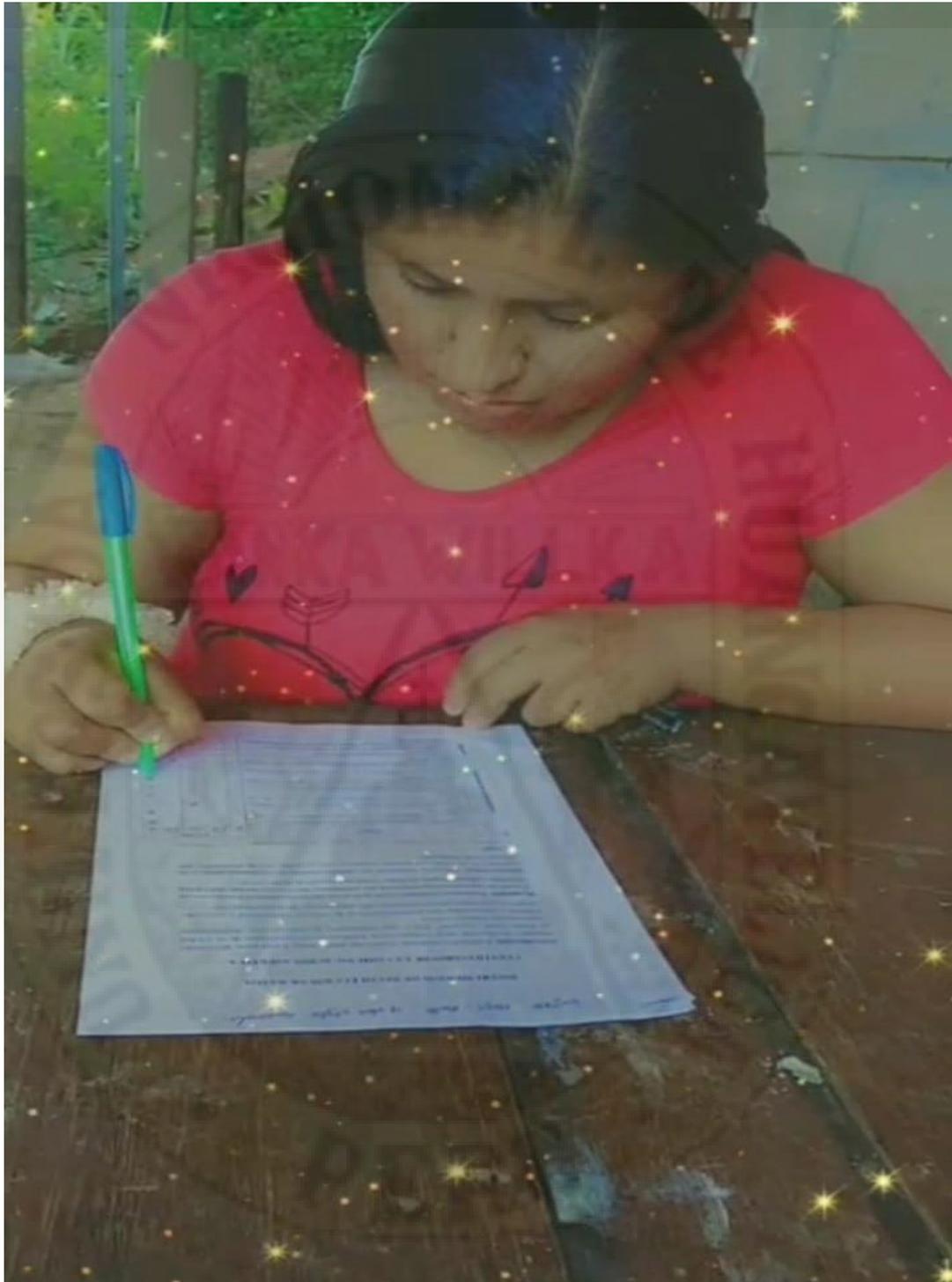
Aplicación remota e individual del cuestionario para medir la comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.



Aplicación remota e individual del cuestionario para medir la comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.



Aplicación remota e individual del cuestionario para medir la comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.



Aplicación remota e individual del cuestionario para medir la comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.



Aplicación remota e individual del cuestionario para medir la comunicación asertiva en los estudiantes del ciclo avanzado del CEBA Fernando Carbajal Segura de Padre Abad en Ucayali en el año 2020.

