



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

COMUNICACIÓN ASERTIVA EN PERÚ, 2015 - 2020.

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGIA**

Autor (es):

Bach. Gonzalez Guevara Segundo Sergio

ORCID: 0000-0001-9381-5011

Asesor:

MSc. Montenegro Ordóñez Juan

ORCID: 0000-0002-7997-8735

Línea de Investigación:

Comunicación y Desarrollo Humano

Pimentel – Perú

2020

COMUNICACIÓN ASERTIVA EN PERÚ, 2015 - 2020.

Aprobación del jurado



Mg. Maticorena Barreto Amalita
Presidenta del jurado



Mg. Asenjo Zapata Cornelia Yajaira
Secretaria del jurado



Mg. Luna Lorenzo Leonardo
Vocal del jurado

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, por darme la oportunidad de vivir, aprender cada día y darme esa fortaleza para seguir adelante.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida, ser mi guía y acompañarme en el transcurso de esta etapa, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mis hermanos por todo el apoyo moral e incondicional para poder lograr mis metas trazadas.

A los asesores que me guiaron en el proceso de esta investigación, y los docentes que se encargaron de mi formación profesional durante todo este periodo, cuyos conocimientos me servirán para aplicarlos en el ámbito laboral.

Resumen

Los objetivos del presente estudio fueron analizar la importancia de la comunicación asertiva dentro del campo organizacional en Perú, asimismo, identificar con que áreas de estudio guarda relación dicha variable, hoy en día, es vital conocer las herramientas indispensables que contribuyan al cumplimiento y alcance de metas dentro de las empresas. Esta investigación es de tipo explicativa y la técnica empleada ha sido el análisis documental, con una revisión de la literatura entre los años 2015 al 2020. Entre los resultados obtenidos se encontró que la comunicación asertiva es importante para una mejor solución de conflictos, es la base fundamental y un componente indispensable para el alcance de metas; así como también, los autores consultados coinciden que este tipo de comunicación incide de manera directa en el entorno laboral, generando un aumento en la satisfacción y desempeño de los trabajadores. La comunicación asertiva es muy importante dentro de las empresas, ya que influye de forma directa en la productividad de los empleados, por lo tanto, parte de mejorar esta en ser asertivos.

Palabras clave: Comunicación, productividad, satisfacción, solución de conflictos.

Abstract

The objectives of this study were to analyze the importance of assertive communication within the organizational field in Peru, as well as to identify areas of study related to this variable, Today, it is vital to know the indispensable tools that contribute to the fulfillment and achievement of goals within companies. This research is of explanatory type and the technique used has been the documentary analysis, with a review of the literature between the years 2015 to 2020. Among the results obtained, it was found that assertive communication is important for better conflict resolution, is the fundamental basis and an indispensable component for achieving goals; as well as the authors consulted agree that this type of communication has a direct impact on the working environment, generating an increase in the satisfaction and performance of workers. Assertive communication is very important within companies, as it directly influences employee productivity, hence part of improving this in being assertive.

Keyword: Communication, productivity, satisfaction, conflict resolution.

Índice	
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Abstrac	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Planteamiento del problema.....	8
1.2. Antecedentes de estudio.....	10
1.3. Abordaje teórico.....	12
1.4. Formulación del problema.....	15
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	15
1.6. Objetivos.....	15
1.7. Limitaciones.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	17
2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.....	17
2.2. Escenario de estudio.....	17
2.3. Caracterización de sujetos.....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
2.5. Procedimientos para la recolección de datos.....	18
2.6. Procedimiento de análisis de datos.....	18
2.7. Criterios éticos.....	18
2.8. Criterios de rigor científico.....	19
III. REPORTE DE RESULTADOS.....	20
3.1. Análisis y discusión de los resultados.....	20
3.2. Consideraciones finales.....	20
REFERENCIAS.....	21
ANEXOS.....	24

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

Hoy en día la comunicación es de suma importancia para generar el crecimiento de las empresas, enfrentando retos, como la expansión de mercados, estrechamente relacionados con la calidad y competitividad, que muestran a la comunicación, como el factor de gran importancia para cada uno de los procesos en los que necesariamente participe. Según, Campos y Campos (2014). La comunicación; Cuando se comparte con otro lo que uno posee. Revelando o haciendo de conocimiento algo guardado, el dialogo se da ya sea mediante palabras dichas o escritas.

Entendemos entonces por comunicación, al acto de compartir ideas con una o más personas, en donde se evidencian distintas maneras de comunicarnos, ya sea a través de forma verbal, escrita o gestual.

La comunicación en el campo organizacional, laboral, es la base primordial y un componente indispensable para el alcance de metas y objetivos de la empresa, cabe resaltar que de no existir una comunicación precisa, se generarán conflictos dentro del grupo, afectando el trabajo en conjunto, con presencia de una baja moral por parte de los trabajadores, disminución de la productividad con errores de los empleados y como efecto colateral se producirá el descontento de los clientes; (Barcelo, 2019).

El laborar en un ambiente con personas poco comunicativas, casi siempre resulta dañino y perjudicial para todos, afectando esto de manera considerable al desempeño laboral, aquellos resultados que se consiguen por parte del trabajador, luego de culminar sus labores con efectividad en la empresa. (Chiavenato, 2002).

El hacer uso de asertividad dentro de las organizaciones favorecería al mejor manejo de situaciones conflictivas; produciendo de esta manera un porcentaje menor en cuanto a resultados perjudiciales que involucren al empleado y empleador; entendiendo entonces asertividad como la capacidad

comunicativa para difundir un mensaje de manera adecuada y correcta. (Ferrero y Martín, 2013).

Asumiendo lo anteriormente mencionado, es fundamental y requisito obligatorio que exista una comunicación asertiva que conduzca a un desarrollo óptimo en la relación entre empleados y personal administrativo, aumentando así la satisfacción de un clima laboral agradable, el cual involucra a como los trabajadores advierten el lugar y entorno en donde desempeñan sus funciones. (Dessler 1993). De igual manera mantener un desempeño laboral óptimo que contribuya al cumplimiento y alcance de objetivos para un bien común. Una correcta comunicación asertiva involucra transmitir un mensaje de una forma clara, concisa, responsable y en los mejores términos posibles (Sánchez, 2017).

Para Remor, (2013) comunicación asertiva; pautas con las que procede el dialogador para expresar y mostrar sus malestares, metas, disposiciones, exigencias y derechos; manifestando de manera íntegra y auténtica sus valores personales, emociones, opiniones, sin atropellar o transgredir la de sus similares.

En consecuencia, de lo expuesto surge una pregunta sustancial por resolver, resaltando lo esencial que es una comunicación adecuada que apunte a mejorar el desarrollo de procesos y habilidades; que conlleven a crear un clima laboral óptimo, en el cual exista un ambiente de armonía entre trabajadores y personal administrativo. En base a todo ello nace la siguiente pregunta de investigación.

1.2. Antecedentes de estudio.

Alvarado (2018), en su tesis Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, Trujillo, La libertad; sostuvo como hipótesis la existencia de relación significativa entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo; se logró identificar la relación significativa entre ambas variables de estudio, asimismo refiere que a mejor comunicación asertiva mejor resolución de conflictos.

Bernaola (2019), en su investigación Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo; sostuvo como hipótesis que la comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo; finalmente se demostró la existente relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, asimismo se encontró que las relaciones interpersonales, la iniciativa y el trabajo en equipo presentan una relación significativa moderada respecto a la comunicación asertiva.

Huerta (2018), en su tesis La comunicación asertiva y la gestión en la Institución Educativa Nro. 1160 José Faustino Sánchez Carrión del Cercado de Lima; sostuvo como hipótesis que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la gestión en la Institución Educativa; se concluyó que, existe relación significativa entre los dos objetos de estudio.

Quispe (2018), en su investigación La comunicación asertiva en el desarrollo personal y profesional de los docentes de la Institución Educativa José de la Torre Ugarte, Ica; presentó la siguiente hipótesis, que la comunicación asertiva influye significativamente en el crecimiento personal y profesional de los docentes de la Institución Educativa. Quispe concluye con la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Tapahuasco (2017), en su investigación Estilo de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las I.E. de la Plaza Principal

de Vitarte, Lima; sostiene como hipótesis que existe relación entre los estilos de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las instituciones educativas de la Plaza Principal de Vitarte. En la investigación realizada se halló que existe relación entre dichas variables.

Torres (2017), en su tesis Elaboración de un plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución educativa n° 16020, Jaén; sostuvo como hipótesis; que la implantación de un plan de estrategias en comunicación asertiva mejorará la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la institución. Se halló la relación entre ambas variables y se determinó que la comunicación utilizada en la institución no es efectiva, lo cual interfiere con la mejora del clima organizacional y un óptimo desempeño laboral.

1.3. Abordaje teórico.

Teoría de la comunicación:

Modelo de Shannon y Weaver Shannon y Weaver (1949, p.661) Plantean un tipo esencial lineal de la comunicación, la cual consideran fuente importante para la transmisión de mensajes.

Según el modelo de dichos autores los elementos de la comunicación son cinco: A). Fuente: Componente humano o mecánico que decreta el tipo de mensaje que se transmitirá. B). Transmisor: Aquello que se utiliza para emitir el mensaje teniendo en cuenta el origen de los datos. C). Canal: Es el método de transmisión por el cual se traslada la información. D). Receptor: Encargado de convertir los datos percibidos; entiende y reconstruye el mensaje recibido. E). Destinatario: Sujeto al cual se encuentra direccionada la información.

El modelo de Shannon y Weaver influyó de manera positiva al estudio de la comunicación en general, los autores resaltan la importancia del transmisor, la señal y el receptor para generar diálogo; siendo esta importante para la reciprocidad y comprensión de emociones, reflexiones y representaciones; cabe resaltar que para un buen dialogo debe existir el manejo de un mismo código, lo cual traería consigo facilidad de conversación, entendiendo así el uso básico de una lenguaje especificó al momento de comunicarse.

Teoría de la asertividad

Alberti y Emmons (1978, p.265) definen como: Aquel comportamiento que emite una persona a su ambiente en base a sus intereses y necesidades más importantes, defenderse sin ansiedad o ira, expresando de manera eficaz, cómoda y amable sus ideas, sentimientos, emociones verdaderas o demostrar los derechos propios, teniendo en cuenta los derechos del prójimo. Por lo consiguiente los autores dan a conocer que el sujeto asertivo es aquel que expresa de manera honesta y coherente sus necesidades más importantes, sin que su comportamiento transgreda al resto.

Por otro lado, los autores afirman que la asertividad suele ser autoreforzadora. Proponen que al incrementar la asertividad en una persona esta se favorece de dos formas. Primero, se cree que con la utilización de un comportamiento asertivo producirá en el sujeto un incremento en su estado de confort. Finalmente, el hacer uso de un comportamiento asertivo encamina a la obtención de más complacencia y placer por vivir, siendo la persona apta de conseguir retribuciones dentro de la sociedad como estatus o bien material.

Por otra parte, en la presente investigación se realizará un análisis documental para lo cual se tendrá presente los siguientes marcos conceptuales: Comunicación, asertividad, comunicación asertiva, clima laboral y desempeño laboral. En base al objetivo del proyecto, analizar la importancia de la comunicación asertiva dentro del campo organizacional, se toma comunicación asertiva como núcleo de la investigación.

Según, Robbins (2005, p. 27-28). La comunicación es aquella que se da cuando existe un traspaso y entendimiento de conceptos; para lo cual una idea se debe transmitir y esta a su vez ser comprendida por los demás.

Para, Campos y Campos. (2014, p. 22). La comunicación; es el intercambio de ideas con una o más personas, en donde el receptor responde según lo expresado por el emisor; asimismo se evidencian distintas maneras de comunicarnos, ya sea de forma verbal, escrita o gestual.

Según, Ferrero y Martín, (2013, p.24), asertividad es una habilidad comunicativa interpersonal para transferir ideas, deseos, emociones, de manera adecuada y correcta; creando circunstancias que conlleven a lograr lo propuesto de una manera tranquila y amable; frente a situaciones conflictivas, lograr un porcentaje menor en cuanto a las consecuencias negativas que involucren la relación entre uno y otro.

Para, Remor, (2013, p.42) la comunicación asertiva; es el comportamiento seguro con las que procede el dialogador para expresar y mostrar sus malestares, metas, disposiciones, exigencias y derechos; manifestando de manera íntegra y auténtica sus valores personales, emociones, opiniones, sin atropellar o transgredir la de sus similares.

Guevara (2005, p. 89) expone la comunicación asertiva como la habilidad que permite manifestar ideas tanto positivas como negativas; incluyendo las emociones de una manera libre, íntegra y natural. Asimismo, este estilo de comunicación nos conlleva a ser responsables con nuestra forma de actuar y expresar lo que sentimos, sin violar los principios del resto; afrontamos de manera satisfactoria y constructiva la solución de conflictos existentes para ambas partes.

Por otra parte, Smith (2000, p.40) define la comunicación asertiva como la habilidad de compartir lo que se quiere manifestar, lo que se concibe y anhela, de una manera apropiada. Asimismo, el autor hace mención de contar con una autoestima y lenguaje óptimo para expresar lo que se quiere y siente.

Según, Dessler (1993, p.181) Se entiende por clima laboral el contexto en que los trabajadores advierten el lugar y entorno en donde desempeñan sus funciones, ya sea a nivel de variables como físicas o ambientales, de relaciones sociales o jerárquica.

Para, Chiavenato (2002, p.30) el desempeño laboral son aquellos resultados que se consiguen por parte del trabajador luego de culminar sus labores con efectividad en la empresa; asimismo, refiere que estos resultados dependen de la satisfacción laboral y consigo del comportamiento del trabajador dentro de la organización.

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la importancia de la comunicación asertiva dentro del campo organizacional en Perú, 2015-2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

La presente investigación posee **justificación teórica**, dado que todos los trabajos utilizados para esta revisión y posterior sustentación, están en base a la variable comunicación asertiva dentro del mismo espacio demográfico como el Perú, en cuanto a la **justificación practica** esta se presenta en los resultados obtenidos de la investigación, ya que el objetivo general de la investigación es analizar la importancia de la comunicación asertiva dentro del campo organizacional en Perú.

La importancia de esta investigación reincide en la búsqueda de conocer el estado científico de la variable en el territorio peruano, como la cantidad de estudios que se hayan realizado, asimismo promover e incentivar a las empresas a poner en desarrollo y darle importancia a la comunicación asertiva dentro de su campo laboral, lo cual permitirá obtener mejores resultados y a la vez el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores.

1.6. Objetivos.

Objetivo general.

Analizar la importancia de la comunicación asertiva dentro del campo organizacional en Perú, 2015-2020.

Objetivos específicos.

1. Analizar las investigaciones relacionadas a la comunicación asertiva dentro del campo organizacional en Perú, 2015-2020.

2. Identificar con que áreas de estudio guarda relación la comunicación asertiva dentro del campo organizacional en Perú, 2015-2020.

1.7. Limitaciones.

Para este estudio existen escasas investigaciones publicadas con referencia a la comunicación asertiva dentro del campo organizacional en Perú, asimismo se evidencian estudios mayormente realizados en la costa del territorio peruano.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.

La presente investigación es de tipo explicativa, así como lo afirma Hernández, et al. (2014, p.95) los estudios explicativos:

Buscan fijar los principios de hechos que se encuentran bajo estudio, este tipo de investigación tiende a contestar el principio de los hechos y sucesos tangibles o colectivos; centrándose en demostrar y esclarecer como ocurre un suceso y las circunstancias en las que se evidencia.

Así mismo para Hernández, et al. (2014, p.98) el alcance de investigación explicativo, muestra una estructura más sólida que el resto de alcances (implicando las determinaciones de ellos); asimismo este tipo de alcance suministra un conocimiento del suceso que se estudia.

2.2. Escenario de estudio.

Las fuentes de información que se consultaron fueron las publicadas en Perú en el periodo 2016 – 2020.

2.3. Caracterización de sujetos.

En la presente investigación, se han trabajado con investigaciones que incluyen las variables mencionadas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica empleada ha sido el análisis documental, Vickery (1970, p.154) muestra esta técnica como un método de compensación que tiende a responder tres exigencias explicativas de los beneficiarios, primero, averiguar las investigaciones que ya se han realizado o se están ejecutando en un contexto determinado; posteriormente identificar secciones, partes determinadas de una investigación en particular, finalmente, conocer en su mayoría las investigaciones, estudios que contengan información de suma importancia sobre un tema en singular.

La investigación Documental está relacionada a estudios de índole hipotético, cuya información a emplear se halla esencialmente en utilitarios publicados, libros, videos y medios tecnológicos.

Por su parte, Solís Hernández (2003) define el análisis documental como la técnica utilizada para seleccionar representaciones importantes de una investigación, con el propósito de manifestar su contexto, obteniendo la información sin confusiones o errores.

2.5. Procedimientos para la recolección de datos.

Para la recopilación de información se tuvieron que consultar diversos repositorios, como Scielo, repositorio universitario Universidad Señor de Sipán, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Universidad César Vallejo y mediante el motor de búsqueda Google Académico. Los filtros para recolectar la información fueron el periodo de año (2016-2020) y las palabras de búsqueda fueron: Comunicación asertiva, Desempeño laboral, Satisfacción laboral en Perú.

2.6. Procedimiento de análisis de datos.

En cuanto al análisis de datos, se hizo uso del fichaje como técnica, permitiéndonos acopiar información sobresaliente e importante en cédulas o tarjetas. El fichaje es una técnica documental que se utiliza para recopilar y almacenar información relevante cuando es extraída de orígenes alternos. La ficha, es la dimensión tangible en el cual se anota la información destacada, para su posterior utilidad en el desarrollo del estudio. Cázares, et. al, (2000).

2.7. Criterios éticos.

Según la Asociación Americana de Psicología, (2010):

Informe de resultados de investigación, no se adulteran los datos encontrados, de evidenciarse errores demostrativos, se emitirá la corrección o retracción de la publicación.

Plagio, a lo largo de esta investigación teórica no se presentan conceptos u opiniones de otros autores como propias, inclusive aún si en la propia investigación se citan dichas referencias.

Crédito de publicación, se asume el crédito de autoría por la revisión teórica realizada, el análisis presentado junto a lo que se ha contribuido para el bien del estudio científico. Asimismo, se tienen en cuenta las fuentes científicas y autores involucrados en el presente estudio.

2.8. Criterios de rigor científico.

Como criterios de rigor científico se ha optado por los siguientes:

La credibilidad, ya que los resultados deben tener relación con el fenómeno que se va estudiar, estos deben ser auténticos.

La relevancia, puesto a que los resultados tendrán que guardar relación con los objetivos planteados a lo largo del estudio, a su vez deberán tener contribuciones a nuevos conocimientos e Investigaciones futuras.

La adecuación teórica epistemológica, debido a que las variables de estudio tendrán que mantener relación con las teorías descritas dentro de la investigación. El diseño de estudio tiene que presentar resultados dispuestos a cumplir con los objetivos planteados. (American Psychological Association, 2017).

III. REPORTE DE RESULTADOS

3.1. Análisis y discusión de los resultados.

La comunicación asertiva dentro del campo organizacional en Perú es importante para el éxito en el desarrollo de metas y cumplimiento de objetivos, asimismo, contribuye de manera eficaz en cuanto a la resolución de conflictos dentro de las organizaciones, de igual manera favorece el crecimiento personal y profesional de los trabajadores.

Se concluye también, que en Perú existen escasas investigaciones referidas a la comunicación asertiva, asimismo se evidencian estudios mayormente realizados en la costa del territorio peruano. Habiéndose obtenido las investigaciones principalmente de Scielo, repositorio universitario Universidad Señor de Sipán, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Universidad César Vallejo y mediante el motor de búsqueda Google Académico.

Finalmente, en cuanto a las variables con las que se asocia la comunicación asertiva, encontramos las siguientes, resolución de conflictos, desempeño laboral, gestión organizacional, desarrollo personal y profesional, compromiso organizacional y clima organizacional.

3.2. Consideraciones finales

Recomendaciones

Se recomienda continuar la investigación a fin de profundizar más el tema estudiado; optando por incluir alguna de las variables encontradas para observar cómo se comporta su relación con el objeto de estudio.

Asimismo, se recomienda evaluar la comunicación asertiva dentro de las organizaciones y a su vez mejorarla, para obtener éxito en el desarrollo y cumplimiento de metas.

Finalmente se recomienda incluir fuentes de otros países a fin de ampliar el conocimiento del fenómeno u objeto de estudio en investigaciones futuras.

REFERENCIAS

- Alberti, R. E. & Emmons, M. L. (1978). Teoría de la asertividad. San Luis Obispo, California: Impact.
- Alvarado, B. M. (2018). Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo. (Tesis de maestría en administración de la educación). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32601?locale-attribute=es>
- Asociación Psicológica Americana. (2010). Diccionario conciso de psicología. Editorial el manual moderno. México. ISBN: 978-607-448-060-3. ISBN: 978- 607-448-207-2 versión electrónica
- Barcelo, J. C. (2019). La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH (Web log post). Recuperado de: <https://blogs.imformacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>
- Bernaola, T. S. (2019)._Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo. (Tesis de maestría en gestión de los servicios de la salud). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos G. P. y Campos R. L. (2014) La comunicación; Ica, Perú: Imagen & Diseño.
- Cázares H, L.; Christen M.; Jaramillo L.; Villaseñor R. & Zamudio L. (2000). Técnicas actuales de Investigación Documental. México: Trillas.

- Chiavenato, A. (2002). Gestión de talento humano, México: Mc. Graw Hill
- Dessler, G. (1993). Administración de recursos humanos. México: Mc. Graw Hill Interamericana.
- Ferrero, M. I. y Martín, M. (2013). Comunicación asertiva. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- Guevara, D. (2005). El asertividad en relación a la agresividad en mujeres privadas de la libertad. (Tesis de Maestría). Ecuador.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Babiata, M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F: Mc Grawhill.
- Huerta, N. 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). Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2409/TM%20CE-Ge%204026%20H1%20-%20Huerta%20Nieto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, E. C. (2018). La comunicación asertiva en el desarrollo personal y profesional de los docentes de la Institución Educativa José de la Torre Ugarte – Ica. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2515/TM%20CE-Ge%204094%20Q1%20-%20Quispe%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Remor, B. E. y Amorrós, G. M. (2013). Empatía. Bogotá, Colombia: Editor Delta Publicaciones.

- Solís Hernández, Isabel A. 2003. El análisis documental como eslabón para la recuperación de información y los servicios. Barcelona: Gedisa.
- Smith, J. (2000). Cuando digo no, me siento culpable. Barcelona: Mondadori.
- Tapahuasco, S. C. (2017). Estilo de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las I.E. de la Plaza Principal de Vitarte. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2131/TM%20CE-Ge%203859%20T1%20-%20Tapahuasco%20Salda%c3%b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, S. I. (2017). Elaboración de un plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución educativa n° 16020, del distrito de Jaén, provincia Jaén – 2017. (Tesis para optar por el título de Licenciado en Administración Pública). Universidad Señor de Sipán. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4889/Torres%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vickery, Bryan. 1970. Techniques of information retrieval. Londres: Butterworths.

ANEXOS

Resolución de aprobación del trabajo de investigación.

Ficha N°1

Titulo	Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, Trujillo.
Autor	Alvarado Bustamante, Milca.
Año	2018
Lugar	Trujillo – Perú
Enlace	http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32601?localeattribute=es
Universidad	Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo
Tipo de trabajo	Tesis de postgrado
Hipótesis	Existe relación significativa entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, Trujillo.
Palabras Claves	Comunicación asertiva y resolución de conflictos.

Ficha N°2

Titulo	Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo.
Autor	Bernaola Trillo, Sander Iván
Año	2019
Lugar	Trujillo – Perú
Enlace	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Universidad	Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo
Tipo de trabajo	Tesis de postgrado
Hipótesis	La comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo.
Palabras Claves	Comunicación asertiva, desempeño laboral, trabajadores de salud, hospital.

Ficha N°3

Titulo	La comunicación asertiva y la gestión en la Institución Educativa Nro. 1160 José Faustino Sánchez Carrión del Cercado de Lima.
Autor	Huerta Nieto, Zadith Yessica.
Año	2018
Lugar	Lima – Perú
Enlace	http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2409/TM%20CE%204026%20H1%20%20Huerta%20Nieto.pdf?sequence=1&isAll owed=y
Universidad	Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle.
Tipo de trabajo	Tesis de postgrado
Hipótesis	Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la gestión en la Institución Educativa Nro. 1160 José Faustino Sánchez Carrión del Cercado de Lima.
Palabras Claves	Comunicación asertiva y gestión.

Ficha N°4

Titulo	La comunicación asertiva en el desarrollo personal y profesional de los docentes de la Institución Educativa José de la Torre Ugarte, Ica.
Autor	Quispe Espinoza, Concepción Isabel.
Año	2018
Lugar	Ica – Perú
Enlace	http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2515/TM%20CE-Ge%204094%20Q1%20%20Quispe%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Universidad	Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle.
Tipo de trabajo	Tesis de postgrado
Hipótesis	La comunicación asertiva influye significativamente en el desarrollo personal y profesional de los docentes de la Institución Educativa José de la Torre Ugarte, Ica.
Palabras Claves	Comunicación asertiva, desarrollo personal y profesional de los docentes.

Ficha N°5

Titulo	Estilo de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las I.E. de la Plaza Principal de Vitarte.
Autor	Tapahuasco Saldaña, Carmen.
Año	2017
Lugar	Lima – Perú
Enlace	http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2131/TM%20CE-Ge%203859%20T1%20%20Tapahuasco%20Salda%c3%b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Universidad	Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle.
Tipo de trabajo	Tesis de postgrado
Hipótesis	Existe relación entre los estilos de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las instituciones educativas de la Plaza Principal de Vitarte.
Palabras Claves	Estilos, comunicación asertiva y compromiso organizacional.

Ficha N°6

Titulo	Elaboración de un plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución educativa n° 16020, del distrito de Jaén, provincia Jaén – 2017.
Autor	Torres Silva Ítalo
Año	2017
Lugar	Jaén – Perú
Enlace	http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4889/Torres %20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Universidad	Universidad Señor de Sipán
Tipo de trabajo	Tesis de licenciatura
Hipótesis	La implantación de un plan de estrategias en comunicación asertiva mejorará la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la institución.
Palabras Claves	Plan, Comunicación asertiva, Clima Organizacional, Desempeño Laboral.