

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

ALMA MÁTER DEL MAGISTERIO NACIONAL

ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

Comunicación Asertiva y Bienestar Laboral en los Docentes de la Escuela de

Infantería del Ejército – 2019

Presentada por

Humberto ORTIZ BLACIDO

Asesor

Rubén José MORA SANTIAGO

Para optar al Grado Académico de

Doctor en Ciencias de la Educación

Lima – Perú

2020

**Comunicación Asertiva y Bienestar Laboral en los Docentes de la Escuela de
Infantería del Ejército – 2019**

A mi familia, sobre todo a mis padres por su infinito apoyo y aliento a lo largo de toda mi vida.

A Dios por ser guía en mi vida, doy gracias a mi familia por ser mi soporte en cada momento y finalmente agradezco a todas las personas que me ayudaron directa o indirectamente para realizar este trabajo de investigación.

Reconocimientos

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación por su valiosa enseñanza y permanente orientación en mis estudios de maestría.

A mi asesor, por su asesoramiento en la realización de la presente investigación.

A los señores informantes y miembros del Jurado Evaluador de la presente tesis, por sus oportunas observaciones que permitieron mejorar la elaboración del informe final.

Asimismo, mi reconocimiento a todas las personas que colaboraron de una u otra manera en la ejecución de esta investigación.

Tabla de Contenidos

Carátula.....	i
Título	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimientos	iv
Tabla de Contenidos	v
Lista de Tablas.....	viii
Lista de Figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	xv
Capítulo I. Planteamiento del Problema	1
1.1. Determinación del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema general.	2
1.2.2. Problemas específicos.	2
1.3. Objetivos de la Investigación	2
1.3.1. Objetivo general.....	2
1.3.2. Objetivos específicos.	2
1.4. Importancia y Alcances de la Investigación.....	3
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	4
Capítulo II. Marco Teórico.....	5
2.1. Antecedentes de la Investigación	5
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes nacionales.	6
2.2. Bases Teóricas.....	7
2.2.1. La comunicación asertiva.....	8

2.2.2. El bienestar laboral.	14
2.3. Definición de Términos Básicos	19
Capítulo III. Hipótesis y Variables	20
3.1. Hipótesis.....	20
3.1.1. Hipótesis general.....	20
3.1.2. Hipótesis específicas.	20
3.2. Variables	20
3.2.1. Variable 1: Comunicación asertiva.	20
3.2.2. Variable 2: Bienestar laboral.....	20
3.3. Operacionalización de las Variables	21
Capítulo IV. Metodología.....	22
4.1. Enfoque de la Investigación	22
4.2. Tipo de Investigación.....	22
4.3. Diseño de la Investigación	23
4.4. Población y Muestra.....	23
4.4.1. Población.....	23
4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	24
4.5.1. Técnica.....	24
4.5.2. Instrumentos.....	24
4.6. Tratamiento Estadístico.....	25
4.7. Procedimiento Estadístico	26
Capítulo V. Resultados	27
5.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	27
5.1.1. Validez del instrumento.	27
5.1.2. Confiabilidad del instrumento.....	28
5.2. Presentación y Análisis de los Resultados	29
5.2.1. Análisis descriptivo.....	29

5.2.2. Análisis inferencial.	51
5.3. Discusión de Resultados	56
Conclusiones.....	59
Recomendaciones	61
Referencias	62
Apéndices	66
Apéndice A. Matriz de Consistencia	67
Apéndice B. Instrumentos de Evaluación.....	69
Apéndice C. Validación de Instrumento	72
Apéndice D. Confiabilidad del Instrumento.....	73
Apéndice E. Resultado de Data de las Variables de Estudios	75
Apéndice F. Tabla de Distribución del Chi Cuadrado.....	76

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i>	21
Tabla 2 <i>Interpretación cualitativa del porcentaje</i>	26
Tabla 3 <i>Promedios de juicio de expertos</i>	27
Tabla 4 <i>Valores de los niveles de validez</i>	27
Tabla 5 <i>Criterios de confiabilidad</i>	29
Tabla 6 <i>Frecuencia de la pregunta respeta a sus colegas y demás miembros de la institución al escuchar atentamente sus ideas u opiniones</i>	30
Tabla 7 <i>Frecuencia de la pregunta expresa libremente sus sentimientos y emociones al entablar relaciones interpersonales con el personal de la institución</i>	31
Tabla 8 <i>Frecuencias de la dimensión asertividad social</i>	32
Tabla 9 <i>Frecuencia de la pregunta considera que defiende sus derechos individuales y laborales de forma serena y cordial</i>	32
Tabla 10 <i>Frecuencia de la pregunta rechaza las peticiones que le parecen injustas</i>	33
Tabla 11 <i>Frecuencias de la dimensión defensa de los derechos</i>	34
Tabla 12 <i>Frecuencia de la pregunta al defender su punto de vista u opiniones lo realiza de forma adecuada</i>	35
Tabla 13 <i>Frecuencia de la pregunta Toma decisiones acertadas a pesar de las diversas ideas y criterios de los demás</i>	36
Tabla 14 <i>Frecuencias de la dimensión independencia</i>	37
Tabla 15 <i>Frecuencia de la pregunta Se considera capaz de dirigir relaciones sociales tensas y conflictivas</i>	37
Tabla 16 <i>Frecuencia de la pregunta liderazgo al tolerar y comprender las emociones e ideas de sus colegas y demás miembros de la institución</i>	38
Tabla 17	39

Tabla 18 <i>Frecuencia de la pregunta considera que su remuneración es justa</i>	40
Tabla 19 <i>Frecuencia de la pregunta su salario se encuentra acorde al trabajo que desempeña en la institución</i>	41
Tabla 20 <i>Frecuencias de la dimensión sueldo</i>	42
Tabla 21 <i>Frecuencia de la pregunta considera que la Escuela de Infantería del Ejército brinda oportunidades de ascenso y crecimiento profesional</i>	42
Tabla 22 <i>Frecuencia de la pregunta sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta por la institución</i>	43
Tabla 23 <i>Frecuencias de la dimensión oportunidades de ascenso</i>	44
Tabla 24 <i>Frecuencia de la pregunta Considera que la institución le brinda estabilidad laboral</i>	45
Tabla 25 <i>Frecuencia de la pregunta la Escuela de Infantería del Ejército cumple con todos los beneficios laborales</i>	46
Tabla 26 <i>Frecuencias de la dimensión seguridad en el trabajo</i>	47
Tabla 27 <i>Frecuencia de la pregunta considera que la rotación de puestos le brinda mayores conocimientos sobre otras funciones</i>	47
Tabla 28 <i>Frecuencia de la pregunta la institución al rotar los puestos asigna labores de acuerdo a las capacidades de cada empleado</i>	48
Tabla 29 <i>Frecuencias de la dimensión rotación de puestos</i>	49
Tabla 30 <i>Frecuencias de la variable comunicación asertiva</i>	50
Tabla 31 <i>Frecuencias de la variable bienestar laboral</i>	50
Tabla 32 <i>Tabla de contingencia comunicación asertiva - bienestar laboral</i>	51
Tabla 33 <i>Tabla de grado de correlación y nivel de significación entre comunicación asertiva y bienestar laboral</i>	52
Tabla 34 <i>Tabla de contingencia asertividad social - bienestar laboral</i>	52

Tabla 35 <i>Tabla de grado de correlación y nivel de significación entre asertividad social y bienestar laboral</i>	53
Tabla 36 <i>Tabla de contingencia defensa de los derechos - bienestar laboral</i>	53
Tabla 37 <i>Tabla de grado de correlación y nivel de significación entre defensa de los derechos y bienestar laboral</i>	54
Tabla 38 <i>Tabla de contingencia independencia - bienestar laboral</i>	54
Tabla 39 <i>Tabla de grado de correlación y nivel de significación entre independencia y bienestar laboral</i>	55
Tabla 40 <i>Tabla de contingencia liderazgo - bienestar laboral</i>	55
Tabla 41 <i>Tabla de grado de correlación y nivel de significación entre liderazgo y bienestar laboral</i>	56

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Diagrama de la pregunta respeta a sus colegas y demás miembros de la institución al escuchar atentamente sus ideas u opiniones.	30
<i>Figura 2.</i> Diagrama de la pregunta expresa libremente sus sentimientos y emociones al entablar relaciones interpersonales con el personal de la institución.	31
<i>Figura 3.</i> Diagrama de la pregunta considera que defiende sus derechos individuales y laborales de forma serena y cordial.	33
<i>Figura 4.</i> Diagrama de la pregunta rechaza las peticiones que le parecen injustas.	34
<i>Figura 5.</i> Diagrama de la pregunta Al defender su punto de vista u opiniones lo realiza de forma adecuada.	35
<i>Figura 6.</i> Diagrama de la pregunta Toma decisiones acertadas a pesar de las diversas ideas y criterios de los demás.	36
<i>Figura 7.</i> Diagrama de la pregunta se considera capaz de dirigir relaciones sociales tensas y conflictivas.	38
<i>Figura 8.</i> Diagrama de la pregunta liderazgo al tolerar y comprender las emociones e ideas de sus colegas y demás miembros de la institución.	39
<i>Figura 9.</i> Diagrama de la pregunta considera que su remuneración es justa.	40
<i>Figura 10.</i> Diagrama de la pregunta su salario se encuentra acorde al trabajo que desempeña en la institución.	41
<i>Figura 11.</i> Diagrama de la pregunta considera que la Escuela de Infantería del Ejército brinda oportunidades de ascenso y crecimiento profesional.	43
<i>Figura 12.</i> Diagrama de la pregunta sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta por la institución.	44
<i>Figura 13.</i> Diagrama de la pregunta considera que la institución le brinda estabilidad laboral.	45

<i>Figura 14.</i> Diagrama de la pregunta la Escuela de Infantería del Ejército cumple con todos los beneficios laborales.....	46
<i>Figura 15.</i> Diagrama de la pregunta considera que la rotación de puestos le brinda mayores conocimientos sobre otras funciones.....	48
<i>Figura 16.</i> Diagrama de la pregunta la institución al rotar los puestos asigna labores de acuerdo a las capacidades de cada empleado.	49

Resumen

Se planteó como objetivo de la tesis determinar la relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019. En la metodología se empleó el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, el nivel fue descriptivo y se utilizó el diseño no experimental. La población quedó determinada por 28 docentes y la muestra de estudio fue censal. El cuestionario estuvo conformado por 8 ítems para la variable comunicación asertiva y 8 ítems para la variable bienestar laboral, contó con cinco opciones de respuesta tipo Likert. A través del Alpha de Cronbach el instrumento demostró tener una fuerte confiabilidad de 0.889, y su validez se comprobó por juicio de expertos. Se determinó que un 94% de los entrevistados consideró positivos los ítems planteados en el cuestionario; se utilizó el Rho de Spearman para corroborar y contrastar la información. Estos resultados permitieron confirmar que la comunicación asertiva se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

Palabras clave: comunicación, asertividad, bienestar.

Abstract

The objective of the thesis was to determine the relationship between assertive communication and work well-being in the teachers of the Army Infantry School - 2019. The methodology used the quantitative approach, applied type, the level was descriptive and used the non-experimental design. The population was determined by 28 teachers and the study sample was census. The questionnaire consisted of 8 items for the assertive communication variable and 8 items for the labor well-being variable, it had five Likert-type response options. The instrument proved to have a strong reliability of 0.889, therefore its validity was checked. It was determined that 94% of the interviewees considered the items raised in the questionnaire to be positive; Spearman's Rho was used to corroborate and contrast the information. These results confirmed that assertive communication is related to labor well-being in the teachers of the Army Infantry School - 2019.

Keywords: communication, assertiveness, well-being.

Introducción

En esta tesis se abordaron los temas de comunicación asertiva y bienestar laboral, el estudio se desarrolló en la Escuela de Infantería del Ejército y los entrevistados fueron los docentes de esta institución.

En el área educativa resulta fundamental contar con docentes que empleen una comunicación asertiva con sus estudiantes, pero también con los miembros de la organización a la cual pertenecen, garantizando de esta forma buenas relaciones interpersonales que repercutirán en el bienestar laboral de los mismos.

Según (Remor & Amorrós, 2015) la comunicación asertiva es la manifestación sincera y válida de las propias opiniones, emociones, derechos e ideas sin transgredir o subestimar el derecho de otros.

Por otro lado, (Estrada & Ramírez, 2010) consideran que el bienestar laboral tiene una tendencia positiva, que nace de la satisfacción de una persona al evaluar sus expectativas y alcances en el área laboral, por lo tanto, es el fomento y conservación del buen estado mental, físico y social de los empleados.

La existencia de una comunicación asertiva en la organización fortalece la confianza y seguridad entre los miembros de la institución al tomar decisiones, transmitir un mensaje, resolver algún problema o trabajar en equipo, el cual es generado por el buen manejo emocional por parte del personal y cuyo impacto se verá reflejado en el bienestar laboral de la organización.

La principal motivación de este trabajo fue precisar, según el criterio de los docentes, si la comunicación asertiva dentro de la Escuela de Infantería del Ejército es adecuada; por otra parte, determinar en qué nivel se encuentra el bienestar laboral en la institución y, finalmente, verificar si las variables guardan relación.

Este trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019. Los objetivos específicos que se plantearon en esta tesis fueron determinar la relación entre las dimensiones: asertividad social, defensa de los derechos, independencia y liderazgo con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

La tesis se ha estructurado en cinco (05) capítulos.

El capítulo I, se enfocó en el planteamiento del problema, se formuló la pregunta ¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?; se establecieron los objetivos, como también la importancia, se determinó el alcance y limitación que se contó al momento de realizar este estudio.

El capítulo II, se centró en el marco teórico: se mencionó los antecedentes, se introdujo el enfoque teórico relacionado a las variables de estudio y se definieron los términos básicos.

El capítulo III, mencionó las hipótesis que se plantearon, se determinó las variables y se realizó la operacionalización.

El capítulo IV, se enfocó en la metodología que se utilizó para desarrollar este estudio: se describió el enfoque, tipo, diseño, población, tipo de muestra, instrumentos, técnicas, etc.

El capítulo V, mostró los resultados alcanzados en el trabajo, se realizó el análisis, discusión, y se finalizó con la conclusión y recomendación para la dirección.

Capítulo I. Planteamiento del Problema

1.1. Determinación del Problema

Hoy en día la comunicación asertiva ha alcanzado gran importancia en el ámbito organizacional, debido a que las instituciones o empresas están sujetas a relaciones interpersonales. La aplicación adecuada de este tipo de comunicación genera bienestar laboral dentro de la organización, puesto que al disminuir los enfrentamientos o problemas en el entorno de trabajo optimiza el clima institucional y permite el logro de las metas personales y organizacionales.

Para (Elizondo, 2014) la comunicación asertiva es un proceso que impide la existencia de desigualdad entre los individuos en relación a sus derechos personales y sociales, fomenta la valoración por las opiniones impropias, contribuye al manejo de sentimientos dañinos que causan enfrentamientos e impulsa su correcta manifestación y la no cohibición.

Por otra parte, (Caldia, 2019) considera que el bienestar laboral es el estado de satisfacción de los individuos que forman parte de una empresa o institución. La determinación de su situación contribuye a la implementación de proyectos que permitan su inmediata aplicación con el fin de superar deficiencias localizadas y que impiden el compromiso e integración de los empleados.

En la Escuela de Infantería del Ejército, se ha observado que algunos docentes no logran establecer una buena comunicación asertiva con los demás miembros de la institución, generando malas relaciones, dificultades en el trabajo en equipo, desconfianza, desmotivación, es decir creando un ambiente de trabajo desagradable, este actuar podría estar afectando el bienestar laboral que existe en la organización.

Por el motivo expuesto anteriormente, en esta tesis se planteó la necesidad de estudiar la situación en que se encuentra la comunicación asertiva en la Escuela de Infantería del Ejército, de la misma manera saber si el bienestar laboral es óptimo, según el sentir de los docentes y finalmente verificar si ambas variables guardan relación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general.

PG ¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

PE1 ¿Cómo se relaciona la asertividad social con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?

PE2 ¿Cómo se relaciona la defensa de los derechos con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?

PE3 ¿Cómo se relaciona la independencia con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?

PE4 ¿Cómo se relaciona el liderazgo con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

OG Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

OE1 Determinar la relación entre la asertividad social y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

OE2 Determinar la relación entre la defensa de los derechos y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

OE3 Determinar la relación entre la independencia y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

OE4 Determinar la relación entre el liderazgo y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

1.4. Importancia y Alcances de la Investigación

En esta tesis se desea evidenciar el papel fundamental que tiene la comunicación asertiva y el bienestar laboral dentro de las organizaciones educativas, para el alcance de las metas institucionales y la mejora del servicio educativo.

Importancia teórica; este trabajo aportará al desarrollo científico dentro del marco de los sistemas de calidad educativa.

Importancia práctica; ayudará a que el área directiva, pueda considerar indispensable el desarrollo de una comunicación asertiva que beneficie el bienestar laboral en la institución y que conduzca al personal a un desempeño eficiente.

Importancia metodológica; aportará al desarrollo de futuras investigaciones científicas, y será base para investigadores que deseen ahondar más en este tema.

Los resultados obtenidos de este estudio ayudarán a la Dirección de la Escuela de Infantería del Ejército a plantear nuevas estrategias que permitan optimizar la gestión educativa en la institución.

- En el alcance temporal, este trabajo se realizó en el segundo semestre del año 2019.

- En el alcance social, se contó con la participación de los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

- En el alcance espacial, el estudio se llevó a cabo en la Escuela de Infantería del Ejército, ubicado en el distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Las limitaciones en este trabajo fueron las pocas investigaciones y fuentes relacionadas a las variables de estudio y la dificultad para entrevistar a los docentes por la falta de tiempo, sin embargo, se recibió apoyo de la dirección; y a pesar de las complicaciones nada hizo imposible terminar esta tesis.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

López, (2019), en su tesis presento: *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla*, estableció como objetivo determinar la existencia del bienestar laboral en la organización, el estudio que realizó fue descriptivo. La población estuvo conformada por 72 empleados y se aplicó un cuestionario. La conclusión del autor fue que el personal de la empresa cuenta con un alto grado de bienestar laboral, debido a su identificación con la organización por el reconocimiento, estabilidad, plan de carrera que se le brinda dentro de ella, asimismo consideró necesario llevar a cabo reuniones donde los trabajadores puedan expresarse libremente y sus ideas sean consideradas importantes.

Sanabria, (2017), en su investigación presento: *Formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de China de Ibagué*, tuvo por objetivo principal determinar los estilos de comunicación existentes entre el personal de la institución educativa. La investigación fue cuantitativa y cualitativa, de tipo descriptivo e interpretativo y la población estuvo conformada por 12 docentes. La conclusión del autor fue que la mayoría de docentes posee una comunicación agresiva que es necesaria cambiar para una convivencia sana, pero también poseen una comunicación asertiva cuando se encuentran en situaciones de equidad, planeación, defensa de sus derechos y enfrentamiento de opiniones contrarias.

Lyón & Algarin, (2018), en su tesis investigo: *La comunicación asertiva en las organizaciones, publicada en la Universidad Nacional Experimental de Guayana*, se contó con un estudio cuantitativo, de tipo documental. La conclusión de los autores fue que para alcanzar una comunicación asertiva es necesario ser auténtico, tolerante, razonable y tener

aceptación, asimismo resulta imprescindible para las instituciones contar con buenas relaciones interpersonales y con un flujo de comunicación variado.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Chavez & Licapa, (2018), en su tesis presento: *Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica – 2018*, el objetivo fue determinar la relación entre comunicación asertiva y bienestar laboral, se contó con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo-correlacional y se empleó un cuestionario que fue aplicado a los 80 docentes que conformaron la población. La conclusión de los autores fue que la comunicación asertiva y el bienestar laboral son factores que impactan en la gestión educativa y en los individuos que forman parte de la organización, además confirmó la relación entre ambas variables.

Llacchua, (2018), en su tesis desarrollo: *Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuayleas, 2015*, realizó una investigación cuantitativa, de tipo sustantiva descriptiva y explicativa y de diseño transeccional correlacional. La población estuvo conformada por 73 empleados y se aplicó un cuestionario. La conclusión del autor fue que existe relación entre las reglas, virtudes y principios que presentan los empleados con la inclinación afectiva que tienen hacia su trabajo, por lo tanto, al tener una buena cultura organizacional, también se dispone de un alto bienestar laboral.

Arias, (2019), en su tesis desarrollo: *Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2019*, cuyo objetivo fue determinar el efecto de las relaciones interpersonales en área de enfermería quirúrgica. La investigación que realizó fue cualitativa, se aplicó el estudio de caso y se empleó el método analítico. La conclusión del autor fue que en el área de enfermería se desarrolla una relación inadecuada, debido a la falta de empatía, asimismo

consideró necesario contar con un ambiente agradable basado en la cooperación, unión y autenticidad para el desarrollo de las funciones profesionales.

2.2. Bases Teóricas

Teoría de las inteligencias múltiples – Comunicación asertiva

La teoría de las inteligencias múltiples planteadas por el psicólogo Howard Gardner, considera que el ser humano cuenta con diversos tipos de inteligencia que se distinguen en su grado de desarrollo. Estos tipos de inteligencia son: lógico-matemática, corporal-cinestésica, visual-espacial, lingüística, musical, intrapersonal, interpersonal y naturalista. Al enfocarnos en las inteligencias intrapersonal e interpersonal, se puede decir que se encuentran relacionadas al control de las emociones y al empleo de habilidades sociales, por lo tanto, la persona que desarrolle este tipo de inteligencia tendrá conciencia de sus fortalezas, debilidades, deseos, propósitos, al igual que podrá ser empático con los demás, en definitiva, manejará una comunicación asertiva en su vida personal o profesional.

Esta teoría permite tomar gran importancia al desarrollo de las inteligencias intrapersonal e interpersonal en los docentes, debido a que es necesario contar con un personal que pueda manejar sus emociones y establezca relaciones interpersonales sin dañar a sus colegas o demás miembros de la institución, teniendo una comunicación asertiva que contribuya a la mejora del ambiente laboral.

Teoría de la jerarquía de las necesidades humanas – Bienestar laboral

La teoría de la jerarquía de las necesidades humanas de Abraham Maslow, plantea la agrupación de las necesidades del ser humano, las cuales son categorizadas según su importancia formando una pirámide, manifiesta además que a medida que el individuo va satisfaciendo su necesidad, van surgiendo otras más que también deseará satisfacer para sentirse autorrealizado. Las necesidades básicas y fisiológicas (respirar, alimentarse, descansar, etc.) se encuentran en primer nivel, las necesidades de seguridad (seguridad

física, empleo, ingresos, etc.) están en segundo nivel, sigue la necesidad de afiliación (asociación, afecto, intimidad sexual, etc.) en el tercer nivel, en el cuarto se encuentra la necesidad de reconocimiento (respeto, confianza, éxito, reconocimiento) y en el último nivel la necesidad de autorrealización (moralidad, creatividad, aceptación de hechos), para que el individuo pueda ascender de nivel debe cubrir la necesidad en la que se encuentra.

La aplicación de esta teoría en la Escuela de Infantería del Ejército permite considerar importante que la institución pueda ofrecer buenas condiciones y un lugar de trabajo apropiado donde los docentes puedan cumplir con sus actividades adecuadamente y tengan un espacio donde logren descansar o almorzar, cubriendo sus necesidades fisiológicas, asimismo debe brindar estabilidad laboral, la cual corresponde a su necesidad de seguridad, como también de contar con un buen clima laboral, en donde se encuentra sus necesidades de afiliación, el docente además debe ser reconocido por sus logros, cubriendo su necesidad de reconocimiento y por último debe ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional para su autorrealización. La institución al cubrir estas necesidades genera bienestar laboral en los docentes.

2.2.1. La comunicación asertiva.

2.2.1.1. Definición.

Castanyer & Ortega, (2013), mencionan que la transmisión de mensajes asertivos son procesos que favorecen el acto de entablar una comunicación de forma sólida y apropiada en un grupo de personas en particular, evidenciando altos grados de confianza y equidad.

Riso, (2008), considera que la comunicación asertiva es aquella que hace posible que el individuo pueda manifestar de forma correcta su rechazo (exteriorizar emociones negativas) y estima (exteriorizar emociones positivas, al igual que dar y aceptar halagos) conforme a sus expectativas y fines, considerando los derechos de los demás y procurando lograr el objetivo planteado.

Murillo, (2009), señala que la comunicación asertiva es una cualidad social basada en la estima, consideración a los demás y la inflexibilidad al actuar que involucre el desprestigio de sí mismo.

Para (Flores, 2002) comunicarse asertivamente implica defender los derechos, poniendo en manifiesto las opiniones, sentimientos y deseos de manera sincera y adecuada, tomando en cuenta los derechos del otro individuo.

Asensi, (2014), menciona que el intercambio de mensajes asertivos son una forma de transmitir de manera consciente las creencias, pensamientos, intereses y emociones, desde un actuar dirigido en la confianza en sí mismo.

Según (Moles, 2008) la comunicación asertiva es la manifestación sincera y práctica del afecto hacia otro individuo considerando el margen del derecho de cada persona.

2.2.1.2. Importancia de la comunicación asertiva.

Solorzano & Chavez, (2018), señalan que desde la antigüedad el individuo ha buscado la forma de relacionarse, empleando inicialmente las expresiones corporales y posteriormente el sonido, dando lugar al habla, que en la actualidad es fomentado y empleado.

La importancia de la comunicación asertiva radica en el desarrollo de una mejor coexistencia entre las personas y en una mejor transferencia de mensajes. Desde un punto de vista personal, el comunicarnos asertivamente nos trae satisfacción, en vista de que cuanto más empleamos esta habilidad, vamos considerando relevantes nuestras opiniones.

Las interacciones sociales pueden ocasionar en las personas altos grados de satisfacción, siempre que se tenga un diálogo sincero y directo, sin embargo al ser negativo y complejo, genera conflictos en diversos alcances. Es necesario que los individuos sean asertivos al comunicarse con otras personas, ya sea en el medio laboral, familiar o amical.

La comunicación asertiva es fundamental para la realización de las actividades empresariales, debido que al negociar con otras organizaciones es indispensable el uso de un diálogo asertivo y claro. Además, mientras más empleemos este tipo de comunicación, será más sencillo entender a los otros.

Beneficios de una comunicación asertiva

Según (Yagosesky, 2001) los beneficios que genera la comunicación asertiva son los siguientes:

- Fortalece la percepción de uno mismo, debido al valor que se le brinda a la eficacia propia.
- Beneficia los acuerdos y el alcance de metas que estén sujetas a la comunicación.
- Produce tranquilidad emocional.
- Beneficia en gran medida la seguridad en la expresividad.
- Fortalece las relaciones sociales, porque fomenta el respeto por las personas.

2.2.1.3. Características de la comunicación asertiva.

Según (Chaparro, 2015) las particularidades de una comunicación asertiva son:

- Tolerancia.
- Aprobación a las sugerencias de los demás.
- Control de miedos y flaquezas.
- Consideración por las ideas contrarias.
- Autoevaluación.

Sanabria, (2017), indica que los individuos que emplean una comunicación asertiva toman en consideración las expresiones de los demás, no se entrometen cuando la otra persona transmite un mensaje, tratan con respeto las ideas contrarias a su pensar, por lo tanto, comprenden que cada individuo piensa distinto, son seguros, no aparentan, respetan los sentimientos de los demás, tienen conocimiento de sus fortalezas y debilidades, poseen

autoaceptación y tienen un control de sus emociones, lo que facilita el manejo de las relaciones interpersonales, generando un impacto positivo en su desarrollo personal.

Características de las personas sin comunicación asertiva.

Roca, (2003), manifiesta que las personas que no emplean una comunicación asertiva presentan agresividad e inhibición.

Agresividad: El individuo prioriza sus ideas, emociones y deseos sin considerar el de las otras personas, en ocasiones puede oponerse a ellas humillando o dañando al sujeto que las expresa.

Características de las personas que se comunican de forma agresiva:

Roca, (2003), señala las siguientes características:

- No toman en cuenta las ideas, necesidades o derechos de otros individuos.
- Envían mensajes ofensivos a los sujetos que piensan diferente.
- Manifiestan sus ideas de manera violenta.
- Al dar solución a un conflicto, lo realizan de forma violenta.
- Culpan a los demás.
- No se sienten responsables del impacto negativo que genera su comportamiento

violento en las otras personas.

- Inhibición: El individuo es pasivo y muestra sumisión, espera la aceptación de otras personas. Se ajusta a los intereses de otros y no toma en cuenta sus ideas, sentir, pensamientos y necesidades.

2.2.1.4. Comunicación asertiva en el trabajo.

La comunicación asertiva en el trabajo permite que los miembros de una organización reconozcan y manifiesten de forma adecuada sus intereses, expresen de forma correcta sus aspiraciones personales, con la empresa y con los miembros que la conforman.

Según (Egúsquiza, 2000) las personas que se comunican asertivamente con otras entablan vínculos sociales sólidos, negocian, en cambio quienes no practican este tipo de comunicación son individuos que protestan en exceso, no tiene disciplina o se estancan en sus funciones, lo que se interpreta como un bajo desempeño.

Cawood, (2005), señala que es común observar dentro de las empresas que los trabajadores no asertivos tomen funciones y actividades que no les conciernen por no decir “no” a las peticiones de otros individuos, que les asignan tareas que no suman a su desempeño, por lo tanto, producen ineficiencia por las labores adicionales que se les brindan.

Castanyer & Ortega, (2013), mencionan que los empleados que muestran un comportamiento pasivo y hostil no logran alcanzar un desempeño adecuado en su centro laboral. Los individuos que manifiestan agresividad comúnmente tienen enfrentamientos con otros miembros de la empresa, con distribuidores o usuarios, reduciendo su efectividad, pueden desarrollar sus funciones adecuadamente, pero su agresividad en la comunicación baja su desempeño.

Castanyer & Ortega, (2013), indica además que los empleados pasivos no logran tener los enfrentamientos que las personas agresivas tienen porque los evitan, aunque consienten que otros abusen y no respeten sus derechos como personas. El ser tímidos también impide el desarrollo de sus vínculos sociales con los demás miembros, lo que disminuye su desempeño en su centro laboral. Este tipo de comportamiento al igual que el agresivo puede modificarse para alcanzar respuestas positivas respecto a su relación con los demás.

2.2.1.5. Barreras de la comunicación asertiva.

Según (Huacon, 2013) las barreras de la comunicación asertiva se clasifican en:

Físicas: Son los eventos que ocurren en el entorno y que obstaculizan el intercambio de información, estos pueden ser los sonidos, la luz, entre otros.

Sentimientos: Impactan en la percepción del mensaje, resulta fácil darse cuenta si el individuo está enojado o alegre.

Lenguaje: Cuando se transmite el mensaje se debe considerar la edad y la cultura del receptor.

Fisiológicas: Son las limitaciones que se hallan en el individuo, por ejemplo la persona que emite el mensaje puede tener un tono de voz bajo, problemas de dicción o quien recibe la información tiene dificultades para escuchar o ver, estas generalmente son las más comunes.

Psicológicas: Comprende el estado psicológico del individuo, generado por la simpatía o desaprobación hacia la persona que emite o recibe el mensaje.

Semánticas: Cuando los términos utilizados poseen diferentes significados. El individuo utiliza términos con un significado específico, pero la otra persona, por varios motivos, puede comprenderlas de forma diferente o no captarlas, lo cual determina una alteración de la información.

Filtrado: Cuando el individuo altera o cambia el mensaje para expresar lo que le beneficia o cuando considera solo la información que le favorece.

2.2.1.6. Dimensiones de la comunicación asertiva.

Ventura, (2016), considera las siguientes dimensiones:

- La asertividad social: comprende el inicio de una comunicación amable con los demás.

- La defensa de los derechos: el individuo es capaz de proteger y hacer cumplir sus derechos sin sobrepassar a otros.

- La independencia: la persona permite presión de un grupo o de otro individuo, con el objetivo de poder desempeñarse según sus ideas y costumbres.

- El liderazgo: el individuo tiene disposición para manejar relaciones interpersonales conflictivas.

2.2.2. El bienestar laboral.

2.2.2.1. Definiciones.

Según (Luthans, 2008) el bienestar laboral son las posturas de los trabajadores respecto a la conformidad e identificación con la empresa, es un factor importante para el área que estudia el comportamiento y la gestión de personal en las organizaciones.

Herrera, Betancourt, Jiménez, & Martínez, (2017), señalan que el bienestar laboral forma parte de un requisito para el alcance de metas organizacionales, por lo tanto, el ambiente laboral es un factor decisivo en la eficiencia y desempeño de los trabajadores.

Echevarría & Santiago, (2017), manifiestan que el bienestar laboral está relacionado con el cumplimiento de los requerimientos de una institución como también el del individuo dentro de su entorno de trabajo.

Para (Monge, 2018) el bienestar laboral se encuentra asociado a las percepciones positivas que tiene el trabajador de su organización, pese a ello, también se asocia con la calidad de vida laboral como el grado de motivación del personal para realizar sus actividades. Asimismo, se relaciona con los bienes y medios que cuenta la organización para que el empleado pueda desarrollar sus funciones, desempeñándose eficientemente para el beneficio de la empresa. Por otro lado, para que el trabajador presente satisfacción es necesario aplicar estrategias que impulsen estos actos y que además fomente la unidad en el personal, considerando que el trabajo entre todos los empleados evidencia el bienestar laboral de la organización.

2.2.2.2. Importancia del bienestar laboral.

Según (Monge, 2018) es fundamental que las organizaciones cuenten con un entorno laboral apropiado, debido a que el personal al laborar se sentirá bien al llevar a cabo las actividades diarias en beneficio de la empresa y en su satisfacción. Además, el empleado logrará mostrar sus capacidades y de este modo ofrecer una ayuda a los demás miembros de la organización para que estos puedan tener un mejor desempeño.

El valor del bienestar laboral dentro de una organización radica en que este factor evidencia el desempeño de cada empleado, en otras palabras, la manera en cómo desarrollan sus funciones en equipo, al igual que refleja la autovaloración y la consideración que se tienen así mismos, concediendo la confianza para manifestar opiniones, entre otros. Es importante también que las autoridades respeten y tengan un trato amable con el personal al momento de asignar deberes, puesto que cada miembro de la institución tiene el derecho de recibir una buena atención.

Monge, (2018), destaca la importancia de la permanencia de un excelente bienestar laboral dentro de las organizaciones, como también en los empleados, debido a que este último al cumplir con sus funciones pone en evidencia su disposición, conducta e interés que tiene para desarrollar sus tareas, de esta forma el superior al percibir la mejora del trabajador procederá con la retribución por medio de estímulos, generando así en el personal una fidelidad hacia sus labores y la organización.

2.2.2.3. Factores que inciden en el bienestar laboral.

Garrosa & Carmona, (2011), consideran que es fundamental conocer los factores que definen el bienestar laboral mediante acciones adecuadas que se encuentran relacionadas al ámbito de la salud. Estas son:

Clima laboral positivo:

Se basa en la satisfacción en relación a las interrelaciones personales entre los trabajadores, mientras la organización presente un ambiente laboral agradable, los vínculos entre el personal se fijarán de una manera más sólida y beneficiosa.

Participación:

Influye en el desarrollo y superación personal del trabajador. Comprende el empleo de estrategias de solución de conflictos, trabajo de forma colaborativa, hacer mejoras en el proceso comunicativo, estudio de problemas, búsqueda de soluciones, entre otros.

Liderazgo:

Comprende el empleo apropiado de las competencias comunicativas, impulsos, toma de decisiones, manejo de situaciones complejas. Contar con un liderazgo íntegro, efectivo y enfocado a los reglamentos y valores institucionales previene problemas en la organización.

Cultura organizacional saludable:

Las empresas o instituciones eficientes son las que fomentan valores y conductas éticas. Brindan a sus empleados un entorno laboral saludable, que se identifica por los sentimientos positivos, principios éticos como la solidaridad, el respeto, responsabilidad, justicia, entre otros.

Apoyo social por parte de la organización:

Es el factor más importante en la búsqueda de soluciones a las situaciones de conflicto. Se genera un plan de solución de conflictos con responsabilidad compartida, a través de ella se fortalece los vínculos entre trabajadores, genera conformidad, sociabilización y compromiso.

Clarificación de roles:

Este factor otorga una apreciación de manejo por parte del empleado. Es indispensable que se realice un esclarecimiento de las tareas, como también una asignación equánime de las labores.

Desarrollo profesional:

Lleva a la práctica las capacidades y destrezas del trabajador. Hace posible que perciba que su labor genera un beneficio a la comunidad. Asimismo, debe brindarle la opción de encontrar nuevas oportunidades y posibilidades.

2.2.2.4. Ventajas del bienestar laboral.

Mora, Bayona, & Torrado, (2012), consideran que el bienestar laboral genera las siguientes ventajas:

Ventajas para la organización:

- Aumenta la fidelidad del trabajador con la organización.
- Mejora la satisfacción del trabajador.
- Favorece la selección y la retención de los empleados.
- Incrementa la moralidad del personal.
- Incrementa el rendimiento y reduce los costos laborales unitarios.
- Fomenta una buena relación con la sociedad.
- Pone en manifiesto los planes y los objetivos de la organización hacia el personal.
- Disminuye las incomodidades y reclamos.

Ventajas para el empleado:

- Brinda beneficios distintos al dinero.
- Proporciona un apoyo en la solución de dificultades personales.
- Incrementa el grado de conformidad laboral en el empleado.
- Influye en el crecimiento y satisfacción personal.

- Otorga oportunidades de mejora en el establecimiento de relaciones interpersonales entre el personal.

- Disminuye la sensación de inestabilidad.
- Brinda opciones de mejora para elevar su posición económica.
- Otorga retribución adicional.
- Fomenta una buena relación con la organización.
- Disminuye los motivos de malestar en el trabajador.

Para (Rath & Harter, 2011) el bienestar laboral suele impactar en diferentes aspectos al empleado, estos pueden producir un efecto en el ámbito familiar, como también en el estado físico, asimismo se encuentran asociados con el bienestar mental. La falta de bienestar laboral generalmente produce ausentismo del personal en la organización.

El bienestar laboral crea un entorno de trabajo agradable para el cumplimiento de las funciones diarias, genera un impacto en el nivel de conformidad y en la competencia del empleado. Además, se encuentra vinculada a la gestión de la dirección, al actuar del personal, su forma de ser, sus acciones, su identificación con el grupo de trabajo y con la empresa. El empleado se compenetra con su institución al percibir su imagen en ella, fortaleciendo de esta manera su valor personal, sin embargo, al no contar con autonomía para el cumplimiento de sus actividades, no pone en práctica su capacidad y se ciñe a concretar funciones o desarrollar deberes que otras personas establecieron, su capacidad laboral se le torna rara e impropia

2.2.2.5. Programas del bienestar laboral.

Arévalo, (2006), menciona que los programas que existen de bienestar laboral dentro de una organización tienen la siguiente clasificación:

Programas constructivos: es la ejecución de programas relacionados con el ámbito educativo, deportivo, familiar, de la salud, previsión social, entre otros.

Programas preventivos: son los proyectos cuya finalidad es la de evitar respuestas o impactos negativos dentro de la organización.

2.2.2.6. Dimensiones del bienestar laboral.

Llacchua, (2018), considera las siguientes dimensiones:

- Sueldo: comprende el monto económico que recibe el trabajador y la justicia en su asignación.
- Oportunidades de ascenso: comprende las oportunidades de crecimiento y desarrollo que tiene el trabajador.
- Seguridad en el trabajo: abarca la estabilidad que brinda la organización de permanecer en el puesto laboral y el cumplimiento de beneficios laborales.
- Rotación de puestos: es el cambio de área, funciones o actividades que se realiza al trabajador de forma periódica.

2.3. Definición de Términos Básicos

Comunicación asertiva. (Güel, 2006) señala que es la manifestación de opiniones, creencias y sentimientos considerando los principios, valores y posturas de las personas.

Comunicación. (Cobley, 2013) considera que es la transferencia de ideas, datos, entre otros, que se realiza entre una persona que emite y otra que recibe el mensaje.

Bienestar. (Cruz & López, 2008) manifiestan que es el estado del individuo asociado al abastecimiento de recursos indispensables para tener una vida plena, feliz y beneficiosa.

Bienestar laboral. (Aguilar, Cruz, & Jiménez, 2007) mencionan que comprende el estado de satisfacción del empleado con su organización, relacionado a la implementación de proyectos o beneficios para fortalecer y cubrir necesidades del personal.

Satisfacción laboral. (Davis & Newstrom, 2003) señalan que son las sensaciones positivas o negativas de los trabajadores en relación a la percepción de su trabajo.

Capítulo III. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

HG La comunicación asertiva se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas.

HE1 La asertividad social se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

HE2 La defensa de los derechos se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

HE3 La independencia se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

HE4 El liderazgo se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

3.2. Variables

3.2.1. Variable 1: Comunicación asertiva.

Definición conceptual. La transmisión de mensajes asertivos son procesos que favorecen el acto de entablar una comunicación de forma sólida y apropiada en un grupo de personas en particular, evidenciando altos grados de confianza y equidad. (Castanyer & Ortega, 2013).

3.2.2. Variable 2: Bienestar laboral.

Definición conceptual. Está relacionado con el cumplimiento de los requerimientos de una institución como también el del individuo dentro de su entorno de trabajo. (Echevarría & Santiago, 2017).

3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Variable 1 Comunicación asertiva	Asertividad social	Respeto por los demás. Expresión libre de sentimientos.	Análisis de contenido. Observación. Encuesta.	Cuadros estadísticos. Observación directa. Cuestionarios estructurados.
	Defensa de los derechos	Capacidad de defender los derechos. Rechazo de peticiones irracionales.	Análisis de contenido. Observación. Encuesta.	
	Independencia	Capacidad para toma de decisiones. Defensa de la propia opinión.	Análisis de contenido. Observación. Encuesta.	
	Liderazgo	Capacidad para manejar relaciones interpersonales conflictivas. Comprensión de sentimiento y tolerancia.	Análisis de contenido. Observación. Encuesta.	
Variable 2 Bienestar laboral	Sueldo	Remuneración justa. Relación con su desempeño.	Análisis de contenido. Observación. Encuesta.	
	Oportunidades de ascenso	Disponibilidad. Participación en la toma de decisiones.	Análisis de contenido. Observación. Encuesta.	
	Seguridad en el trabajo	Estabilidad. Cumplimiento de beneficios laborales.	Análisis de contenido. Observación. Encuesta.	
	Rotación de puestos.	Conocimiento de otras actividades. Asignación de acuerdo a las capacidades.	Análisis de contenido. Observación. Encuesta.	

Capítulo IV. Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

Este trabajo se desarrolló con enfoque cuantitativo, porque recolectó y analizó la información que respondió las preguntas de investigación y comprobó las hipótesis relacionadas a las variables comunicación asertiva y bienestar laboral; se sustentó por el cálculo numérico, conteo y uso de estadística.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) el enfoque cuantitativo recopila información y con ello prueba hipótesis apoyadas en un cálculo numérico y estudio estadístico, con el objetivo de comprobar teorías y determinar patrones de comportamiento.

4.2. Tipo de Investigación

Según (Chávez, 2007) el propósito de la investigación aplicada es brindar solución a un problema en un determinado tiempo. Se enfoca en el empleo directo de medidas para resolver dificultades.

El tipo de investigación fue aplicada porque tuvo como fin producir conocimiento con aplicación directa a los problemas del sector productivo o del mundo actual.

El trabajo realizado fue de nivel descriptivo – correlacional.

Se definió como descriptivo porque realizó la medición de las variables comunicación asertiva y bienestar laboral desde el criterio de los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército.

Para (Salkind, 1997) el objetivo del estudio descriptivo es detallar los escenarios de más relevancia que se tuvieron al llevar a cabo la investigación.

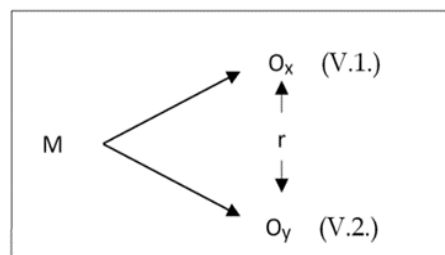
La investigación fue correlacional porque realizó la medición de la relación entre las variables de estudio: comunicación asertiva y bienestar laboral.

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) estas investigaciones tienen como propósito descubrir el vínculo o relación que se encuentra entre dos o más variables, factores o criterios en un marco determinado.

4.3. Diseño de la Investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental. Según (Palella & Martins, 2010) estos estudios no realizan ninguna manipulación de manera intencionada sobre las variables. Por lo tanto, se analizan las situaciones tal y como ocurren.

El trabajo fue transversal, porque recolectó información en un determinado periodo, en un lapso establecido. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) los objetivos de estos estudios son la descripción de variables y el estudio de su incidencia e interrelación en un tiempo definido.



M : Muestra

O : Observación y medición de una variable.

r : Relación.

Var 1 : Representa la variable 1 Comunicación asertiva.

Var 2 : Representa la variable 2 Bienestar laboral.

4.4. Población y Muestra

4.4.1. Población.

Según (Hayes, 1999), una muestra censal es la que considera a toda la población, este tipo de muestra se emplea cuando se desea conocer las opiniones de toda la población o cuando se accede fácilmente a una base de datos.

En este estudio se consideró una población conformada por 28 docentes de la Escuela de Infantería del Ejército, la muestra fue censal.

4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

4.5.1. Técnica.

Las principales técnicas que se emplearon en esta investigación fueron:

Investigación bibliográfica: se buscó información en bibliotecas privadas, públicas y virtuales; posteriormente se realizó una selección y recopilación de información que se consideró importante proveniente de distintas fuentes: revistas, tesis, monografías, artículos científicos, libros.

Observación: se aplicó como técnica la observación participante, se tomó el papel de investigador y se ingresó a la Escuela de Infantería del Ejército para poder reunir información verídica.

Entrevista: se entrevistó a los docentes y directivos para contar con una información más completa y para realizar un contraste con los resultados alcanzados en los cuestionarios, se hizo uso de grabadoras, con el propósito de obtener apreciaciones y/o opiniones objetivas del contexto.

Encuesta: se aplicó cuestionarios a los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército para poder reunir información de forma escrita y colectiva.

4.5.2. Instrumentos.

- Observación directa o guía de campo.
- Cuestionarios estructurados.
- Cuadros estadísticos.

4.6. Tratamiento Estadístico

En este trabajo se utilizaron las medidas de tendencia central para los estadísticos descriptivos, con el cual se identificó y ubicó el punto (valor), este reunió la información (“punto central”), que son media o promedio, mediana y moda o frecuencia; se aplicó también medidas de dispersión, que son una variación en un conjunto de datos que otorga datos adicionales y hace posible verificar la confiabilidad de la medida de tendencia central: desviación típica o estándar y varianzas, frecuencias. Para realizar una correcta interpretación de las frecuencias, se realizó gráficos haciendo uso de diagramas de círculos y/o barras. (UNE, 2014).

Para la contrastación de las hipótesis se empleó el estadístico de correlación Rho de Spearman. Para (Briones, 2002) es la medición de la correlación (interdependencia o asociación) entre dos variables aleatorias continuas. Para saber el valor de ρ , los datos se ordenan y se reemplazan en donde correspondan.

Su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

ρ = Coeficiente de correlación de Spearman.

D = Diferencia entre los rangos.

N = Número de datos.

Según (Briones, 2002) para interpretar el coeficiente de Spearman se toman valores entre -1 y +1, los cuales indican si la asociación es positiva o negativa, si se tiene 0 cero, no demuestra una correlación, pero no independencia.

Nivel de significación (p): Si es inferior de 0.05, el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza y 5% de probabilidad de error).

4.7. Procedimiento Estadístico

La recolección de los datos y análisis estadístico se desarrolló en los meses de julio y agosto. Se coordinó una entrevista con el Director y se informó el objetivo de nuestra investigación, él mismo nos proporcionó información de la realidad de la institución a título personal, posteriormente otorgó el permiso para ingresar a la Escuela de Infantería del Ejército.

En este trabajo de investigación se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24 (Statistical Package Ciencias Social) (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales) y empleamos también el Programa Excel.

Para el procesamiento de los resultados alcanzados mediante los distintos instrumentos de recolección de datos, como también para su interpretación, se utilizó los métodos de análisis y síntesis, los que hicieron posible definir mejor los componentes individuales del fenómeno de estudio; se empleó también el método de deducción-inducción, por el cual se comprobó mediante hipótesis el comportamiento de indicadores de la realidad estudiada.

Para interpretar cualitativamente los porcentajes que se adquirieron en cada respuesta, se hizo empleo de la tabla siguiente:

Tabla 2
Interpretación cualitativa del porcentaje

Porcentaje	Interpretación
100%	Unanimidad
80% - 99%	Mayoría significativa
60% - 79%	Mayoría
50% - 59%	Mayoría no significativa
40% - 49%	Minoría significativa
20% - 39%	Minoría
1% - 19%	Minoría no significativa
0%	Desierto

Capítulo V. Resultados

5.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

5.1.1. Validez del instrumento.

Según Tamayo y Tamayo (1998), validar es “determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato”. Esta investigación requirió de un tratamiento científico con el fin de obtener un resultado que pudiera ser apreciado por la comunidad científica como tal.

La validez establece relación del instrumento con las variables que pretende medir y la validez de construcción relaciona los ítems de la encuesta aplicado con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica. La validez de contenido se realizó mediante juicio de expertos, cuyos jueces dieron su veredicto obteniéndose un promedio de 82%, lo que indica que el instrumento deberá ser aplicado a toda la muestra.

Tabla 3
Promedios de juicio de expertos

Expertos	Criterio	%
Experto 1	Muy buena	82%
Experto 2	Excelente	85%
Experto 3	Muy buena	80%
Puntaje Total		82%

Tabla 4
Valores de los niveles de validez

Valores	Niveles de validez
91 – 100	Excelente
81 – 90	Muy bueno
71 – 80	Bueno
61 – 70	Regular
51 – 60	Malo

Fuente: Cabanillas A. (2004, p. 76).

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde el Cuestionario sobre Comunicación asertiva y el bienestar laboral obtuvieron el valor de 82% y 82% respectivamente, por lo que podemos deducir que ambos instrumentos tienen una muy buena validez

5.1.2. Confiabilidad del instrumento.

El criterio de confiabilidad del instrumento se determina, en la presente investigación, por el coeficiente Alfa de Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Entendemos por confiabilidad el grado en que el cuestionario es consistente al medir las variables que mide

La prueba realizada tuvo una confiabilidad de 0.889, es decir presentó Fuerte Confiabilidad, lo que hizo posible el avance del próximo paso: la recolección de datos de la encuesta.

Para definir la confiabilidad se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, su ventaja reside en que, aplicado el instrumento, se calcula el coeficiente. Se usó para conocer la consistencia interna de la escala, es decir la correlación entre los ítems estudiados y también para medir la confiabilidad o la homogeneidad de los enunciados.

Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, donde cero significa confiabilidad nula y uno representa confiabilidad total, una fiabilidad respetable es la considerada a partir de 0,80.

La fórmula del estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K : El número de ítems

$\sum Si^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Mediante la aplicación del Software estadístico SPSS V 22.0, se obtuvo la confiabilidad Alfa de Cronbach en el cuestionario aplicado a cada una de las variables.

Tabla 5
Criterios de confiabilidad

Criterios de Confiabilidad	Escala
No es confiable (es inaceptable)	0 a 0,49
No es confiable (es pobre)	0,50 a 0,59
Baja confiabilidad (es cuestionable)	0,60 a 0,69
Existe confiabilidad (aceptable)	0,70 a 0,75
Fuerte confiabilidad (bueno)	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad (excelente)	0,90 a 1

Según George y Mallery (2003, p. 231).

5.2. Presentación y Análisis de los Resultados

5.2.1. Análisis descriptivo.

Luego de la aplicación de las encuestas a la muestra objeto de la presente investigación y procesado la información obtenida (calificación y baremación), procedimos a analizar la información, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial, lo cual nos permitió realizar las mediciones y comparaciones necesarias para el presente trabajo, y cuyos resultados se presentan a continuación:

Se trasladó a un cuadro de resultados de Excel las respuestas individuales de los encuestados, fueron en total 28 muestras, esto permitió seguir con el trabajo

5.2.1.1. Variable: comunicación asertiva.

Dimensión: asertividad social

Pregunta 1. ¿Respetan a sus colegas y demás miembros de la institución al escuchar atentamente sus ideas u opiniones?

Tabla 6

Frecuencia de la pregunta respeta a sus colegas y demás miembros de la institución al escuchar atentamente sus ideas u opiniones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	11	39,3	39,3	39,3
	Siempre	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

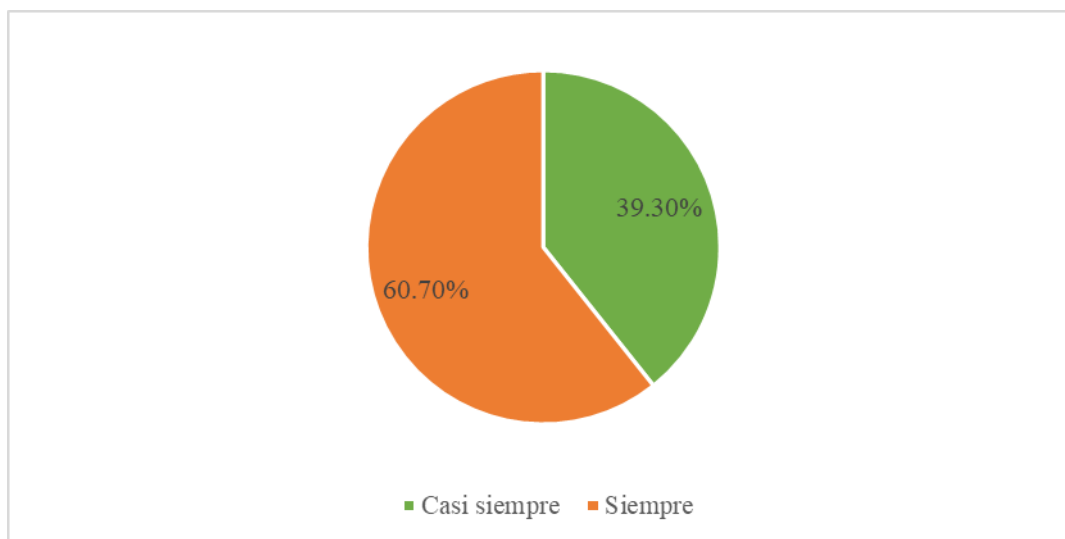


Figura 1. Diagrama de la pregunta respeta a sus colegas y demás miembros de la institución al escuchar atentamente sus ideas u opiniones.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre respetan a sus colegas y demás miembros de la institución al escuchar atentamente sus ideas u opiniones, representan el 60.7%.

Los encuestados que consideran que casi siempre respetan a sus colegas y demás miembros de la institución al escuchar atentamente sus ideas u opiniones, representan el 39.3%.

Pregunta 2. ¿Expresa libremente sus sentimientos y emociones al entablar relaciones interpersonales con el personal de la institución?

Tabla 7

Frecuencia de la pregunta expresa libremente sus sentimientos y emociones al entablar relaciones interpersonales con el personal de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	1	2,4	2,4	2,4
	Casi siempre	18	65,5	65,5	67,9
	Siempre	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

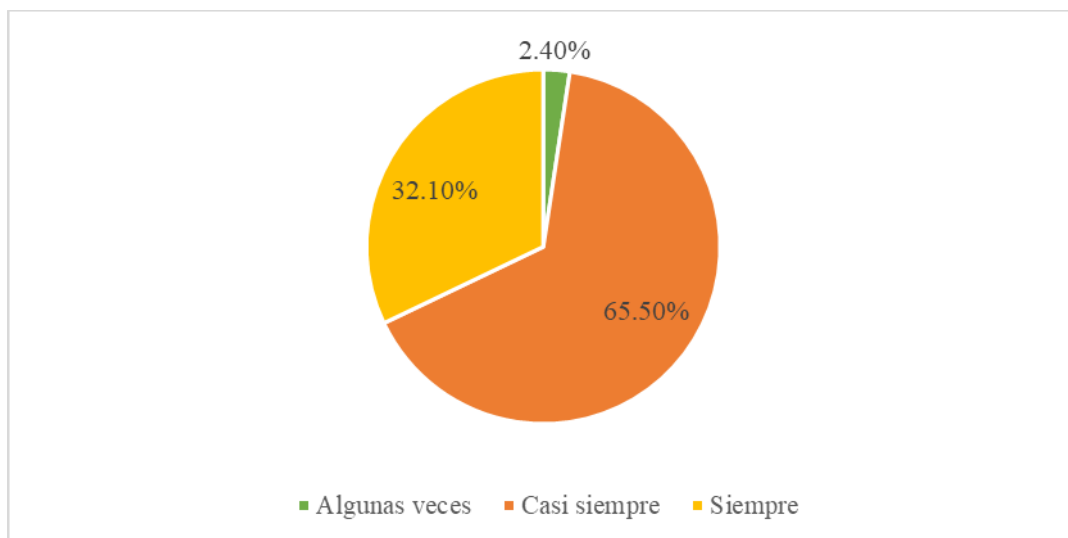


Figura 2. Diagrama de la pregunta expresa libremente sus sentimientos y emociones al entablar relaciones interpersonales con el personal de la institución.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre expresan libremente sus sentimientos y emociones al entablar relaciones interpersonales con el personal de la institución, representan el 32.1%.

Los encuestados que consideran que casi siempre expresan libremente sus sentimientos y emociones al entablar relaciones interpersonales con el personal de la institución, representan el 65.5%.

Los encuestados que consideran que algunas veces expresan libremente sus sentimientos y emociones al entablar relaciones interpersonales con el personal de la institución, representan el 2.4%.

Tabla 8
Frecuencias de la dimensión asertividad social

	N	Respuestas	
		Número de casos	Porcentaje
Asertividad social			
Algunas veces	1	2	1,2%
Casi siempre	29	58	52,4%
Siempre	26	52	46,4%
Total	56	112	100,0%

Resultados de la dimensión “asertividad social”

Los resultados obtenidos de esta dimensión demuestran que un 46.4% de los encuestados opina que siempre respeta a sus colegas y demás miembros de la institución al escuchar atentamente sus ideas u opiniones y que expresa libremente sus sentimientos y emociones al entablar relaciones interpersonales; adicionando los que opinan casi siempre se obtiene 98.8% que demuestra que existe una mayoría significativa (de 80% a 99%) que afirma lo manifestado en los enunciados. El 1.2% opina algunas veces.

Dimensión: defensa de los derechos

Pregunta 3. ¿Considera que defiende sus derechos individuales y laborales de forma serena y cordial?

Tabla 9
Frecuencia de la pregunta considera que defiende sus derechos individuales y laborales de forma serena y cordial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi siempre	12	41,7	41,7	41,7
Siempre	16	58,3	58,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

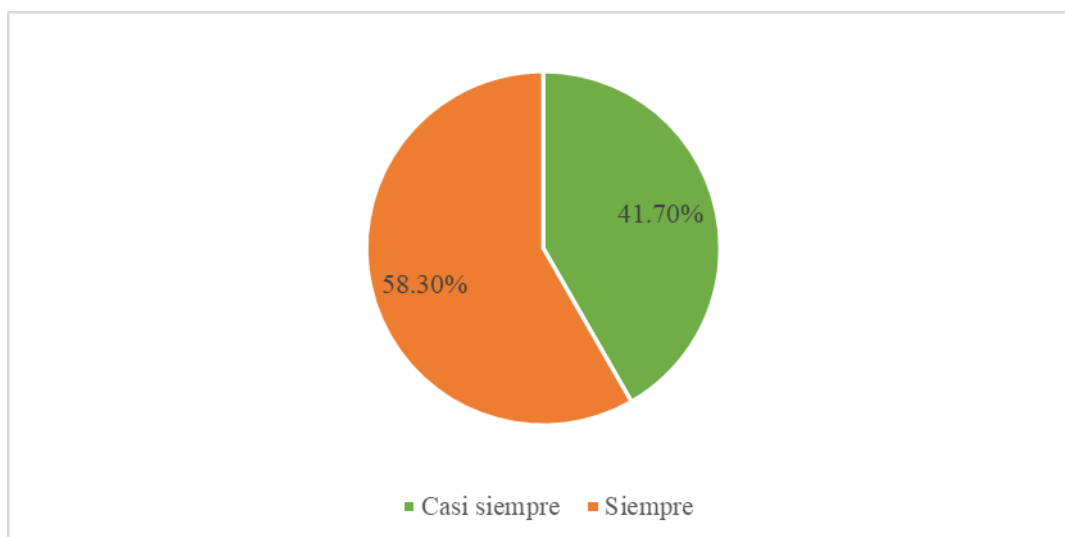


Figura 3. Diagrama de la pregunta considera que defiende sus derechos individuales y laborales de forma serena y cordial.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre defienden sus derechos individuales y laborales de forma serena y cordial, representan el 58.3%.

Los encuestados que consideran que casi siempre defienden sus derechos individuales y laborales de forma serena y cordial, representan el 41.7%.

Pregunta 4. ¿Rechaza las peticiones que le parecen injustas?

Tabla 10

Frecuencia de la pregunta rechaza las peticiones que le parecen injustas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	3	12,0	12,0	12,0
	Casi siempre	15	51,1	51,1	63,1
	Siempre	10	36,9	36,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

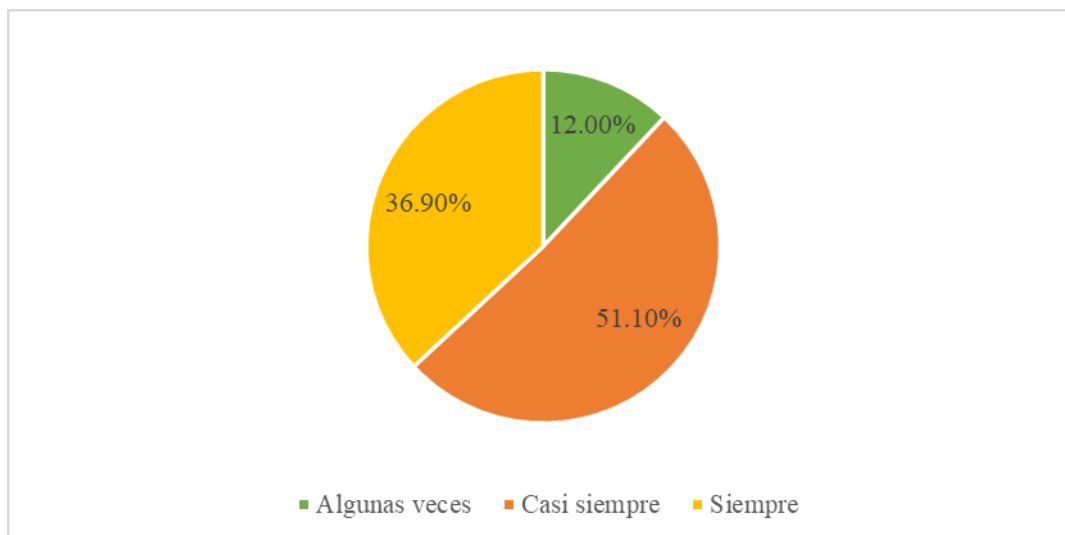


Figura 4. Diagrama de la pregunta rechaza las peticiones que le parecen injustas.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre rechazan las peticiones que le parecen injustas, representan el 36.9%.

Los encuestados que consideran que casi siempre rechazan las peticiones que le parecen injustas, representan el 51.1%.

Los encuestados que consideran que algunas veces rechazan las peticiones que le parecen injustas, representan el 12%.

Tabla 11

Frecuencias de la dimensión defensa de los derechos

		N	Respuestas	
			Número de casos	Porcentaje
Defensa de los derechos	Algunas veces	3	7	6,0%
	Casi siempre	26	52	46,4%
	Siempre	27	53	47,6%
Total		56	112	100,0%

Resultados de la dimensión “defensa de los derechos”

Los resultados obtenidos de esta dimensión demuestran que un 47.6% de los encuestados opina que siempre defiende sus derechos individuales y laborales de forma serena y cordial y que rechaza las peticiones que le parecen injustas; adicionando los que

opinan casi siempre se obtiene 94% que demuestra que existe una mayoría significativa (de 80% a 99%) que afirma lo manifestado en los enunciados. El 6% opina algunas veces.

Dimensión: independencia

Pregunta 5. ¿Al defender su punto de vista u opiniones lo realiza de forma adecuada?

Tabla 12

Frecuencia de la pregunta al defender su punto de vista u opiniones lo realiza de forma adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	3	10,8	10,8	10,8
	Casi siempre	14	50,0	50,0	60,8
	Siempre	11	39,2	39,2	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

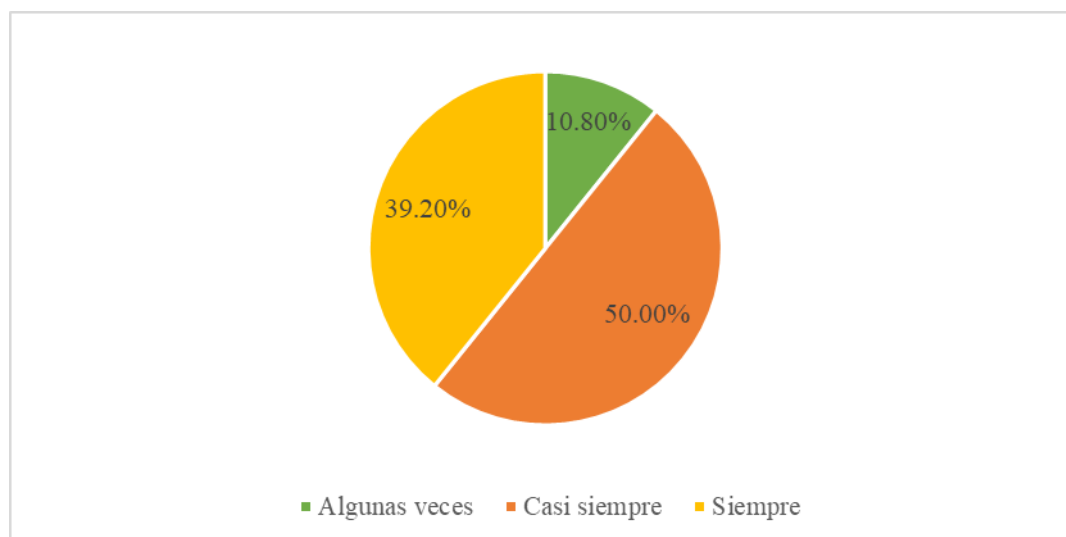


Figura 5. Diagrama de la pregunta Al defender su punto de vista u opiniones lo realiza de forma adecuada.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre al defender su punto de vista u opiniones lo realiza de forma adecuada, representan el 39.2%.

Los encuestados que consideran que casi siempre al defender su punto de vista u opiniones lo realiza de forma adecuada, representan el 50%.

Los encuestados que consideran que algunas veces al defender su punto de vista u opiniones lo realiza de forma adecuada, representan el 10.8%.

Pregunta 6. ¿Toma decisiones acertadas a pesar de las diversas ideas y criterios de los demás?

Tabla 13

Frecuencia de la pregunta Toma decisiones acertadas a pesar de las diversas ideas y criterios de los demás

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	3	10,8	10,8	10,8
	Casi siempre	12	42,8	42,8	53,6
	Siempre	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

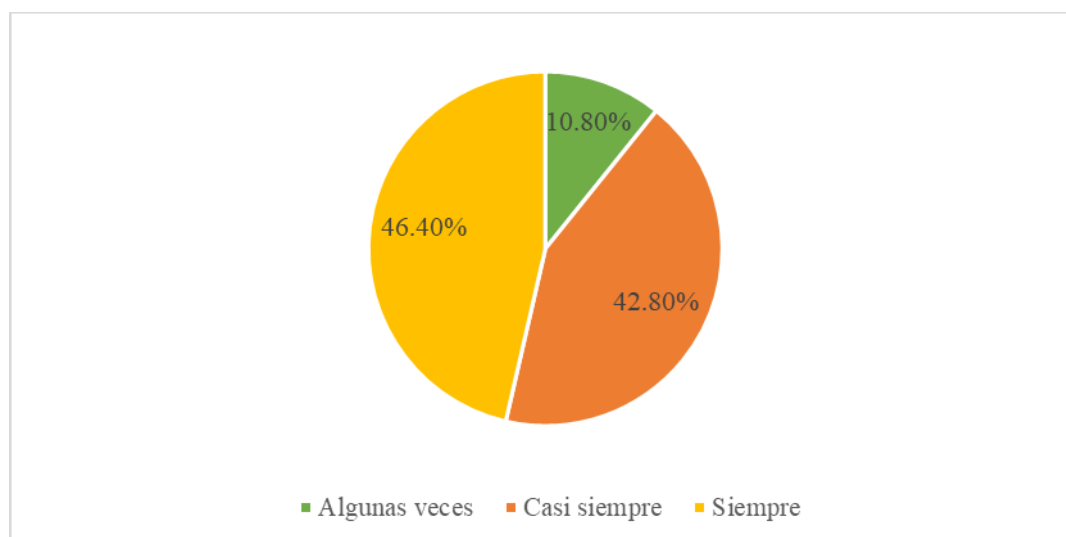


Figura 6. Diagrama de la pregunta Toma decisiones acertadas a pesar de las diversas ideas y criterios de los demás.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre toman decisiones acertadas a pesar de las diversas ideas y criterios de los demás, representan el 46.4%.

Los encuestados que consideran que casi siempre toman decisiones acertadas a pesar de las diversas ideas y criterios de los demás, representan el 42.8%.

Los encuestados que consideran que algunas veces toman decisiones acertadas a pesar de las diversas ideas y criterios de los demás, representan el 10.8%.

Tabla 14
Frecuencias de la dimensión independencia

		N	Respuestas	
			Número de casos	Porcentaje
Independencia	Algunas veces	6	12	10,8%
	Casi siempre	26	52	46,4%
	Siempre	24	48	42,8%
Total		56	112	100,0%

Resultados de la dimensión “independencia”

Los resultados obtenidos de esta dimensión demuestran que un 42.8% de los encuestados opina que siempre al defender su punto de vista u opiniones lo realiza de forma adecuada y que toma decisiones acertadas a pesar de las diversas ideas y criterios de los demás; adicionando los que opinan casi siempre se obtiene 89.2% que demuestra que existe una mayoría significativa (de 80% a 99%) que afirma lo manifestado en los enunciados. El 10.8% opina algunas veces.

Dimensión: liderazgo

Pregunta 7. ¿Se considera capaz de dirigir relaciones sociales tensas y conflictivas?

Tabla 15
Frecuencia de la pregunta Se considera capaz de dirigir relaciones sociales tensas y conflictivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	3	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	15	55,4	55,4	65,4
	Siempre	10	34,6	34,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

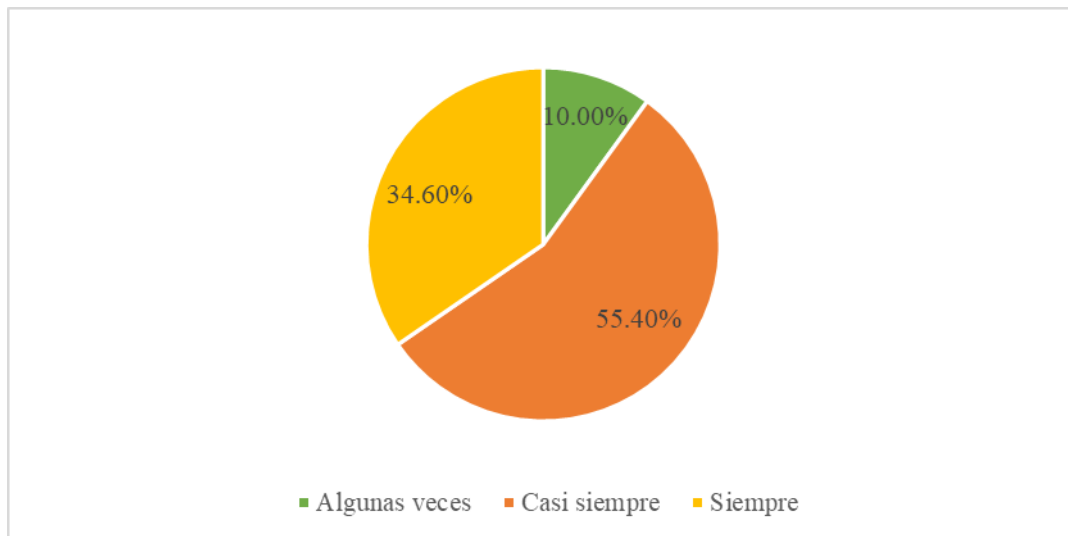


Figura 7. Diagrama de la pregunta se considera capaz de dirigir relaciones sociales tensas y conflictivas.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre son capaces de dirigir relaciones sociales tensas y conflictivas, representan el 34.6%.

Los encuestados que consideran que casi siempre son capaces de dirigir relaciones sociales tensas y conflictivas, representan el 55.4%.

Los encuestados que consideran que algunas veces son capaces de dirigir relaciones sociales tensas y conflictivas, representan el 10%.

Pregunta 8. ¿Demuestra liderazgo al tolerar y comprender las emociones e ideas de sus colegas y demás miembros de la institución?

Tabla 16

Frecuencia de la pregunta liderazgo al tolerar y comprender las emociones e ideas de sus colegas y demás miembros de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	1	1,8	1,8	1,8
	Casi siempre	16	59,0	59,0	60,8
	Siempre	11	39,2	39,2	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

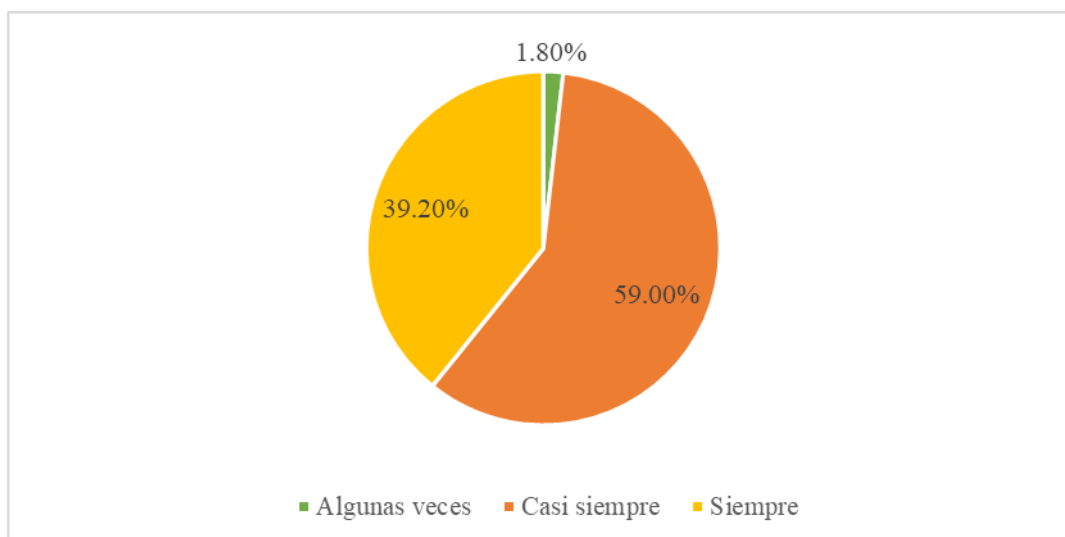


Figura 8. Diagrama de la pregunta liderazgo al tolerar y comprender las emociones e ideas de sus colegas y demás miembros de la institución.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre demuestran liderazgo al tolerar y comprender las emociones e ideas de sus colegas y demás miembros de la institución, representan el 39.2%.

Los encuestados que consideran que casi siempre demuestran liderazgo al tolerar y comprender las emociones e ideas de sus colegas y demás miembros de la institución, representan el 59%.

Los encuestados que consideran que algunas veces demuestran liderazgo al tolerar y comprender las emociones e ideas de sus colegas y demás miembros de la institución, representan el 1.8%.

Tabla 17

Frecuencias de la dimensión liderazgo

		N	Respuestas	
			Número de casos	Porcentaje
Liderazgo	Algunas veces	3	7	5,9%
	Casi siempre	32	64	57,2%
	Siempre	21	41	36,9%
Total		56	112	100,0%

Resultados de la dimensión “liderazgo”

Los resultados obtenidos de esta dimensión demuestran que un 36.9% de los encuestados opina que siempre es capaz de dirigir relaciones sociales tensas y conflictivas y que demuestra liderazgo al tolerar y comprender las emociones e ideas de sus colegas y demás miembros de la institución; adicionando los que opinan casi siempre se obtiene 94.1% que demuestra que existe una mayoría significativa (de 80% a 99%) que afirma lo manifestado en los enunciados. El 5.9% opina algunas veces.

5.2.1.2. Variable: bienestar laboral.

Dimensión: sueldo

Pregunta 9. ¿Considera que su remuneración es justa?

Tabla 18

Frecuencia de la pregunta considera que su remuneración es justa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	15	52,9	52,9	52,9
	Siempre	13	47,1	47,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

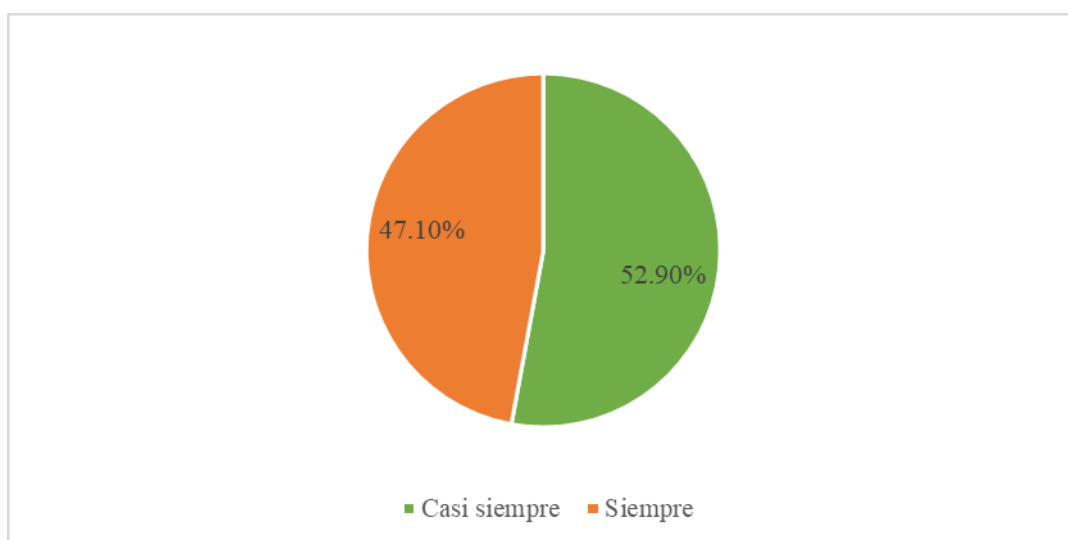


Figura 9. Diagrama de la pregunta considera que su remuneración es justa.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre su remuneración es justa, representan el 47.1%.

Los encuestados que consideran que casi siempre su remuneración es justa, representan el 52.9%.

Pregunta 10. ¿Su salario se encuentra acorde al trabajo que desempeña en la institución?

Tabla 19

Frecuencia de la pregunta su salario se encuentra acorde al trabajo que desempeña en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi siempre	15	54,3	54,3	54,3
Válidos	Siempre	13	45,7	45,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

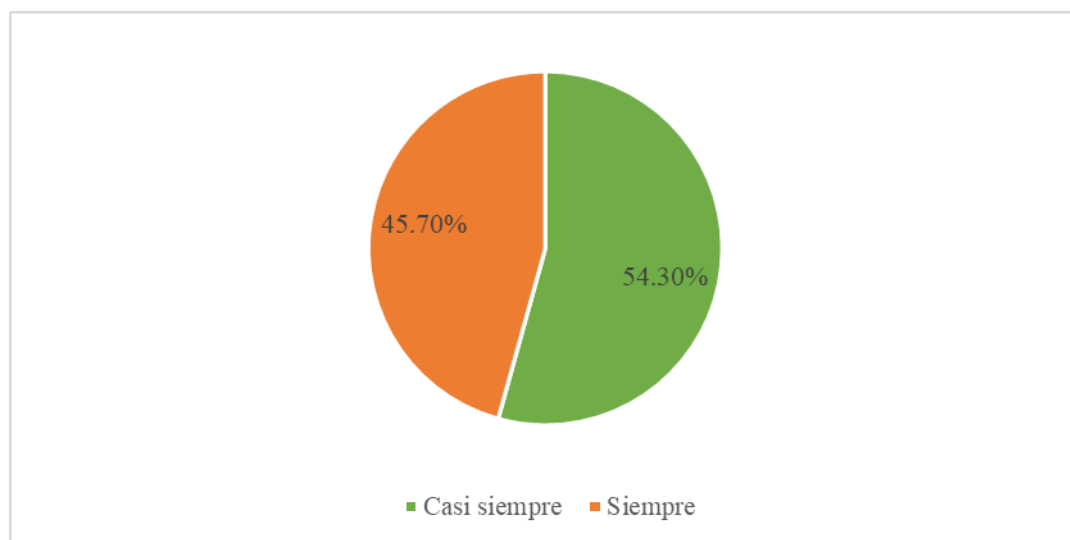


Figura 10. Diagrama de la pregunta su salario se encuentra acorde al trabajo que desempeña en la institución.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre su salario se encuentra acorde al trabajo que desempeña en la institución, representan el 45.7%.

Los encuestados que consideran que casi siempre su salario se encuentra acorde al trabajo que desempeña en la institución, representan el 54.3%.

Tabla 20

Frecuencias de la dimensión sueldo

		N	Respuestas	
			Número de casos	Porcentaje
Sueldo	Casi siempre	30	60	53,6%
	Siempre	26	52	46,4%
Total		56	112	100,0%

Resultados de la dimensión “sueldo”

Los resultados obtenidos de esta dimensión demuestran que un 46.4% de los encuestados opina que siempre su remuneración es justa y que su salario se encuentra acorde al trabajo que desempeña en la institución; adicionando los que opinan casi siempre se obtiene 100% que demuestra unanimidad.

Dimensión: oportunidades de ascenso

Pregunta 11. ¿Considera que la Escuela de Infantería del Ejército brinda oportunidades de ascenso y crecimiento profesional?

Tabla 21

Frecuencia de la pregunta considera que la Escuela de Infantería del Ejército brinda oportunidades de ascenso y crecimiento profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	10	37,0	37,0	37,0
	Siempre	18	63,0	63,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

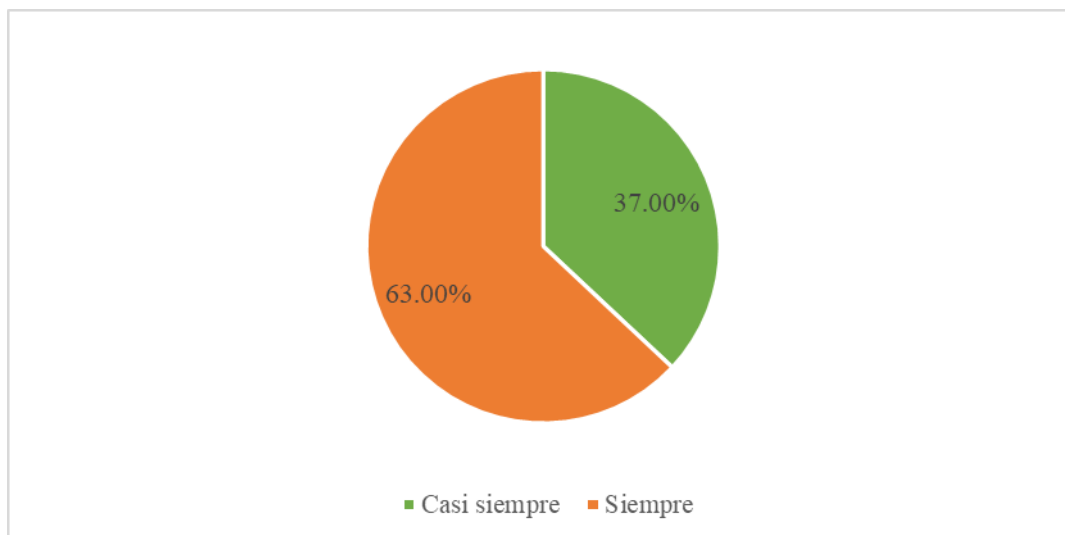


Figura 11. Diagrama de la pregunta considera que la Escuela de Infantería del Ejército brinda oportunidades de ascenso y crecimiento profesional.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre la Escuela de Infantería del Ejército brinda oportunidades de ascenso y crecimiento profesional, representan el 63%.

Los encuestados que consideran que casi siempre la Escuela de Infantería del Ejército brinda oportunidades de ascenso y crecimiento profesional, representan el 37%.

Pregunta 12. ¿Sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta por la institución?

Tabla 22

Frecuencia de la pregunta sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta por la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	1	4,8	4,8	4,8
	Casi siempre	15	53,4	53,4	58,2
	Siempre	12	41,8	41,8	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

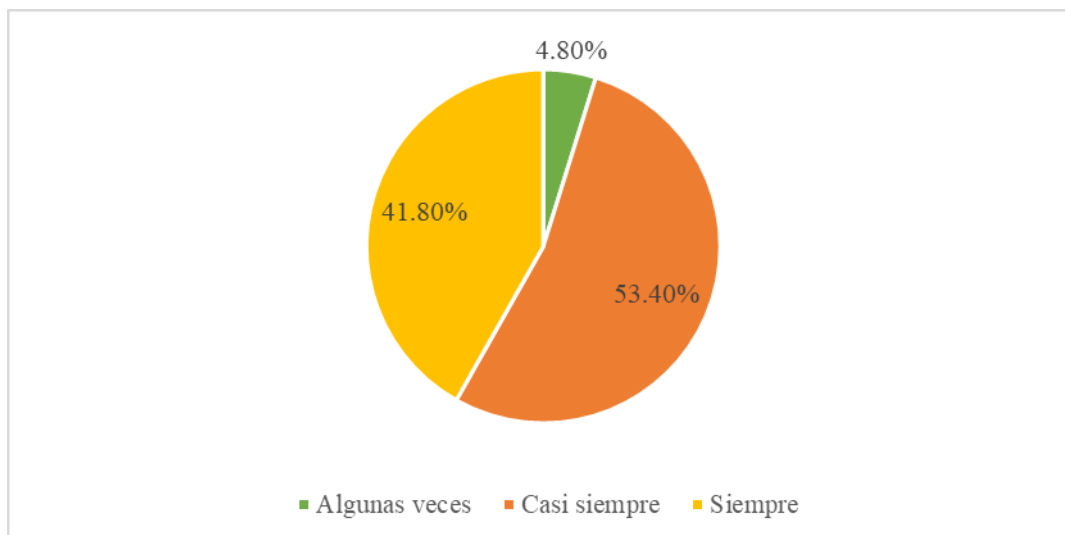


Figura 12. Diagrama de la pregunta sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta por la institución.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta por la institución, representan el 41.8%.

Los encuestados que consideran que casi siempre sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta por la institución, representan el 53.4%.

Los encuestados que consideran que algunas veces sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta por la institución, representan el 4.8%.

Tabla 23

Frecuencias de la dimensión oportunidades de ascenso

		Respuestas		
		N	Número de casos	Porcentaje
Oportunidades de ascenso	Algunas veces	1	3	2,4%
	Casi siempre	25	50	45,2%
	Siempre	30	59	52,4%
Total		56	112	100,0%

Resultados de la dimensión “oportunidades de ascenso”

Los resultados obtenidos de esta dimensión demuestran que un 52.4% de los encuestados opina que siempre la Escuela de Infantería del Ejército brinda oportunidades de ascenso y crecimiento profesional y que sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta

por la institución; adicionando los que opinan casi siempre se obtiene 97.6% que demuestra que existe una mayoría significativa (de 80% a 99%) que afirma lo manifestado en los enunciados. El 2.4% opina algunas veces.

Dimensión: seguridad en el trabajo

Pregunta 13. ¿Considera que la institución le brinda estabilidad laboral?

Tabla 24

Frecuencia de la pregunta Considera que la institución le brinda estabilidad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	1	3,6	3,6	3,6
	Casi siempre	16	57,2	57,2	60,8
	Siempre	11	39,2	39,2	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

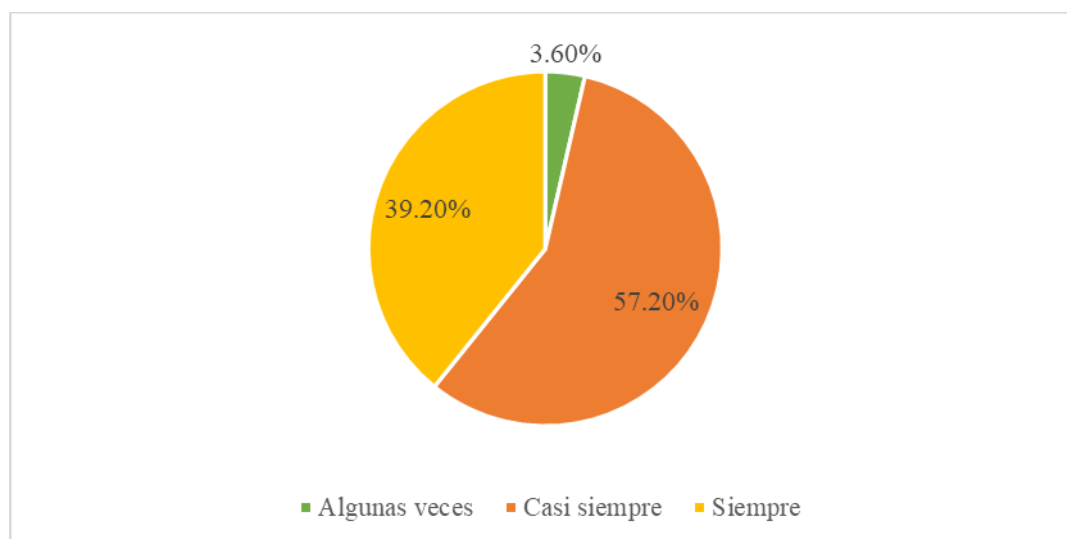


Figura 13. Diagrama de la pregunta considera que la institución le brinda estabilidad laboral.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre la institución le brinda estabilidad laboral, representan el 39.2%.

Los encuestados que consideran que casi siempre la institución le brinda estabilidad laboral, representan el 57.2%.

Los encuestados que consideran que algunas veces la institución le brinda estabilidad laboral, representan el 3.6%.

Pregunta 14. ¿La Escuela de Infantería del Ejército cumple con todos los beneficios laborales?

Tabla 25

Frecuencia de la pregunta la Escuela de Infantería del Ejército cumple con todos los beneficios laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	5	17,8	17,8	17,8
	Casi siempre	13	47,6	47,6	65,4
	Siempre	10	34,6	34,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

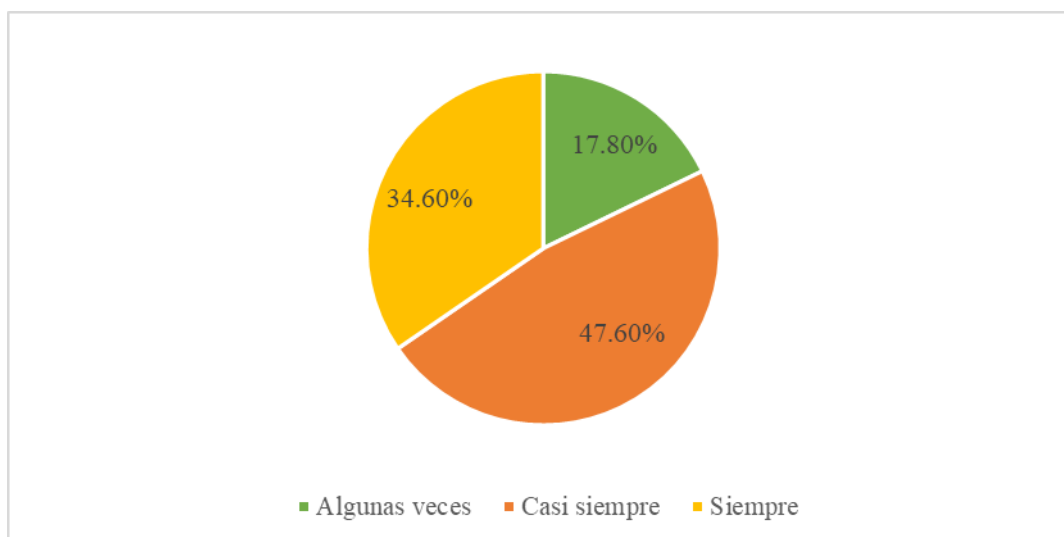


Figura 14. Diagrama de la pregunta la Escuela de Infantería del Ejército cumple con todos los beneficios laborales.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre la Escuela de Infantería del Ejército cumple con todos los beneficios laborales, representan el 34.6%.

Los encuestados que consideran que casi siempre la Escuela de Infantería del Ejército cumple con todos los beneficios laborales, representan el 47.6%.

Los encuestados que consideran que algunas veces la Escuela de Infantería del Ejército cumple con todos los beneficios laborales, representan el 17.8%.

Tabla 26*Frecuencias de la dimensión seguridad en el trabajo*

		N	Respuestas	
			Número de casos	Porcentaje
Seguridad en el trabajo	Algunas veces	6	12	10,7%
	Casi siempre	29	59	52,4%
	Siempre	21	41	36,9%
Total		56	112	100,0%

Resultados de la dimensión “seguridad en el trabajo”

Los resultados obtenidos de esta dimensión demuestran que un 36.9% de los encuestados opina que siempre la institución le brinda estabilidad laboral y que cumple con todos los beneficios laborales; adicionando los que opinan casi siempre se obtiene 89.3% que demuestra que existe una mayoría significativa (de 80% a 99%) que afirma lo manifestado en los enunciados. El 10.7% opina algunas veces.

Dimensión: rotación de puestos

Pregunta 15. ¿Considera que la rotación de puestos le brinda mayores conocimientos sobre otras funciones?

Tabla 27*Frecuencia de la pregunta considera que la rotación de puestos le brinda mayores conocimientos sobre otras funciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	4	14,2	14,2	14,2
	Casi siempre	15	55,0	55,0	69,2
	Siempre	9	30,8	30,8	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

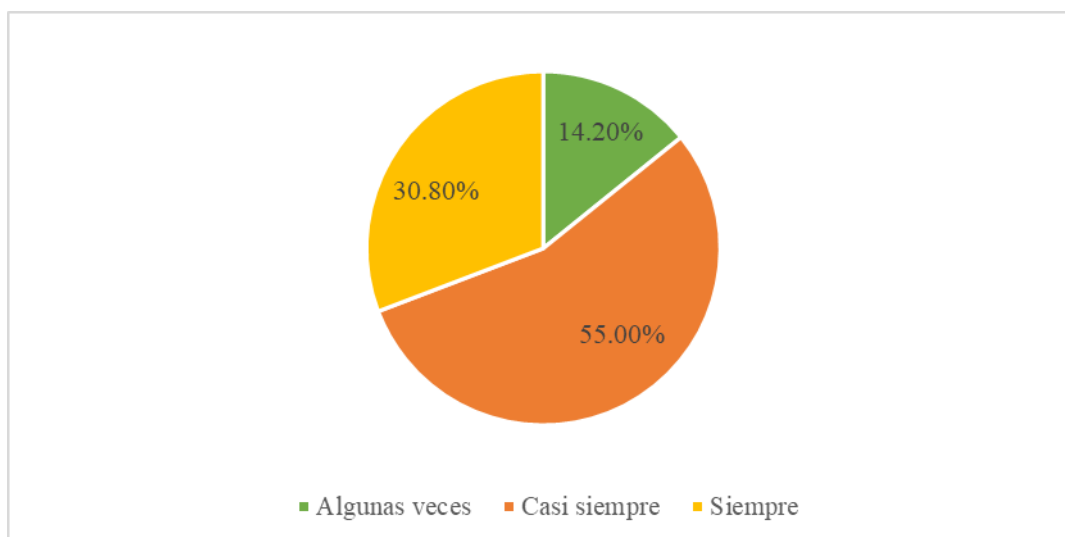


Figura 15. Diagrama de la pregunta considera que la rotación de puestos le brinda mayores conocimientos sobre otras funciones.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre la rotación de puestos le brinda mayores conocimientos sobre otras funciones, representan el 30.8%.

Los encuestados que consideran que casi siempre la rotación de puestos le brinda mayores conocimientos sobre otras funciones, representan el 55%.

Los encuestados que consideran que algunas veces la rotación de puestos le brinda mayores conocimientos sobre otras funciones, representan el 14.2%.

Pregunta 16. ¿La institución al rotar los puestos asigna labores de acuerdo a las capacidades de cada empleado?

Tabla 28

Frecuencia de la pregunta la institución al rotar los puestos asigna labores de acuerdo a las capacidades de cada empleado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	17	61,8	61,8	61,8
	Siempre	11	38,2	38,2	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

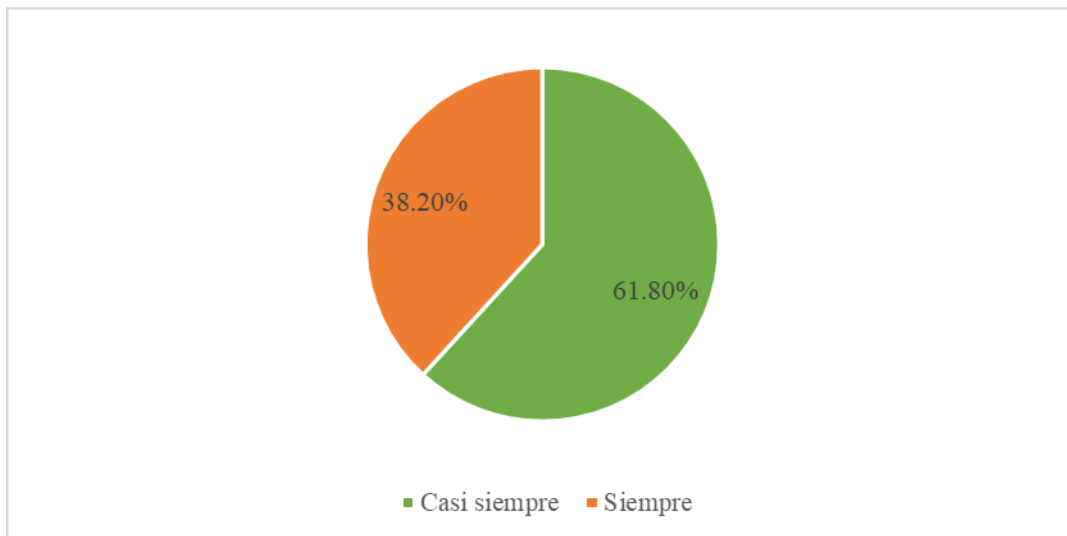


Figura 16. Diagrama de la pregunta la institución al rotar los puestos asigna labores de acuerdo a las capacidades de cada empleado.

Análisis:

Los encuestados que consideran que siempre la institución al rotar los puestos asigna labores de acuerdo a las capacidades de cada empleado, representan el 38.2%.

Los encuestados que consideran que casi siempre la institución al rotar los puestos asigna labores de acuerdo a las capacidades de cada empleado, representan el 61.8%.

Tabla 29

Frecuencias de la dimensión rotación de puestos

		N	Respuestas	
			Número de casos	Porcentaje
Rotación de puestos	Algunas veces	4	8	7,1%
	Casi siempre	33	65	58,4%
	Siempre	19	39	34,5%
Total		56	112	100,0%

Resultados de la dimensión “rotación de puestos”

Los resultados obtenidos de esta dimensión demuestran que un 34.5% de los encuestados opina que siempre la rotación de puestos le brinda mayores conocimientos sobre otras funciones y que la institución al rotar los puestos asigna labores de acuerdo a las capacidades de cada empleado; adicionando los que opinan casi siempre se obtiene

92.9% que demuestra que existe una mayoría significativa (de 80% a 99%) que afirma lo manifestado en los enunciados. El 7.1% opina algunas veces.

5.2.1.3. Análisis de los resultados de las variables

Variable: comunicación asertiva

Tabla 30

Frecuencias de la variable comunicación asertiva

		N	Respuestas	
			Número de casos	Porcentaje
Comunicación asertiva	Algunas veces	14	27	6,0%
	Casi siempre	113	227	50,6%
	Siempre	97	194	43,4%
Total		224	448	100,0%

Resultados de la variable “comunicación asertiva”

Los resultados obtenidos de esta variable demuestran que un 94% de los encuestados (los que opinan siempre y casi siempre) consideran positivos los enunciados manifestados en los diversos instrumentos, esto evidencia que la comunicación asertiva presenta un nivel alto y tiene mayoría significativa (entre 80 % a 99%); el 6% considera algunas veces. Se ha encontrado aceptación en las cuatro dimensiones, especialmente en la dimensión “asertividad social” que obtiene el 98.8%, seguido de la dimensión “liderazgo” que alcanza el 94.1%, continua la dimensión “defensa de los derechos” con 94% y por último la dimensión “independencia” que llega al 89.2%.

Variable: bienestar laboral

Tabla 31

Frecuencias de la variable bienestar laboral

		N	Respuestas	
			Número de casos	Porcentaje
Bienestar laboral	Algunas veces	12	23	5,1%
	Casi siempre	117	235	52,4%
	Siempre	95	190	42,5%
Total		224	448	100,0%

Resultados de la variable “bienestar laboral”

Los resultados obtenidos de esta variable demuestran que un 94.9% de los encuestados (los que opinan siempre y casi siempre) consideran positivos los enunciados manifestados en los diversos instrumentos, esto evidencia que el bienestar laboral presenta un nivel alto y tiene mayoría significativa (entre 80 % a 99%); el 5.1% considera algunas veces. Se ha encontrado aceptación en las cuatro dimensiones, especialmente en la dimensión “sueldo” que obtiene el 100%, seguido de la dimensión “oportunidades de ascenso” que alcanza el 97.6%, continua la dimensión “rotación de puestos” con 92.9% y por último la dimensión “seguridad en el trabajo” que llega al 89.3%.

5.2.2. Análisis inferencial.

5.2.2.1. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general de investigación

H0: La comunicación asertiva NO se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

Ha: La comunicación asertiva se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

Tabla 32

Tabla de contingencia comunicación asertiva - bienestar laboral

			Bienestar laboral			
			Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Comunicación asertiva	Algunas veces	Recuento	7	59	62	16
	Casi siempre	Recuento	57	430	377	108
	Siempre	Recuento	43	423	335	100
	Total	Recuento	13	114	97	28

Tabla 33

Tabla de grado de correlación y nivel de significación entre comunicación asertiva y bienestar laboral

			Comunicación asertiva	Bienestar laboral
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,652
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Bienestar laboral	Coeficiente de correlación	,652	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan, se presenta los estadísticos referentes al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman (0,652), que indica que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general alterna “La comunicación asertiva se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019”.

Hipótesis específica de investigación 01

H01: La asertividad social NO se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

H1: La asertividad social se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

Tabla 34

Tabla de contingencia asertividad social - bienestar laboral

			Bienestar laboral			Total
			Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Asertividad social	Algunas veces	Recuento	1	3	4	1
	Casi siempre	Recuento	15	109	100	28
	Siempre	Recuento	11	116	89	27
	Total	Recuento	13	114	97	28

Tabla 35

Tabla de grado de correlación y nivel de significación entre asertividad social y bienestar laboral

			Asertividad social	Bienestar laboral
Rho de Spearman	Asertividad social	Coefficiente de correlación	1,000	,606
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Bienestar laboral	Coefficiente de correlación	,606	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan, se presenta los estadísticos referentes al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman (0,606), que indica que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 “La asertividad social se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019”.

Hipótesis específica de investigación 02

H02: La defensa de los derechos NO se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

H2: La defensa de los derechos se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

Tabla 36

Tabla de contingencia defensa de los derechos - bienestar laboral

		Bienestar laboral			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Defensa de los derechos	Algunas veces	Recuento	1	15	16	4
	Casi siempre	Recuento	14	102	84	25
	Siempre	Recuento	11	111	94	27
	Total	Recuento	13	114	97	28

Tabla 37

Tabla de grado de correlación y nivel de significación entre defensa de los derechos y bienestar laboral

			Defensa de los derechos	Bienestar laboral
Rho de Spearman	Defensa de los derechos	Coeficiente de correlación	1,000	,510
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Bienestar laboral	Coeficiente de correlación	,510	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan, se presenta los estadísticos referentes al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman (0,510), que indica que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 “La defensa de los derechos se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019”.

Hipótesis específica de investigación 03

H_{03} : La independencia NO se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

H_3 : La independencia se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

Tabla 38

Tabla de contingencia independencia - bienestar laboral

		Bienestar laboral			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Independencia	Algunas veces	Recuento	2	29	25	7
	Casi siempre	Recuento	18	94	89	25
	Siempre	Recuento	7	109	83	25
	Total	Recuento	13	114	97	28

Tabla 39

Tabla de grado de correlación y nivel de significación entre independencia y bienestar laboral

			Independencia	Bienestar laboral
Rho de Spearman	Independencia	Coefficiente de correlación	1,000	,502
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Bienestar laboral	Coefficiente de correlación	,502	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan, se presenta los estadísticos referentes al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman (0,502), que indica que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 “La independencia se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019”.

Hipótesis específica de investigación 04

H04: El liderazgo NO se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

H4: El liderazgo se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

Tabla 40

Tabla de contingencia liderazgo - bienestar laboral

		Bienestar laboral			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Liderazgo	Algunas veces	Recuento	2	13	17	4
	Casi siempre	Recuento	11	129	108	31
	Siempre	Recuento	13	86	69	21
	Total	Recuento	13	114	97	28

Tabla 41

Tabla de grado de correlación y nivel de significación entre liderazgo y bienestar laboral

		Liderazgo	Bienestar laboral
Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,548
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	28	28
Rho de Spearman Bienestar laboral	Coeficiente de correlación	,548	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	28	28

Interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan, se presenta los estadísticos referentes al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman (0,548), que indica que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p_v < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 “El liderazgo se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019”.

5.3. Discusión de Resultados

Los resultados alcanzados en el trabajo de investigación sobre las variables y sus derivados, comprendiendo dimensiones, indicadores, han servido como sustento para comprobar mediante un 94% que la hipótesis general (“La comunicación asertiva se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019”) es validada y confirma una relación directa entre ambas variables; si los resultados los relacionamos con las distintas teorías reforzamos esta relación, teorías como las de (Yagosesky, 2001), (Roca, 2003), (Huacon, 2013), (Garrosa & Carmona, 2011), (Mora, Bayona, & Torrado, 2012) y (Luthans, 2008), han demostrado que la existencia de una comunicación asertiva entre los miembros de una organización mejora favorablemente su bienestar laboral; así mismo cuenta con el respaldo de anteriores investigaciones como las

de (López, 2019), (Sanabria, 2017), (Lyón & Algarin, 2018), (Arias, 2019), (Chavez & Licapa, 2018) y (Llacchua, 2018), quienes en sus distintos estudios señalan que la comunicación asertiva es un factor importante en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los empleados, generando una mejora en el ambiente de trabajo y teniendo gran efecto en el bienestar laboral.

De acuerdo con los resultados alcanzados, producto de la contrastación de la hipótesis “La asertividad social se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019”, se puede observar que con lo comprobado referente a la dimensión “asertividad social” se determina un grado de relación directa; acentuado con el trabajo de (Arias, 2019) quien indica que la empatía y autenticidad en las relaciones interpersonales generan un ambiente agradable de trabajo en donde el empleado puede desarrollar sus actividades.

Respecto a los resultados alcanzados, producto de la contrastación de la hipótesis “La defensa de los derechos se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019”, se puede observar que con lo comprobado referente a la dimensión “defensa de los derechos” se determina un grado de relación directa; acentuado con el trabajo de (Sanabria, 2017) quien menciona que la asertividad es necesaria en situaciones de equidad, defensa de derechos y enfrentamiento de opiniones contrarias, porque genera una convivencia sana en la organización que beneficia al bienestar laboral.

De acuerdo con los resultados alcanzados, producto de la contrastación de la hipótesis “La independencia se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019”, se puede observar que con lo comprobado referente a la dimensión “independencia” se determina un grado de relación directa; acentuado con el trabajo de (López, 2019) quien señala que los empleados al expresar libremente sus opiniones y emociones cuentan con un alto grado de bienestar laboral.

Respecto a los resultados alcanzados, producto de la contrastación de la hipótesis “El liderazgo se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019”, se puede observar que con lo comprobado referente a la dimensión “liderazgo” se determina un grado de relación directa; acentuado con el trabajo de (Lyón & Algarin, 2018) quien indica que el personal de una organización debe ser tolerante y razonable en el manejo de sus relaciones interpersonales.

Conclusiones

Considerando los resultados presentados de acuerdo con los estadísticos se concluye lo siguiente:

1. Mediante la prueba Rho de Spearman se ha determinado que existe una moderada relación positiva entre las variables comunicación asertiva y bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019, arrojando un coeficiente de correlación de 0,652 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general alterna, la comunicación asertiva se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.
2. Asimismo, mediante la prueba estadística Rho de Spearman se confirma que existe una moderada relación positiva entre la asertividad social con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019, arrojando un coeficiente de correlación de 0,606 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula 01 y se acepta la hipótesis alterna 01, la asertividad social se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.
3. Mediante la prueba estadística Rho de Spearman se confirma que existe una moderada relación positiva entre la defensa de los derechos con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019, arrojando un coeficiente de correlación de 0,510 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula 02 y se acepta la hipótesis alterna 02, la defensa de los derechos se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

4. Mediante la prueba estadística Rho de Spearman se confirma que existe una moderada relación positiva entre la independencia con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019, arrojando un coeficiente de correlación de 0,502 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula 03 y se acepta la hipótesis alterna 03, la independencia se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.
5. Finalmente, mediante la prueba estadística Rho de Spearman se confirma que existe una moderada relación positiva entre el liderazgo con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019, arrojando un coeficiente de correlación de 0,548 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula 04 y se acepta la hipótesis alterna 04, el liderazgo se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.

Recomendaciones

1. Al director de la Escuela de Infantería del Ejército: Implementar talleres de asertividad social dirigido a los docentes para que puedan mejorar sus relaciones interpersonales y generar un buen ambiente de trabajo que beneficie el bienestar laboral en la institución.
2. Fomentar entre los docentes el empleo de una comunicación asertiva en el momento en que defiendan sus derechos al sentirse vulnerados, para poder erradicar conflictos y encontrar una solución inmediata y viable.
3. Promover en el personal docente independencia en la toma de decisiones, con el objetivo de fortalecer su autonomía y generar crecimiento a nivel personal y profesional, elevando su nivel de bienestar laboral.
4. Contar con docentes que ejerzan un liderazgo basado en una comunicación de tolerancia, comprensión y respeto, que permitan un manejo adecuado de relaciones interpersonales conflictivas.
5. Tomar en consideración los resultados de esta investigación, con el objetivo de impulsar la comunicación asertiva y mejorar el bienestar laboral, para poder alcanzar crecimiento y desarrollo institucional.

Referencias

- Aguilar, V., Cruz, D., & Jiménez, D. (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas*. Periodo 1995 – 2005. *Tendencia & Retos* (12).
- Arévalo, A. (2006). *La influencia de las políticas de bienestar laboral en la satisfacción personal del trabajador*. Colombia: Universidad de la Sabana.
- Arias, C. (2019). *Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora*. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2019. Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Asensi, L. (2014). *La comunicación asertiva. Una habilidad personal y profesional*. Universidad de Alicante.
- Briones, G. (2002). *Metodología de investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Colombia: ARFO.
- Caldua, C. (2019). *La gestión de riesgos ambientales y su incidencia en el bienestar laboral de los trabajadores de la compañía minera Huancapetí SAC de las provincias de Recuay y Aija, Año 2014*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antúñez de Mayolo.
- Castanyer, O., & Ortega, E. (2013). *Asertividad en el trabajo*. Barcelona: Descleé de Brouwer.
- Cawood, D. (2005). *Técnicas Asertivas de dirección de Personal*. Barcelona - España: Ediciones Deusto.
- Chaparro, Z. (2015). *El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa* (Tercera edición en español ed.). Maracaibo- Venezuela: La Columna.

- Chavez, R., & Licapa, I. (2018). *Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica - 2018*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Ica - Perú.
- Cobley, P. (2013). *Theories and Models of Communication. Handbook of Communication Science*. De Gruyter Mouton.
- Cruz, P., & López, F. (2008). *Diccionario enciclopédico de economía, finanzas y empresa*. España: Ibérica.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11va ed.). México: McGraw-Hill.
- Echevarría, K., & Santiago, R. (2017). *Percepción del Bienestar Laboral de los Empleados. Estudio comparativo según su género*. Revista Internacional Administración y Finanzas.
- Egúsqiza, O. (2000). *La Asertividad: Modelo de Comunicación en las Organizaciones*. Quipukamayoc, 7(14).
- Elizondo, S. (2014). *Asertividad y escucha activa*. México: Trillas.
- Estrada, Y., & Ramírez, M. (2010). *El Bienestar Laboral y su incidencia en la Gestión exitosa de las Empresas en el turismo*. Revista de Investigación TURyDES, 3.
- Flores, M. (2002). *Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy*. Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán (221).
- Garrosa, E., & Carmona, I. (2011). *Salud laboral y bienestar. Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo*. Medicina y Seguridad del Trabajo.
- Güel, M. (2006). *¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Técnicas asertivas para el profesorado y formadores*. Barcelona: Graó.

- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Edit Oxford.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Herrera, Y., Betancourt, J., Jiménez, N., & Martínez, A. (2017). *Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones*. Psyconex.
- Huacon, A. (2013). *Las barreras en el proceso de comunicación*. Barcelona, España: ICEX.
- Kerlinger y Lee. (2002). *Investigación del comportamiento*. Método de Investigación en Ciencias Sociales. México: McGraw Hill.
- Llacchua, F. (2018). *Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuayleas.
- López, S. (2019). *Bienestar Laboral en los Trabajadores de una Empresa Portuaria de Escuintla*. Tesis de Maestría, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Distrito Federal – México: McGraw-Hill.
- Lýon, A., & Algarin, E. (2018). *La comunicación asertiva en las organizaciones*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.
- Moles, J. (2008). *Psicología Conductual* (3era ed.). Caracas, Venezuela: Greco.
- Monge, M. (2018). *El clima organizacional y bienestar laboral en el Gad Municipal del Cantón Pujilí*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga – Ecuador.

- Mora, J., Bayona, A., & Torrado, J. (2012). *Bienestar laboral*. Santander: Universidad Francisco de Paula Santander.
- Murillo, S. (2009). *Relaciones Humanas*. Distrito Federal, México: Limusa.
- Parella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Editorial Fedeupel.
- Rath, T., & Harter, J. (2011). *La ciencia del Bienestar*. Los 5 elementos esenciales. Barcelona: Alienta Editorial.
- Remor, B., & Amorrós, G. (2015). *Empatía*. Bogotá, Colombia: Editor Delta Publicaciones.
- Riso, W. (2008). *Entrenamiento asertivo. Aspectos conceptuales, evaluativos y de intervención*. Medellín: Rayuela.
- Roca, E. (2003). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*. Valencia: ACDE Ediciones.
- Salkind, N. (1997). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Sanabria, L. (2017). *Formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes Y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de La China de Ibagué*. Tesis de Maestría, Universidad de Tolima, Colombia.
- Solorzano, I., & Chavez, R. (2018). *Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- UNE. (2014). *Manual de Estadística Aplicada a la Investigación Científica con SPSS*. Lima: UNE.
- Ventura, A. (2016). *Influencia de la comunicación asertiva en el desempeño docente en una institución educativa*. Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, Ica.
- Yagosesky, R. (2001). *La teoría comunicación asertiva*. Venezuela: Júpiter.

Apéndices

Apéndice A. Matriz de Consistencia

Comunicación Asertiva y Bienestar Laboral en los Docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la asertividad social con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la defensa de los derechos con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la independencia con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la asertividad social y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la defensa de los derechos y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la independencia y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo y el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.</p>	<p>Hipótesis general La comunicación asertiva se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas La asertividad social se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.</p> <p>La defensa de los derechos se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.</p> <p>La independencia se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.</p> <p>El liderazgo se relaciona con el bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019.</p>	<p>Variable 1: Comunicación asertividad.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asertividad social. - Defensa de los derechos. - Independencia. - Liderazgo. <p>Variable 2: Bienestar laboral.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sueldo. - Oportunidades de ascenso. - Seguridad en el trabajo. - Rotación de puestos. 	<p>Tipo de Investigación No experimental</p> <p>Enfoque Cuantitativo correlacional</p> <p>Tipo: Explicativo (Gestión Pedagógica y el Desarrollo de competencias).</p> <p>Diseño de Investigación Descriptivo correlacional</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> </div> <p>Método Hipotético deductivo</p> <p>Población y muestra La población lo constituyen 16 oficiales alumnos, la muestra será de tipo censal. Técnicas de recolección de datos</p> <p>Análisis de contenidos. Observación Encuestas. Instrumentos. Observación directa Cuadros estadísticos Cuestionarios estructurados</p>

Apéndice B. Instrumentos de Evaluación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

ESCUELA DE POSGRADO – SECCIÓN MAESTRÍA

Cuestionario A.

Comunicación Asertiva

Buenos días, estamos realizando una encuesta para determinar la situación en que se encuentra la comunicación organizacional en la institución; por favor, contesten las preguntas sin apasionamiento, pero con la verdad, eso nos ayudará a lograr los objetivos de nuestra investigación.

Instrucciones

Emplee bolígrafo de tinta negra o azul para rellenar el cuestionario.

No hay respuestas buenas o malas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.

Marque con claridad la opción elegida con un aspa (x) o un check.

Recuerde: no se deben marcar dos (02) opciones o más.

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.

Si no se entiende alguna pregunta, hágalo saber al encuestador, él le explicará el sentido de la pregunta.

Escala de Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre

N°	Ítems	Niveles de medición				
		5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: ASERTIVIDAD SOCIAL					
1	¿Respeto a sus colegas y demás miembros de la institución al escuchar atentamente sus ideas u opiniones?					
2	¿Expresa libremente sus sentimientos y emociones al entablar relaciones interpersonales con el personal de la institución?					
	DIMENSIÓN: DEFENSA DE LOS DERECHOS					
3	¿Considera que defiende sus derechos individuales y laborales de forma serena y cordial?					
4	¿Rechaza las peticiones que le parecen injustas?					
	DIMENSIÓN: INDEPENDENCIA					

5	¿Al defender su punto de vista u opiniones lo realiza de forma adecuada?					
6	¿Toma decisiones acertadas a pesar de las diversas ideas y criterios de los demás?					
DIMENSIÓN: LIDERAZGO						
7	¿Se considera capaz de dirigir relaciones sociales tensas y conflictivas?					
8	¿Demuestra liderazgo al tolerar y comprender las emociones e ideas de sus colegas y demás miembros de la institución?					

¡Muchas gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle
ESCUELA DE POSGRADO – SECCIÓN MAESTRÍA

Cuestionario B.

El Bienestar Laboral

Buenos días, estamos realizando una encuesta para determinar la situación en que se encuentra la comunicación organizacional en la institución; por favor, contesten las preguntas sin apasionamiento, pero con la verdad, eso nos ayudará a lograr los objetivos de nuestra investigación.

Instrucciones

Emplee bolígrafo de tinta negra o azul para rellenar el cuestionario.

No hay respuestas buenas o malas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.

Marque con claridad la opción elegida con un aspa (x) o un check.

Recuerde: no se deben marcar dos (02) opciones o más.

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.

Si no se entiende alguna pregunta, hágalo saber al encuestador, él le explicará el sentido de la pregunta.

Escala de Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre

N°	Ítems	Niveles de medición				
		5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: SUELDO					
1	¿Considera que su remuneración es justa?					
2	¿Su salario se encuentra acorde al trabajo que desempeña en la institución?					
	DIMENSIÓN: OPORTUNIDADES DE ASCENSO					
3	¿Considera que la Escuela de Infantería del Ejército brinda oportunidades de ascenso y crecimiento profesional?					
4	¿Sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta por la institución?					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
5	¿Considera que la institución le brinda estabilidad laboral?					
6	¿La Escuela de Infantería del Ejército cumple con todos los beneficios laborales?					
	DIMENSIÓN: ROTACIÓN DE PUESTOS					
7	¿Considera que la rotación de puestos le brinda mayores conocimientos sobre otras funciones?					
8	¿La institución al rotar los puestos asigna labores de acuerdo a las capacidades de cada empleado?					

Muchas gracias por su gentil colaboración

Apéndice C. Validación de Instrumento

DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante:

1.2. Cargo e institución donde labora:

1.3. Nombre del instrumento o motivo de evaluación: Cuestionario sobre
“COMUNICACIÓN ASERTIVA”

1.4. Autor del instrumento: Maestría.....

Alumno de la Sección Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”

Indicadores	Criterios	Deficiente 1-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. Organización	Existe una organización lógica entre variables e indicadores					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de comunicación asertiva.					
7. Consistencia	Consistencia entre la formulación de problema, objetivos e hipótesis.					
8. Coherencia	De indicadores y dimensiones.					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.					

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

.....

LUGAR Y FECHA:

DNI N^a Teléfono.....

.....
Firma del experto informante

Apéndice D. Confiabilidad del Instrumento

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD - ALFA DE CRONBACH

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL
1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	56
2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	73
3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	55
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	69
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	70
6	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	65
7	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	73
8	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	58
9	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	59
10	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	61
VAR P	0.5 6	0. 6	0. 8	0.6 9	0.5 6	0.1 6	0. 2	0. 6	0. 4		0.5 6	0.1 6	0.1 6	0.2 5	0.6 9	0.6 4	43.89
Sumatoria de las Varianzas de las preguntas																7.3 1	

A partir de las varianzas [\[editar\]](#)

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la **varianza** del ítem i ,
- S_t^2 es la **varianza** de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems.

$$\alpha = \left[\frac{16}{16-1} \right] \left[1 - \left(\frac{7.31}{43.89} \right) \right] = 1.066 \times 0.833 =$$

$$15 \quad 43.89$$

$\alpha =$	0.889
------------	-------

Alta confiabilidad	De 0.900 a 1.00
Fuerte confiabilidad	De 0.751 a 0.899
Existe confiabilidad	De 0.700 a 0.750
Baja confiabilidad	De 0.601 a 0.699
No existe confiabilidad	De 0.000 a 0.600

Apéndice E. Resultado de Data de las Variables de Estudios

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4
4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
6	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5
7	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
8	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
9	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4
10	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	5
11	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4
12	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
13	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4
14	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
15	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
16	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4
17	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5
18	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
19	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
20	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
21	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
22	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4
23	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4
24	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5
25	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5
26	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
27	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
28	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5

Apéndice F. Tabla de Distribución del Chi Cuadrado

g.d.f	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	g.d.f
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,084	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,791	11,097	10,473	10
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530	11
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,486	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	40,780	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991	21
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031	22
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179	26
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214	27
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249	28
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283	29
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316	30
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,402	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349	31
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,480	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381	32
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,876	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413	33
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444	34
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475	35
40	73,402	66,766	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,805	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622	40
60	99,607	91,952	88,379	84,580	83,298	82,225	80,482	79,082	74,397	71,341	68,972	66,981	65,227	63,628	62,135	60
80	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,422	103,459	101,879	96,578	93,106	90,405	88,130	86,120	84,284	82,566	80
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,889	114,806	113,145	107,565	103,904	101,054	98,650	96,524	94,581	92,761	90
100	149,449	140,169	135,807	131,142	129,561	128,237	126,079	124,342	118,498	114,659	111,667	109,141	106,906	104,862	102,946	100
120	173,617	163,648	158,950	153,918	152,211	150,780	148,447	146,567	140,233	136,062	132,806	130,055	127,616	125,383	123,289	120
140	197,851	186,847	181,840	176,471	174,648	173,118	170,624	168,613	161,827	157,352	153,854	150,894	148,269	145,863	143,604	140

Distribución ji cuadrada - Pá