

**ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS**  
**“CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI”**



**“La comunicación asertiva y la calidad del servicio educativo en el Centro de Idiomas Virgen de las Mercedes (CIVIME) ubicado en la ciudad de Lima”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias Militares con mención en Administración**

**Autor:**

**Humberto Enrique Granara Rossello**

**0009-0004-8800-5478**

**Lima – Perú**

**2023**

## **Dedicatoria**

"El presente trabajo lo dedico a mis señores padres quienes siempre velaron por mi bienestar y buena educación y por ello llegue a esta etapa de mi vida profesional"

## **Agradecimiento**

"Agradezco a todos mis docentes quienes me formaron en esta casa de estudios que fueron los cimientos de mi persona y de mi carrera profesional"

## ÍNDICE

|                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Dedicatoria.....</b>                                       | <b>ii</b>  |
| <b>Agradecimiento .....</b>                                   | <b>iii</b> |
| <b>ÍNDICE .....</b>                                           | <b>iv</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>                                | <b>vi</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>                                  | <b>vi</b>  |
| <b>RESUMEN .....</b>                                          | <b>vii</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                                     | <b>99</b>  |
| <b>CAPÍTULO I INFORMACIÓN GENERAL .....</b>                   | <b>91</b>  |
| 1.1 Dependencia (donde se desarrolla el tema) .....           | 111        |
| 1.2 Tipo de actividad que desarrolló (función y puesto) ..... | 11         |
| 1.3 Lugar y Fecha .....                                       | 122        |
| 1.4 Visión del CIVIME .....                                   | 1212       |
| 1.5 Misión del CIVIME.....                                    | 1212       |
| 1.6 Funciones y actividades del Puesto que Ocupó.....         | 12         |
| <b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>                        | <b>144</b> |
| 2.1. Antecedentes .....                                       | 144        |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales.....                      | 144        |
| 2.1.2 Antecedentes Nacionales .....                           | 166        |
| 2.2 Bases teóricas.....                                       | 188        |
| 2.2.1. Comunicación asertiva.....                             | 188        |
| 2.2.2 Calidad del servicio de la enseñanza de idiomas .....   | 20         |

|                                                                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.2.3. Calidad de servicio.....                                                                              | 21         |
| 2.2.4. Calidad de servicio educativo .....                                                                   | 211        |
| 2.3. Definición de términos.....                                                                             | 222        |
| <b>CAPÍTULO III DESARROLLO DEL TEMA.....</b>                                                                 | <b>244</b> |
| 3.1. Campos de Aplicación .....                                                                              | 244        |
| 3.2. Tipos de aplicación .....                                                                               | 245        |
| 3.3. Diagnóstico .....                                                                                       | 255        |
| 3.4 Propuesta de mejora.....                                                                                 | 26         |
| 3.4.1. Objetivos.....                                                                                        | 266        |
| 3.4.2. Descripción y estructura de la propuesta (un organigrama y evidenciar las sesiones y contenidos ..... | 277        |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>                                                                                    | <b>377</b> |
| <b>RECOMENDACIONES .....</b>                                                                                 | <b>388</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                                                                       | <b>39</b>  |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                                                          | <b>422</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 1. Organigrama de la propuesta de taller de comunicación asertiva y la calidad del servicio del centro de idiomas Virgen De Las Mercedes CIVEME. .... | 277 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1. ....                                                           | 288 |
| Sesión 1: Conceptos básicos de la comunicación asertiva .....           | 288 |
| Tabla 2. ....                                                           | 299 |
| Sesión 2: Comunicación verbal y no verbal.....                          | 299 |
| Tabla 3. ....                                                           | 31  |
| Sesión 3: Comunicación Asertiva en Situaciones Conflictivas .....       | 31  |
| Tabla 4. ....                                                           | 32  |
| Sesión 4: Identificando y abordando conflictos en la comunicación ..... | 32  |
| Tabla 5 .....                                                           | 33  |
| Sesión 5: Comunicación en situaciones de estrés y presión .....         | 33  |
| Tabla 6 .....                                                           | 34  |
| Sesión 6: Evaluación y cierre .....                                     | 34  |
| Tabla 7 .....                                                           | 36  |
| Cuestionario de evaluación del taller.....                              | 36  |

## RESUMEN

El presente estudio de suficiencia profesional se realizó en el Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes, ubicado en Av. Arequipa 1080 Lima. El *objetivo general* del análisis fue optimizar la excelencia en servicio brindado por la institución a través de desarrollar habilidades de asertividad en la comunicación entre su personal.

En el contexto del Centro de Idiomas Virgen de las Mercedes (CIVIME) ubicado en la ciudad de Lima, se han identificado diversas dificultades en el proceso comunicacional y en la calidad del servicio al usuario, principalmente debido a la rotación constante de personal. Esta problemática ha generado una serie de problemas y efectos negativos en el centro.

En primer lugar, la rotación frecuente de personal en el CIVIME puede ocasionar una falta de continuidad en la comunicación con los estudiantes y usuarios. Los constantes cambios de personal pueden generar confusión en cuanto a los procedimientos, políticas y normas del centro, lo que afecta la eficiencia y eficacia en la transmisión de información relevante.

Asimismo, la rotación de personal puede afectar la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes. La falta de estabilidad en el cuerpo docente y administrativo puede dar lugar a una falta de coherencia en la enseñanza y en la atención al estudiante. Los profesores y el personal administrativo que no cuentan con un tiempo prolongado de permanencia pueden tener dificultades para establecer vínculos sólidos con los estudiantes, lo cual puede afectar su motivación y compromiso con el aprendizaje.

Teniendo en cuenta estos problemas y efectos negativos, se propone la realización de talleres de asertividad en la comunicación y optimización en la excelencia en servicio dirigidos a los profesores y personal administrativo del centro. Estos talleres estarán diseñados para desarrollar habilidades de comunicación efectiva y adecuada, con el objetivo de mejorar los vínculos interpersonales y la satisfacción de los estudiantes. Al fortalecer las habilidades de comunicación de todo el personal del centro, se espera mejorar la continuidad en la transmisión de información, así como fomentar relaciones más sólidas y positivas con los estudiantes, contribuyendo a una mejor calidad del servicio educativo ofrecido por el CIVIME. Se espera que la implementación de esta propuesta tenga un impacto positivo en el desempeño y la eficiencia del

Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes, fortaleciendo las relaciones interpersonales entre el personal y mejorando la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes. Además, se sugieren estrategias para medir la efectividad del taller y garantizar su éxito en el largo plazo.

**Palabras clave:** Comunicación, tics, asertividad, desenvolvimiento, capacitación, aprendizaje,

## INTRODUCCIÓN

El autor, en su posición como Director del Centro de Idiomas Virgen de las Mercedes (CIVIME) ubicado en la ciudad de Lima, tuvo diversas razones personales y profesionales que lo motivaron a realizar su trabajo de suficiencia profesional.

En el ámbito personal, el autor se encontraba comprometido con la mejora continua y el crecimiento profesional. Reconocía la importancia de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el campo de la comunicación asertiva y la calidad del servicio educativo. Además, valoraba la oportunidad de contribuir de manera significativa al desarrollo de los estudiantes y al fortalecimiento de las relaciones en la Institución educativa, dedicada a la instrucción de idiomas.

Desde una perspectiva profesional, el autor entendía la importancia de contar con una comunicación efectiva en el ámbito educativo, especialmente en un centro de idiomas que busca brindar un servicio de calidad. Reconocía que la comunicación asertiva y la excelencia en el servicio eran elementos clave para el éxito de la institución y para la satisfacción de los estudiantes.

Además, el autor comprendía que la rotación constante de personal en el centro de idiomas representaba un desafío en el proceso comunicacional y en la calidad del servicio educativo. Esta situación generaba dificultades en el establecimiento de relaciones sólidas y en la continuidad de una comunicación efectiva con los estudiantes.

Motivado por estas razones personales y profesionales, el autor decidió emprender su trabajo de suficiencia profesional con el objetivo de identificar y abordar las dificultades en el proceso comunicacional y en el servicio al usuario en el Centro de Idiomas Virgen de las Mercedes. Su propósito era proponer estrategias y talleres de asertividad en la comunicación y optimización de la excelencia en el servicio, dirigidos al personal del centro, con el fin de mejorar la calidad de la comunicación y la satisfacción de los estudiantes.

En cuanto a la estructura del trabajo, el Capítulo I brinda una descripción general de la dependencia donde se llevó a cabo la experiencia profesional. Se detallan la misión y la visión de la institución, así como las actividades y funciones del cargo y área específica en la que el autor se desempeñó.

El Capítulo II, denominado "Marco Teórico", presenta una revisión de los conceptos y teorías relevantes relacionados con la comunicación asertiva y la

calidad del servicio educativo. Se fundamenta en la literatura existente y proporciona un marco conceptual sólido para comprender y abordar la problemática identificada.

Finalmente, el Capítulo III, titulado "Desarrollo del Tema", constituye la parte central y más importante del trabajo. En este capítulo, se describe detalladamente la situación problemática observada en el Centro de Lenguas Virgen de las Mercedes y se expone el diagnóstico de dicha situación. Se plantean actividades y estrategias específicas para abordar el problema, así como una propuesta de mejora con objetivos y metas esperadas. Además, se presentan los resultados obtenidos a partir de la implementación de las estrategias propuestas.

## **CAPÍTULO I**

### **INFORMACIÓN GENERAL**

#### **1.1 Dependencia (donde se desarrolla el tema)**

La dependencia en la que fue desarrollado el trabajo de Suficiencia Profesional del autor fue el Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes (CIVIME), ubicado en Lima, Perú, en su sede institucional en la Av. Arequipa n°1080, durante el año 2022. El CIVIME es un centro de educación superior dedicado a la educación de idiomas extranjeros y quechua. En cuanto al contexto espacio del CIVIME, se trata de un edificio que cuenta con diversas aulas equipadas con tecnología más reciente con el propósito de hacer más fácil el proceso de enseñanza-aprendizaje de idiomas, así como con espacios comunes para el descanso y la socialización de los alumnos. También cuenta con oficinas administrativas y áreas para el personal docente y de apoyo. El ambiente en general es moderno y acogedor, apropiado para desarrollar actividades educativas.

#### **1.2 Tipo de Actividad (Función y Puesto)**

- El autor desempeñó el puesto de Director, asumiendo la responsabilidad de gestionar y supervisar el personal militar y civil, en lo referente al apoyo de recursos humanos.
- El autor desempeñó un papel fundamental como Director, brindando dirección técnica a las unidades asignadas. Su responsabilidad principal fue asegurarse de que el personal estuviera adecuadamente preparado y supervisar la planificación y ejecución de diversos servicios, tales como recepción, reemplazo, descanso, recuperación, redistribución y planificación.
- Además, como parte de sus responsabilidades, llevó a cabo operaciones de apoyo para establecer y mantener el control del orden interno, asegurando así el buen funcionamiento y la seguridad de la institución.
- Como Director, el autor tenía la tarea de supervisar la preparación del personal, gestionando servicios como la redistribución de recursos humanos y la planificación de tareas a fin de optimizar el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados.

### **1.3 Lugar y Fecha**

La dependencia se encuentra en Lima, en su sede institucional localizada en Av. Arequipa n°1080, distrito de Lince, durante el año 2022.

### **1.4 Visión del CIVIME**

“Ser reconocidos como un Centro de Idiomas de excelencia y calidad con la mejor opción en la enseñanza-aprendizaje de idiomas extranjeros y quechua, mediante programas flexibles, creativos, actualizados y con tecnología de punta, que brinda certificación internacional en el idioma inglés”.

### **1.5 Misión del CIVIME**

“Su misión es desarrollar competencias y habilidades lingüísticas a través de la enseñanza-aprendizaje del quechua y de idiomas del extranjero contribuyendo al crecimiento de la persona y cultural de sus alumnos a nivel nacional”.

### **Funciones del CIVIME**

- Dirigir y coordinar la planeación, la organización, el proceso de la realización y la medición de acciones de enseñanza-aprendizaje de lenguas extranjeras y quechua.
- Manejar al recurso humano, los recursos económicos y los materiales requeridos para desarrollar las acciones de la institución.
- Establecer y mantener relaciones de coordinación con otras instituciones educativas y entidades gubernamentales a nivel nacional e internacional.
- Elaborar informes periódicamente acerca del avance en las acciones y presentarlos a las autoridades correspondientes.

### **1.7 Funciones y actividades del Puesto que Ocupó**

- Planificar y supervisar el desarrollo de programas de enseñanza de idiomas extranjeros y quechua.
- Coordinar la formación del recurso humano docente y de administración de la institución.
- Evaluar el desempeño del personal y tomar decisiones para mejorar el rendimiento.

- Idear y realizar proyectos investigativos y de desarrollo relacionados con la enseñanza de idiomas extranjeros y quechua.
- Representar a la institución en eventos nacionales e internacionales vinculados con el aprendizaje de lenguas extranjeras y quechua.
- Mantener un proceso comunicativo efectivo con alumnos y sus familias para garantizar el éxito académico y personal de los mismos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Cortez (2020) cuyo trabajo investigativo titulado: *Planteamiento de tácticas de Efectiva Comunicación para perfeccionar la excelencia en servicios de un Instituto Educativo en Guayaquil, Ecuador, año 2019*". Este tuvo como objetivo general el identificar las características de la excelencia en el servicio en un Instituto Educativo en Guayaquil y realizar un planteamiento de tácticas de Efectiva Comunicación para perfeccionar la situación problemática. Se realizó un análisis no experimental cuantitativo con diseño de corte transversal y descriptivo, utilizando un cuestionario que expertos validaron según su juicio y confiabilidad que se obtuvo mediante el Alfa Cron Bach. Los resultados indicaron que la organización de los trámites, el recurso humano y la instalación presentan deficiencias que deben ser mejoradas mediante la aplicación de estrategias de comunicación efectiva. Los resultados es posible que sean valiosos para elegir alternativas en la Unidad Educativa y para la implementación de mejoras en la calidad del servicio ofrecido. La investigación de Cortez (2020) puede aportar valiosa información para el taller en cuanto a la identificación de fallas en la excelencia en servicio y la propuesta de estrategias de comunicación efectiva para mejorar la situación problemática. Si bien el contexto puede ser diferente, los resultados y estrategias propuestas en la investigación de Cortez pueden ser adaptados y aplicados en tu taller para perfeccionar la excelencia en servicio brindado a usuarios. Además, el diseño metodológico utilizado en la investigación de Cortez puede servir tal como referente a fin de elaborar el método a utilizar en tu taller.

Vásquez (2022) en su investigación titulada *"Planteamiento del proceso de asertiva comunicacional destinada al recurso humano en salud a fin de respaldar el protocolo de aprobación por madres con niños síndrome de Down, suceso: hospital de niños"* Dr. Ovidio Aliaga Uría", ubicado en La Paz capital de Bolivia durante los años 2015 al 2018. Tuvo como objetivo general el desarrollar un plan de comunicación asertiva para el recurso humano en salud de Hospital de

Niños "Dr. Ovidio Aliaga Uría", esto permitió proporcionar a las madres información clara y precisa durante la Primera Noticia. Este *enfoque metodológico* es mixto investigación de tipo básica nivel descriptivo y explicativo. Los datos fueron recolectados La información fue recogida mediante entrevistas, observación participante, testimonios y encuestas. Los resultados indican que la Noticia Primera es un factor decisivo en el comportamiento de las madres, y que proporcionar información adecuada y asertiva puede mejorar significativamente la excelencia en la vida de los niños y de sus familias, mientras que la falta de información adecuada puede provocar la exclusión social. Esta *investigación podría aportar* al taller de comunicación efectiva en el sentido de que también está concentrada en desarrollar una idea de comunicación asertiva, pero en un contexto diferente, específicamente en el ámbito de la salud. Además, está enfocada en lo relevante del proceso comunicacional en momentos críticos, como es la Primera Noticia, y cómo una adecuada comunicación puede mejorar la excelencia en la vida de usuarios y de sus familiares. En general, podría brindar mayores perspectivas y enfoques acerca de lo significativa que es la efectiva comunicación en distintos contextos y situaciones.

Pinto, Martínez y Castilla (2022) su trabajo investigativo titulado "*Análisis del manejo académico desde la didáctica para la enseñanza del inglés mediada por las TICs en el centro de idiomas de la FULL*". La cual se realizó en Colombia a inicios del año 2020, el cual tuvo como *objetivo general* caracterizar la gestión académica en el aprendizaje de la lengua inglesa mediante la puesta en marcha de las TICs en el Centro de Idiomas de Fundación de la Universidad los Libertadores durante la contingencia del Covid-19. La *metodología utilizada* incluyó una investigación de enfoque cualitativo y la realización de análisis documentales, diarios de campo y encuestas semiestructuradas. Los *resultados* indicaron la necesidad de formación de redes semánticas generales y emergentes, así como la importancia de establecer lineamientos institucionales claros en el empleo de recursos digitales en aulas virtuales. Además, se identificaron algunas de las herramientas digitales más significativas y se propuso un folleto digital para los participantes de la investigación. En *conclusión*, se establecieron recomendaciones para el Centro de Idiomas y la institución en general para lograr una experiencia significativa en la implementación de TICs en

la educación de la lengua inglesa. Respecto a la *investigación de Pinto, Martínez y Castilla (2022)*, esta *puede aportar* al taller en la medida en que aborda la enseñanza del idioma inglés mediada por las TICs y la necesidad de establecer lineamientos claros en su uso en el aula virtual. En el taller, al igual que en la investigación, se pueden identificar herramientas digitales significativas para la enseñanza del idioma y proponer estrategias para perfeccionar las vivencias en la asimilación de los participantes a través del uso adecuado de las TICs. En general, ambas investigaciones tienen en común el enfoque en la mejora de la enseñanza a través del uso de la comunicación asertiva y los nuevos métodos tecnológicos.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Entre los precedentes a nivel nacional se destaca la investigación de los autores *Luisa y Salazar (2021)* en su investigación titulada "*Planteamiento de Asertiva comunicación con la finalidad de perfeccionar el clima de la organización en área de talento humano*" – Red de Prestaciones Sabogal, año 2021. Este trabajo investigativo se propuso en forma general la creación de un planteamiento de Asertiva Comunicación con la finalidad de perfeccionar el Clima Empresarial en área de Talento Humano en Red de Prestaciones Sabogal en el año 2021. La *investigación de tipo básica (teórica)*, de nivel descriptivo tuvo un enfoque cuantitativo y diseño transversal no experimental. Como resultados se encontró que la Asertiva Comunicación está relacionada de manera significativa con el Clima Empresarial, de acuerdo con la correlación Rho Spearman, que es de 0.663\*\*, lo cual representa una correlación positiva mediana dentro de las variables. El valor de p es 0.000, lo que indica que el supuesto investigativo es aceptado y el supuesto inválido es rechazado, Por lo que se *concluyó* que la implementación de talleres para capacidades sociales, fomenta la honesta y clara comunicación y promueve lo importante que es la paciencia, el establecer equipos de trabajo, así como reforzar e incentivar el proceso comunicativo mediante herramientas en la empresa. Por lo tanto, la investigación de Luisa y Salazar (2020) se asemeja a la propuesta de taller de comunicación asertiva ya que ambas enfatizan en lo importante que es la comunicación en el marco laboral y proponen estrategias para la mejora.

Del mismo modo se tiene a *Ramírez (2018)* en su investigación titulada *"Talleres De Comunicación Asertiva En La Calidad Del Servicio De Los Agentes Educativos De Una Institución Educativa" Ica- 2017"* tiene como *propósito general* establecer la medida en que los talleres de asertiva comunicación facilitan el perfeccionamiento en la excelencia en servicio de gestores educativos del Instituto Particular Educativo Unión Americana en Ica. La investigación utiliza una *metodología cuantitativa* con diseño de tipo experimental, universo poblacional 30 docentes del Instituto Particular Educativo Unión Americana en Ica en el año 2017. Se utiliza un cuestionario con la finalidad de medir la excelencia en servicio y los datos se analizan por medio del estudio inferencial y descriptivo. Los resultados indican que los talleres de asertiva comunicación mejoran en forma significativa la excelencia en servicio de gestores educativos. En base a esto, se sugiere que se implementen talleres de comunicación asertiva para los docentes en la Dirección de Educación Regional en Ica a fin de adquirir mejoras similares a las logradas en el Instituto Particular Educativo Unión Americana en Ica. También se sugiere al Director del Instituto Educativo continuar el fortalecimiento de las destrezas y capacidades de los profesores para mejorar sus competencias en la profesión, su aceptabilidad, su accesibilidad y su efectividad, para así, ofrecer un servicio excelente. Esto motivo a los docentes a aplicar lo aprendido en los talleres para el fortalecimiento institucional y hacer uso de las diferentes herramientas y estrategias presentadas en las sesiones. En resumen, esta investigación proporciona evidencia que los talleres de asertiva comunicación son una herramienta efectiva para mejorar la excelencia en servicio en el ambiente educativo y ofrece recomendaciones útiles con la finalidad de implementarlos en otras instituciones, lo cual supone un *aporte valioso* para el autor del presente trabajo.

*Aguilar y Pinedo (2021)* en su investigación titulada *"Asertiva Comunicación como táctica para perfeccionar el servicio de atención al usuario en empresa Dr. PC. S.A.C., de Tarapoto"*. El *propósito general* presentado fue un planteamiento fundamentado en la asertiva comunicación con la finalidad de perfeccionar el servicio de atención al usuario. El *método* aplicado en este estudio investigativo fue *mixto, diseño no experimental descriptivo*. Los *resultados* indican que hay deficiencias en las habilidades comunicativas en relación al servicio de atención

al usuario, y que el 35.7% de usuarios ubicaron el servicio en regular. En consecuencia, se infiere en, la organización debe implementar el planteamiento con la finalidad de perfeccionar las habilidades comunicativas, superar las barreras de comunicación y mejorar el nivel de servicio a la excelencia. Se *recomienda* a la organización Dr. Pc. S.A.C. de Tarapoto que realice una evaluación detallada de las habilidades de comunicación de sus colaboradores para identificar las áreas más débiles y evitar que afecten el producto financiero de la empresa, se *recomienda* que la organización cree capacitaciones, talleres y métodos para optimizar la habilidad para responder de los empleados y proveerles de herramientas con el fin de mejorar su comunicación. La investigación puede ser relevante para el taller propuesto en este trabajo taller al enfocarlo en mejorar la comunicación y el servicio al usuario en una empresa o negocio, y al implementar tácticas fundamentadas en la asertiva comunicación.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Comunicación asertiva**

La asertiva comunicación se refiere a un modo de comunicación interpersonal que se enfoca en la clara expresión y honesta de los pensamientos, sensaciones y deseos, sin menospreciar ni agredir a la otra persona. Según Pérez, Pérez, López y Caballero (2018), tiene que ver con una manera de efectiva comunicación y respetuosa en la que se defienden los propios derechos y se respetan los de los demás. La práctica de la comunicación asertiva puede optimizar la confianza en sí mismo y la autoestima, así como fortalecer las relaciones interpersonales (Bernaola, 2019).

En el ámbito empresarial, la comunicación asertiva está siendo un elemento básico que tiene la finalidad de garantizar la excelencia en servicio y la complacencia del usuario. Según Guerrero, Feijoo y García (2018), los protocolos de intercomunicación en organizaciones requieren un enfoque asertivo que se caracteriza por su horizontalidad y eficacia en la comunicación entre sus miembros. Este enfoque moderno va más allá de los componentes clásicos de la comunicación, como el emisor, receptor, medio, mensaje y feedback, y se enfoca en el análisis no solo del "cómo", sino también de los efectos que puede producir una mejora en la comunicación.

En este sentido, la comunicación asertiva se convierte en un esencial elemento en la optimización de la calidad del servicio. Como señala Rodríguez (2011), la comunicación asertiva permite establecer relaciones interpersonales saludables y constructivas, y solucionar conflictos de manera satisfactoria para ambas partes. Esto es traducible en mayor complacencia del usuario y en una mejora en la apariencia corporativa. Asimismo, el ejercicio de la asertiva comunicación implica habilidades como, escucha activa, la empatía, la expresión clara y honesta de los propios sentimientos y pensamientos, y la capacidad de decir "no" de manera respetuosa (Bernaola, 2019).

Además, según los autores Riquelme, Landaeta y Núñez (2021), la comunicación asertiva responde a la habilidad relacionada con inteligencia emocional, la cual permite expresar nuestros pensamientos y sentimientos de manera efectiva y adecuada, favoreciendo la comprensión y la empatía en la relación con los demás. Asimismo, la comunicación asertiva puede contribuir a optimizar las relaciones entre las personas, la confianza en sí mismo y la autoestima.

En años más recientes comunicación asertiva ha sido un tema cada vez más concurrente para la investigación, es por ello que algunos autores Pérez, et al., (2018), han estudiado la práctica de la comunicación asertiva puede contribuir al bienestar psicológico y mejorar las relaciones interpersonales. En su investigación, los autores destacan la importancia de equilibrar la protección de las propias potestades y necesidades con la consideración de las potestades y necesidades de los demás.

Del mismo modo los autores Saavedra (2020) exploraron la relación entre la asertiva comunicación y la inteligencia en las emociones en el ámbito de trabajo. Encontrando que la comunicación asertiva se relaciona positivamente con la inteligencia emocional, y ambos constructos son predictores de la satisfacción laboral y la serenidad psicológica. Estos resultados sugieren que la práctica de la comunicación asertiva es posible que sea una valiosa herramienta para optimizar la excelencia de la vida en el trabajo.

En el contexto educativo, LEIVA, (2021) analizaron el papel de la asertiva comunicación en la prevención y manejo del bullying. En su estudio, sugieren que la práctica de la comunicación asertiva puede ser una herramienta útil para prevenir y reducir la incidencia de situaciones de acoso escolar, ya que

promueve la expresión respetuosa de los sentimientos y necesidades de las personas involucradas.

### **2.2.2 Calidad del servicio de la enseñanza de idiomas**

En cuanto a la calidad del servicio Melamed (2015), se refiere al grado en que es cumplido y superado lo que espera el cliente en cuanto a la atención y satisfacción que reciben durante su interacción con una empresa o proveedor de servicios. Es un concepto que implica tanto aspectos tangibles como intangibles, como la velocidad y eficiencia al ofrecer el servicio, amabilidad y cortesía del personal, la efectiva solución de inconvenientes y la habilidad para generar una experiencia positiva y memorable para el cliente.

Lograr una alta excelencia en servicio es fundamental para mantener la lealtad y fidelidad de los usuarios, mejorar la reputación de la organización y ocasionar un beneficio competitivo en el mercado.

Según García (2016) la calidad del servicio se relaciona con la habilidad que posee la organización para acatar los estándares y regulaciones de excelencia establecidos en su sector, así como con la capacidad de mejorar continuamente sus procesos y servicios con el fin de complacer los requerimientos cambiantes de usuarios y conservar su competitivo estatus en el mercado. En resumen, la excelencia en servicio es una parte esencial de la estrategia empresarial, ya que afecta la lealtad y complacencia del usuario, como también la imagen y reputación de la empresa.

La excelencia en servicio de aprendizaje de lenguas se refiere a la capacidad de las instituciones educativas y los profesores de idiomas para proporcionar una experiencia de aprendizaje efectiva y satisfactoria a los estudiantes. Esto implica no solo la transmisión de conocimientos y habilidades lingüísticas, sino también la generación de un entorno de enseñanza positivo y motivador (Cutimbo y Apcho 2019).

La excelencia en servicio en el aprendizaje de lenguas también se relaciona con la habilidad de los institutos y profesores a fin de adaptarse a los requerimientos y objetivos individuales de los estudiantes, así como para evaluar y mejorar continuamente sus métodos pedagógicos y el rendimiento estudiantil. En resumen, la excelencia en servicio en el aprendizaje de lenguas se centra en

proporcionar una experiencia de aprendizaje integral y satisfactoria que cubra los requerimientos y lo que esperan los estudiantes (Cutimbo y Apcho 2019).

### **2.2.3. Calidad de servicio**

De acuerdo con Crosby (2018) complacer los requerimientos y lo que esperan los clientes es lo que define la calidad del servicio. Este aspecto es crucial para la fidelidad y la utilidad empresarial en plazo largo. En una investigación reciente, Giese y Cote (2019), examinaron la manera en que la excelencia del servicio está relacionada con la complacencia del usuario en el transporte público. Descubrieron que los servicios de transporte público que brindan una alta calidad son más propensos a retener a sus clientes y atraer nuevos.

Por otro lado, López, (2018). en su estudio, los autores enfatizan que la excelencia en servicio es crucial para la complacencia del usuario y para la reputación de la organización. Asimismo, resaltan la necesidad de prestar atención a la gestión de la experiencia del cliente, desde la reserva hasta la estadía en el hotel.

Los autores Maguiña (2018) el autor descubrió que la excelencia en servicio es un predictor significativo de lealtad del usuario, y que las empresas que ofrecen una alta calidad del servicio tienen una mayor probabilidad de retener a sus clientes a largo plazo.

En resumen, estos estudios recientes resaltan la importancia de la excelencia en servicio para la complacencia del cliente, la fidelidad y la rentabilidad de la empresa en diversos sectores.

### **2.2.4. Calidad de servicio educativo**

La excelencia en servicio educativo es referente a la capacidad de una institución educativa con la finalidad de cubrir los requerimientos de los alumnos y garantizar la excelencia en la educación que se brinda. Según Caisa et al., (2022), la calidad del servicio educativo es un fundamental factor en el alcance del éxito en una institución educativa, ya que impacta la complacencia de los alumnos y en la imagen de la institución.

Para los autores Nobario, (2018) analizaron el vínculo dentro de la excelencia en servicio educacional y la complacencia de estudiantes en contexto universitario. Los autores encontraron que la excelencia en servicio educativo es un aspecto básico para la complacencia de los alumnos, y que una alta calidad del servicio

educacional está relacionada con una mayor complacencia y retención de los alumnos.

Por su parte Surdez, et al., (2018), sugieren que la excelencia en servicio educativo es un factor relevante para optimizar la enseñanza y el avance de estudiantes en el contexto de la educación secundaria. En su investigación, los autores destacan la importancia de la excelencia en servicio educativo para desarrollar habilidades socioemocionales y académicas de los estudiantes, lo que a su vez mejora su éxito en el futuro.

En otro estudio reciente, Orcón (2021) analizaron el vínculo dentro de la excelencia en servicio educativo y la complacencia de los padres de familias en el contexto de la educación primaria. Los autores encontraron que la excelencia del servicio educativo es un factor crítico para la complacencia de padres de familia, y que las escuelas que ofrecen una alta calidad del servicio educativo tienen una mayor probabilidad de retener a los estudiantes y atraer nuevos.

### **2.3. Definición de términos**

**TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación):** se refieren a una agrupación de herramientas y dispositivos tecnológicos que permiten el procesamiento, almacenamiento, transmisión y acceso a información de manera digital (Belloch, 2010).

**Comunicación asertiva:** Un modo de comunicación que implica expresar ideas y sentimientos de manera clara, respetuosa y directa, sin violar los derechos de los demás (Bernaola, 2019).

**Calidad del servicio:** El grado en que un servicio cubre los requerimientos y lo que el cliente espera, incluyendo la eficiencia, efectividad, accesibilidad, seguridad, cortesía y profesionalismo (García 2016).

**Centro de Idiomas:** Un lugar que ofrece cursos y programas de aprendizaje de idiomas a estudiantes de diferentes niveles y objetivo (Cutimbo y Apcho 2019).

**Estudiantes:** Personas que asisten a cursos de idiomas con el objetivo de mejorar sus habilidades lingüísticas (Ucha 2012).

**Profesores:** Personas que enseñan lenguas en una institución de idiomas y que tienen la responsabilidad de garantizar la calidad del servicio educativo (Ucha, 2009).

**Coordinadores académicos:** Personal encargado de planificar y supervisar las actividades académicas del centro de idiomas (GIZ 2019),

**Estrategias didácticas:** Técnicas y herramientas utilizadas por los docentes con el fin de posibilitar la enseñanza de los estudiantes, incluyendo actividades lúdicas, ejercicios prácticos, debates y discusiones (Rovira 2018).

**Evaluación del desempeño:** Proceso de medición y análisis de la efectividad y eficiencia del servicio educativo, con el objetivo de identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para la implementación de mejoras (Rovira 2018).

**Retroalimentación:** Comentarios y sugerencias proporcionados por los estudiantes y otros usuarios del servicio educativo para mejorar la excelencia en servicio.

**Satisfacción del cliente:** El grado en el que los estudiantes y usuarios del servicio educativo están satisfechos con la excelencia en servicio recibido, incluyendo la excelencia en la enseñanza, la atención al cliente y la infraestructura del centro de idiomas (García 2016).

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO DEL TEMA**

“Taller de comunicación asertiva para mejorar la calidad del servicio del Centro de Idiomas Virgen de las Mercedes (CIVIME).”

#### **3.1. Campos de Aplicación**

La línea de investigación seleccionada fue *"Empleo de la comunicación en apoyo a los nuevos roles del Ejército"*, la cual se enfoca en explorar y analizar cómo la comunicación efectiva puede desempeñar un papel fundamental en el desarrollo y adaptación de los nuevos roles y responsabilidades que enfrenta el Ejército en la actualidad.

En un entorno militar en constante evolución, es crucial que las fuerzas armadas se adapten a los cambios y desafíos emergentes. Esto implica la necesidad de redefinir los roles tradicionales y abordar nuevas áreas de operación, como la ciberseguridad, la guerra electrónica, la respuesta a desastres, entre otras.

La comunicación efectiva se convierte en una herramienta clave para el éxito en estos nuevos roles. Permite la coordinación y colaboración entre diferentes unidades y especialidades, la transmisión clara de órdenes e información crítica, y la gestión de crisis y situaciones complejas. Además, la comunicación también juega un papel vital en la interacción con la comunidad y en la promoción de una imagen pública positiva de las fuerzas armadas.

En el área en la que se llevó a cabo el análisis de la realidad problemática, es decir en el Centro de Lenguas Virgen de las Mercedes, se aplicaría la propuesta sobre el “taller de comunicación asertiva” para lograr la excelencia en el servicio educativo dirigido a profesores, personal administrativo, tanto civil como militar. La propuesta se implementará a través de sesiones teóricas y prácticas, las cuales se enfocarán en desarrollar habilidades para la comunicación efectiva y la importancia de la empatía en la comunicación asertiva para establecer relaciones positivas y eficaces con los estudiantes.

Estas sesiones proporcionan a los participantes las herramientas necesarias para mejorar la calidad de la comunicación en el Centro de Lenguas Virgen de las Mercedes. Se abordarán técnicas y estrategias para expresar ideas de

manera clara, escuchar activamente, manejar conflictos de manera constructiva y establecer una comunicación fluida y respetuosa.

Con la implementación de este taller, se espera que el personal del centro adquiriera habilidades efectivas de comunicación, lo que contribuiría a mejorar la experiencia de los estudiantes y fortalecería los lazos entre el personal y la comunidad educativa en general.

Además, se trabajará en la identificación y respuesta a las necesidades y emociones de los estudiantes, y en la transmisión de mensajes claros y precisos. Se hará énfasis en la solución de problemas y en el manejo de circunstancias difíciles, desarrollando las estrategias adecuadas para manejar los conflictos de manera efectiva.

Se espera que la propuesta de taller de asertividad comunicacional y mejora de la excelencia en servicio educativo tenga un impacto positivo en el Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio educativo y fortalecer las relaciones entre el personal y los estudiantes.

### **3.2. Tipos de aplicación**

En el marco de mantener relaciones armoniosas que permitan realizar el trabajo con excelencia profesional en todas las áreas que administra el CIVIME, es necesario dotar de conocimientos teóricos y prácticos donde exista un clima de tolerancia y respeto con la finalidad de tener una visión holística de las relaciones interpersonales.

### **3.3. Diagnóstico**

El problema de investigación aborda las dificultades que han surgido en los grupos de trabajadores de diversas áreas debido a la rotación de personal. Para abordar este problema, se ha propuesto un taller de asertividad comunicacional que busca perfeccionar la excelencia en el servicio educativo en el Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes (CIVIME), así como fortalecer las relaciones interpersonales entre el personal y los estudiantes.

La propuesta se basa en la teoría del asertividad en comunicación y en la relevancia de un proceso comunicacional efectivo para mejorar la calidad del servicio educativo en el centro. Se ha realizado un análisis exhaustivo de las necesidades del centro, y se han establecido objetivos claros y medibles para la

implementación del taller. Además, se ha desarrollado un plan detallado de actividades y evaluación para medir su efectividad y garantizar su éxito.

La propuesta surge como una alternativa de solución necesaria para abordar las debilidades en la comunicación identificadas por el investigador en la institución. Se espera que la implementación del taller coadyuve a mejorar las relaciones interpersonales en el centro, lo que redundará en una mejora en la excelencia en servicio de educación prestado por el instituto.

### **3.4 Propuesta de mejora**

Partiendo de la problemática planteada y de la información encontrada en la bibliografía, así como en los antecedentes del estudio, el autor presenta la propuesta de mejora denominada *“Taller de comunicación asertiva para mejorar la calidad del servicio del Centro de Idiomas Virgen de las Mercedes (CIVIME).”*

#### **3.4.1 Objetivo de la Propuesta**

El objetivo de la propuesta del taller de comunicación asertiva es mejorar las habilidades comunicativas de los profesores y personal administrativo del Instituto de idiomas Virgen de las Mercedes (CIVIME), con el fin de proporcionar un servicio de excelencia educativa que satisfaga lo que esperan y necesitan los estudiantes. Específicamente, se busca mejorar la capacidad del personal para reconocer y dar respuesta a los requerimientos y emociones de los estudiantes de manera empática, así como manejar situaciones conflictivas y difíciles de manera efectiva y positiva para todas las partes involucradas.

Esto se logrará mediante la implementación de un taller que encierre los elementos tanto teóricos como prácticos de la *comunicación asertiva*, con ejercicios y actividades diseñados específicamente para mejorar las capacidades de los asistentes y establecer comunicación de manera efectiva y adecuada.

#### **Relevancia de la propuesta**

La propuesta de *“Taller de comunicación asertiva para mejorar la calidad del servicio del Centro de Idiomas Virgen de las Mercedes (CIVIME).”* es relevante ya que busca optimizar la excelencia en servicio de educación ofrecido por la institución a través del *desarrollo de habilidades de comunicación asertiva* entre

su personal. Una comunicación efectiva y adecuada es fundamental para una buena relación entre el personal y los estudiantes, lo que se traduce en una mejor excelencia en servicio educativo y una mayor complacencia para los usuarios.

Además, la implementación del taller también contribuirá a mejorar las relaciones interpersonales entre el personal, lo que puede tener un impacto positivo en el clima organizacional y el rendimiento de la institución. En general, la propuesta es relevante ya que busca mejorar el desempeño y la eficiencia del Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes (CIVIME) a través de la mejora de la comunicación y el servicio educativo al cliente.

### 3.4.2. Descripción y estructura de la propuesta (un organigrama y evidenciar las sesiones y contenidos

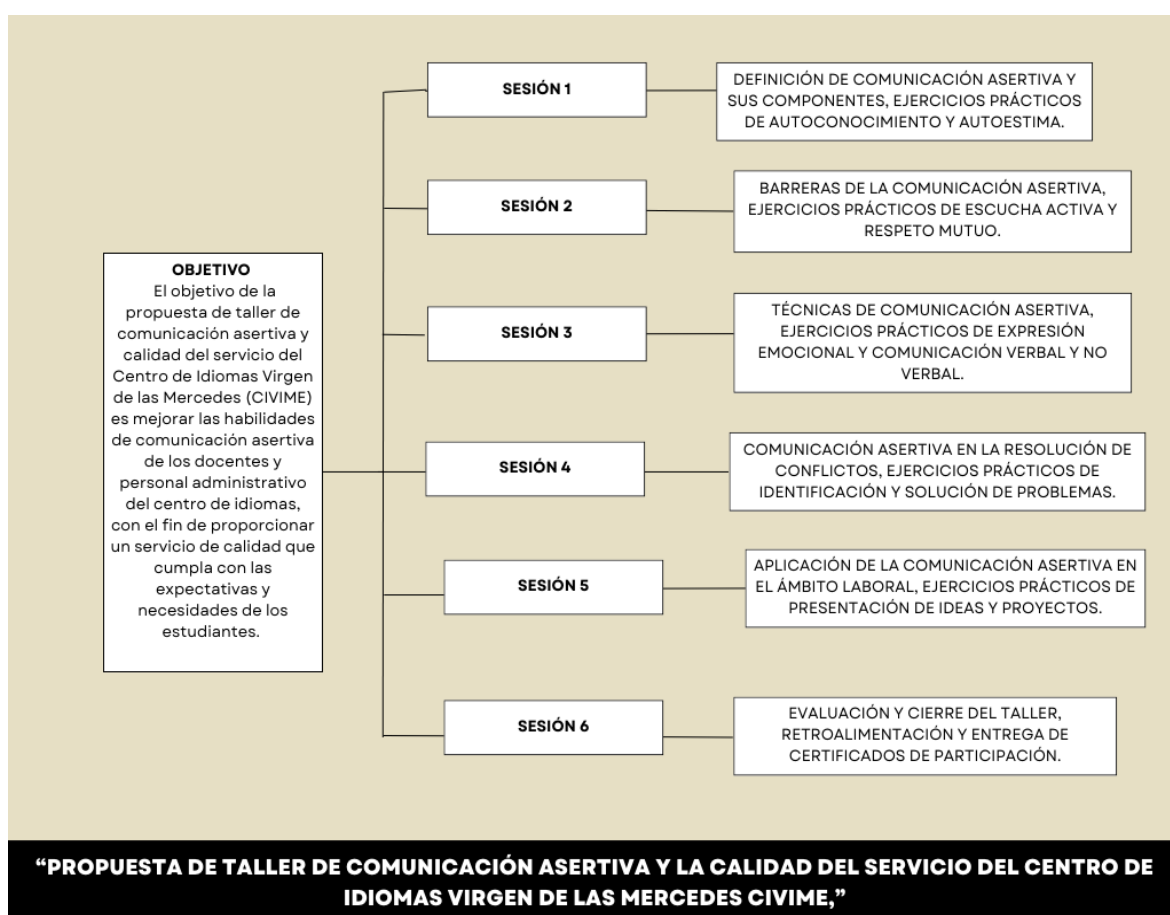


Figura 1. Organigrama de propuesta de taller de asertividad en la comunicación y la excelencia en servicio educativo del centro de idiomas Virgen De Las Mercedes CIVEME.

Fuente: elaboración propia.

## Sesiones del taller

La comunicación asertiva es una habilidad fundamental en la vida diaria y en entornos de trabajo. En el Centro de Idiomas Virgen de las Mercedes CIVIME, se ha detectado la necesidad de mejorar la excelencia en servicio de educación ofrecido a los alumnos y usuarios en general, para lo cual se ha propuesto la implementación de un taller de asertividad en la comunicación.

Este taller se propone *principalmente* la mejora en la excelencia en servicio del instituto de lenguas, mediante el fortalecimiento de las habilidades de comunicación de su personal. Con el objetivo de alcanzar el propósito, han sido diseñadas seis sesiones que permitirán a los participantes identificar y comprender los diferentes tipos de comunicación, así como las barreras que impiden una comunicación efectiva y asertiva.

Cada sesión tiene objetivos específicos, metas claras, pasos detallados y materiales y recursos que facilitarán el aprendizaje y la práctica de las estrategias de comunicación asertiva. A través de estas sesiones, se espera que el personal del CIVIME adquiera las habilidades necesarias para ofrecer un servicio de calidad, basado en una comunicación efectiva, respetuosa y empática.

En esta primera sesión, se dará una introducción al taller y se explicará el propósito y los objetivos del mismo. Se discutirá la relevancia de la asertividad en la comunicación en la calidad del servicio y se presentarán los tópicos a abordar para cada una de las sesiones.

**Tabla 1.**

### **Sesión 1: Conceptos básicos de asertiva comunicación**

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo</b> | Definir los conceptos básicos de la asertiva comunicación y su vinculación con la excelencia en servicio.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Metas</b>    | En la culminación de esta sesión, los asistentes estarán capacitados para:<br>Definir la comunicación asertiva y distinguirla de otros estilos de comunicación.<br>Identificar los beneficios de la asertiva comunicación en la excelencia en servicio.<br>Identificar los elementos de una comunicación asertiva efectiva. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pasos</b>    | Presentación del concepto de comunicación asertiva.<br>Discusión en grupo para reconocer los aspectos de una asertiva comunicación efectiva.<br>Ejercicios prácticos para reforzar la comprensión de los conceptos. |
| <b>Recursos</b> | Presentación de diapositivas, material de escritura, ejercicios prácticos.                                                                                                                                          |
| <b>Cierre</b>   | Resumen de los conceptos y elementos principales de la comunicación asertiva.                                                                                                                                       |

Elaboración propia.

**Tabla 2.**

### **Sesión 2: Comunicación verbal y no verbal**

A continuación, se llevará a cabo la segunda sesión del taller de asertividad comunicacional y excelencia en servicio del Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes CIVIME. En la sesión anterior, se establecieron las bases teóricas y conceptuales de la comunicación asertiva y su vinculación con la excelencia en servicio. En esta sesión, se profundizará en el reconocimiento y gestión de las emociones y su influencia en la comunicación efectiva. El *objetivo* de esta sesión es proveer a los asistentes de medios que posibiliten reconocer y regular sus emociones para mejorar su capacidad de comunicación y atención al cliente.

---

**Objetivo:** Reconocer y entender la relevancia de la comunicación con palabras y sin palabras en la calidad del servicio educativo.

---

**Metas:** En la culminación de esta sesión, los asistentes estarán capacitados para:  
Identificar las distintas clases de comunicación no verbal y su efecto en la excelencia en servicios de educación.

Entender la relevancia de la comunicación con palabras en la calidad del servicio.

Aplicar métodos que mejoren la comunicación con palabras y sin palabras.

**Pasos:**

- Presentación del concepto de comunicación no verbal y su efecto en la excelencia en servicios de educación.
-

- 
- Ejemplos y ejercicios prácticos para identificar los diferentes tipos de comunicación sin palabras.
  - Discusión en grupo acerca de la relevancia de la comunicación con palabras en la calidad del servicio educativo.
  - Ejercicios prácticos para optimizar la comunicación con palabras y sin palabras.
- 

**Recursos:** Presentación de diapositivas, material de escritura, ejemplos y ejercicios prácticos.

---

**Cierre:** Resumen de las conceptualizaciones principales de la comunicación con palabras y sin palabras.

---

Elaboración propia.

---

### **Tabla 3.**

#### **Sesión 3: Comunicación Asertiva en Situaciones Conflictivas**

En la tercera sesión del taller de comunicación asertiva en el instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes CIVIME, se continuará trabajando en el desarrollo de habilidades comunicativas efectivas y el perfeccionamiento de la excelencia en el servicio.

En esta sesión, se enfocará la relevancia de la empatía dentro de la comunicación asertiva y cómo puede ayudar a establecer relaciones más positivas y eficaces con los clientes. Se explorará cómo identificar y atender los requerimientos y emociones de los usuarios, y cómo transmitir mensajes claros y precisos manteniendo una actitud empática.

Además, se pondrán en práctica las estrategias aprendidas en las sesiones anteriores y se enfocará la resolución de conflictos y el manejo de circunstancias difíciles. A través de actividades interactivas y dinámicas, los asistentes podrán desarrollar su capacidad para manejar situaciones desafiantes de manera efectiva y lograr resultados positivos para todas las partes involucradas.

Durante la sesión, también se abordarán las diferentes formas de conflicto que pueden surgir en una interacción con el cliente, y se presentarán herramientas y técnicas específicas para manejarlos de manera asertiva. Los participantes tendrán la oportunidad de practicar y aplicar estas técnicas en situaciones simuladas, lo que les permitirá desarrollar su confianza y capacidades para resolver conflictos.

En general, esta sesión proporcionará a los participantes herramientas y técnicas valiosas para comunicarse de manera asertiva y efectiva en situaciones conflictivas, lo que a su vez mejorará la excelencia en servicio y la complacencia al usuario.

**Objetivo General:** Promover el desarrollo de habilidades comunicativas asertivas en situaciones conflictivas.

**Objetivos Específicos:**

- Identificar situaciones conflictivas en el entorno del CIVIME.
- Analizar los elementos involucrados en la comunicación en situaciones conflictivas.
- Identificar las respuestas más adecuadas en situaciones de conflicto.
- Practicar la aplicación de técnicas de comunicación asertiva en situaciones de conflicto.

**Metas:**

- Conocer las principales características de las situaciones conflictivas en el entorno del CIVIME.
- Identificar los elementos involucrados en la comunicación en situaciones conflictivas.
- Aplicar técnicas de comunicación asertiva en situaciones conflictivas.

**Pasos de la Sesión:**

1. Introducción: Presentación del tema y objetivos de la sesión.
2. Identificación de situaciones conflictivas: Dinámica grupal para identificar situaciones conflictivas en el entorno del CIVIME.
3. Análisis de los elementos involucrados en la comunicación en situaciones conflictivas: Exposición teórica y discusión en grupo.
4. Identificación de respuestas más adecuadas en situaciones de conflicto: Ejercicio práctico en grupos pequeños para identificar respuestas adecuadas en situaciones conflictivas.
5. Práctica de técnicas de comunicación asertiva en situaciones de conflicto: Ejercicio práctico en grupos pequeños para aplicar técnicas de comunicación asertiva en situaciones de conflicto.
6. Cierre: Recapitulación de los temas tratados y reflexión grupal.

**Materiales y Recursos:**

- Presentación en PowerPoint.

|                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dinámica grupal.</li> <li>➤ Ejercicios prácticos.</li> </ul> |
| <b>Cierre:</b> Resumen de la sesión y discusión de los ejercicios                                     |

Elaboración propia.

#### **Tabla 4.**

##### **Sesión 4: Identificando y abordando conflictos en la comunicación**

La sesión 4 del “Taller de comunicación asertiva para mejorar la calidad del servicio del Centro de Idiomas Virgen de las Mercedes (CIVIME)”, se enfocará en la identificación y manejo de las emociones. En esta sesión, los estudiantes aprenderán a reconocer las emociones propias y de los demás, y a utilizar técnicas de comunicación efectiva para manejarlas de manera adecuada en situaciones de atención al cliente. Una comunicación asertiva y un manejo adecuado de las emociones son clave para brindar un servicio excelente y satisfacer los requerimientos de los usuarios. En esta sesión, se trabajará de manera práctica y dinámica para fortalecer estas habilidades en el equipo del Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes CIVIME.

##### **Objetivos:**

Identificar los diferentes tipos de conflictos en la comunicación

Aprender estrategias para abordar y resolver conflictos de manera asertiva

Practicar habilidades de escucha activa y empatía

##### **Metas:**

- ✓ Comprender la naturaleza de los conflictos en la comunicación
- ✓ Reconocer los aspectos que ayudan a los conflictos en la comunicación
- ✓ Practicar habilidades de escucha activa y empatía en situaciones conflictivas
- ✓ Desarrollar estrategias para abordar y resolver conflictos de manera asertiva

---

**Pasos:**

1. Presentación de los diferentes tipos de conflictos en la comunicación
  2. Identificación de los factores que contribuyen a los conflictos
  3. Discusión de estrategias para abordar y resolver conflictos de manera asertiva
  4. Ejercicios prácticos de escucha activa y empatía en situaciones conflictivas
  5. Desarrollo de habilidades para expresar sentimientos y necesidades de manera clara y asertiva
  6. Desarrollo de habilidades para generar soluciones y compromisos en situaciones de conflicto
- 

**Materiales y recursos:**

- ✓ Presentación en PowerPoint sobre tipos de conflictos y estrategias de resolución
- ✓ Ejercicios prácticos de escucha activa y empatía
- ✓ Papel y lápiz para realizar ejercicios prácticos

**Cierre:**

Reflexión en grupo sobre la importancia de abordar conflictos de manera asertiva en la comunicación

Recordatorio de las estrategias aprendidas y su relevancia en la solución de conflictos

---

Elaboración propia.

**Tabla 5****Sesión 5: Comunicación en situaciones de estrés y presión**

---

Objetivos:

Identificar las situaciones de estrés y presión que pueden afectar la comunicación

Aprender estrategias para comunicarse efectivamente en situaciones de estrés y presión

Practicar habilidades de comunicación asertiva en circunstancias de presión y

---

---

de estrés.

Metas:

Comprender cómo el estrés y la presión pueden afectar la comunicación

Desarrollar habilidades para comunicarse efectivamente en circunstancias de presión y de estrés.

Practicar la asertividad comunicacional en circunstancias de presión y de estrés.

**Pasos:**

1. Presentación de los efectos del estrés y la presión en la comunicación
2. Identificación de las circunstancias de presión y de estrés que afectan la comunicación
3. Discusión de estrategias para comunicarse efectivamente en circunstancias de presión y de estrés
4. Ejercicios prácticos de comunicación asertiva en circunstancias de presión y de estrés
5. Desarrollo de habilidades para manejar emociones y pensamientos en circunstancias de presión y de estrés
6. Identificación de recursos y apoyo para manejar situaciones de estrés y presión

**Materiales y recursos:**

- Presentación en PowerPoint sobre los efectos del estrés y la presión en la comunicación
- Ejercicios prácticos de comunicación asertiva en situaciones de estrés y presión
- Lista de recursos y apoyo para manejar situaciones de estrés y presión

**Cierre:** Reflexión en grupo sobre los efectos del estrés y la presión.

---

Elaboración propia.

**Tabla 6**

**Sesión 6: Evaluación y cierre**

En esta última sesión del taller de asertividad en la comunicación y excelencia en servicio, se llevará a cabo la evaluación del mismo. La medición es una fase relevante en el protocolo del aprendizaje, ya que permite identificar los resultados del taller y mejorar en próximas ediciones. Durante esta sesión, se proporcionará a los participantes un cuestionario de evaluación para conocer su opinión sobre las

sesiones y su aplicación en su entorno laboral. Además, se revisarán los registros y datos del Centro de Idiomas para identificar los cambios en la calidad del servicio después de la implementación del taller. Con esta evaluación, se podrá conocer el impacto real del taller y sus beneficios para el instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes CIVIME.

---

**Objetivos:**

Evaluar los resultados obtenidos durante las sesiones anteriores

Reflexionar sobre la utilización de las conceptualizaciones y métodos que se han aprendido en situaciones verdaderas.

Planificar acciones a futuro para continuar mejorando la comunicación asertiva en el Centro de Idiomas

---

**Metas:**

- ✓ Identificar los cambios y mejoras en la excelencia en servicio del Instituto de Lenguas después de la implementación del taller
- ✓ Reconocer los obstáculos y desafíos encontrados en la utilización de la asertiva comunicación en el entorno laboral
- ✓ Planificar acciones futuras para seguir mejorando la comunicación asertiva y la excelencia en servicio del Instituto de Lenguas.

---

**Pasos:**

1. Evaluación de los resultados: Se les proporcionará a los participantes un cuestionario de evaluación del taller para conocer su opinión sobre las sesiones y su aplicación en su entorno laboral. También se revisarán los registros y datos del Centro de Idiomas para identificar cambios en la calidad del servicio.
2. Reflexión: Los asistentes podrán reflexionar acerca del empleo de las nociones y métodos que aprendieron durante el taller en situaciones verdaderas. Se fomentará la discusión y el intercambio de experiencias.
3. Planificación de acciones futuras: En esta última sesión se planificarán acciones a futuro para seguir mejorando la comunicación asertiva en el Centro de Idiomas. Se establecerán metas y objetivos claros, así como las estrategias y recursos necesarios para alcanzarlos.

---

**Materiales y recursos:**

Cuestionario de evaluación del taller

---

---

Pizarra o papelógrafo

Marcadores

---

**Cierre:**

En la última sesión se agradecerá la participación de los asistentes y se destacará la importancia de seguir mejorando el asertividad en la comunicación en el Centro de Idiomas para brindar un servicio excelente a los estudiantes. Se reiterará la disponibilidad del equipo de trabajo para apoyarlos en la puesta en marcha de acciones y tácticas planificadas.

---

Elaboración propia.

---

**Tabla 7**

**Cuestionario de evaluación del taller**

| Preguntas                                     | Excelente | Bueno | Regular | Malo |
|-----------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|
| ¿Las actividades propuestas fueron útiles?    |           |       |         |      |
| ¿Se logró entender la importancia del taller? |           |       |         |      |
| ¿Se cumplieron los objetivos de la sesión?    |           |       |         |      |
| ¿Las estrategias fueron claras y precisas?    |           |       |         |      |
| ¿El material proporcionado fue útil?          |           |       |         |      |
| ¿Se sintió motivado durante la sesión?        |           |       |         |      |
| ¿Recomendaría este taller a sus colegas?      |           |       |         |      |
| ¿Qué sugiere para mejorar el taller?          |           |       |         |      |

---

Elaboración propia

---

## **CONCLUSIONES**

1. La implementación del taller de comunicación asertiva es un medio valioso para perfeccionar la excelencia en servicio del Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes CIVIME. Al optimizar el proceso comunicacional entre empleados y clientes, se fomenta un ambiente de trabajo más positivo y se aumenta la satisfacción del cliente.
2. Las seis sesiones propuestas tienen como objetivo proporcionar a los participantes herramientas y estrategias que les permitan desarrollar habilidades de asertividad en la comunicación a fin de poder aplicar en su entorno laboral y personal.
3. La creatividad y la interacción de los participantes en las sesiones son fundamentales para alcanzar los objetivos del taller. Por lo tanto, se recomienda que los facilitadores implementen una variedad de técnicas didácticas y recursos pedagógicos que estimulen la participación activa de los participantes.
4. La evaluación de los resultados permitirá conocer la efectividad del taller de comunicación asertiva en el Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes CIVIME. De esta manera, se podrán identificar posibles áreas de mejora y ajustar las estrategias y contenidos del taller en futuras implementaciones.

## **RECOMENDACIONES**

1. Implementar el taller de comunicación asertiva de manera periódica en el Instituto de Lenguas Virgen de las Mercedes CIVIME, para asegurar la continuidad del proceso de optimización de la excelencia en servicios educativos.
2. Realizar una capacitación constante al personal del centro de idiomas en cuanto a comunicación asertiva y atención al cliente, para garantizar un servicio de calidad a largo plazo.
3. Determinar un mecanismo de seguimiento y medición constante de la excelencia en servicio educativo, que permita identificar oportunidades de mejora y llevar a cabo acciones preventivas y correctivas.
4. Incentivar la retroalimentación y participación activa de los clientes del Centro de Idiomas en la evaluación del servicio, para conocer sus necesidades y expectativas y poder adaptar los servicios ofrecidos a sus requerimientos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. y Pinedo, M. (2021) Comunicación asertiva como estrategia para mejorar el servicio de atención al cliente en la empresa Dr. PC. S.A.C., Tarapoto. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79451>
- Belloch, C. (2010) Las tecnologías de la información y comunicación (T.I.C.). <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Bernaola, S. I. (2019). Comunicación Asertiva Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital I Pacasmayo, 2019. Obtenido de Universidad César Vallejo Repositorio digital Institucional:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/33928>
- Caisa, E., G, A., Y Vite, J. (2022). Efectos De La Calidad Del Servicio Académico: Un Acercamiento A La Satisfacción Del Estudiante De La Provincia De Tungurahua (Ecuador). Revista De Economía Del Caribe, (29), 117-138. Epub September 29, 2022.<https://doi.org/10.14482/ECOCA.29.505.7>
- Cañas, D. y Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. Praxis Saber, 10(24), 143-165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Cortez, M. (2021) Propuesta de Estrategias de Comunicación Efectiva para mejorar la calidad de servicios en una Unidad Educativa de Guayaquil-Ecuador 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49409>
- Crosby, P. (2018). Estrategias de Calidad y Competitividad . Obtenido de <http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Cutimbo, E. y Apcho, C. (2019) Calidad en el servicio de los institutos de idiomas en adultos de Lima Metropolitana para estudiar el idioma francés en el año 2019. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/633472/Cutimbo\\_GE.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/633472/Cutimbo_GE.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- García, E. (2020). Creación de estrategia para mejorar la comunicación en el área de ventas. Obtenido de Universidad Militar NUEVA GRANADA: <http://hdl.handle.net/10654/36630>
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing Science, 1. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Giz M. (2019), Manual para el Coordinador académico, publicado en la CDMX, México.

- Guerreo, J., Feijoo, I., y García, J. (2018). Marketing aplicado en el sector empresarial. Obtenido de Repositorio digital de la UTMACH: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14274>
- Leiva, J. (2021) Evaluación De La Comunicación Asertiva En Los Estudiantes De Un Ceba En Padre Abad – Ucayali. <https://Apirepositorio.Unh.Edu.Pe/Server/Api/Core/Bitstreams/A2a4028b-0048-4948-9c21-0ac14cffbf3e/Content>
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/TUCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Luisa, E y Salazar, S. (2021) Propuesta de comunicación Asertiva para mejorar el clima organizacional en oficina de recursos humanos – Red Prestacional Sabogal – 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69989>
- Maguiña Garro, M. J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el BBVA Continental de los Olivos, Lima 2018. Lima. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24956/Magui%C3%B1a\\_GMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24956/Magui%C3%B1a_GMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melamed, E. (2015). Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente. Obtenido de FACCEA: <http://www.uniamazonia.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/463>
- Nobario, M. (2018) Satisfacción Estudiantil De La Calidad Del Servicio Educativo En La Formación Profesional De Las Carreras Técnicas De Baja Y Alta Demanda. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1)
- Orcón, I. (2021) Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81503>
- Pérez, H., Pérez, J., López, L., Y Caballero, C. (2018). Comunicación y atención al cliente. Obtenido de Mc Graw Hill Education, 2da edición: ISBN: 978-84-481-8544-2

- Pinto, D, Martínez, C. y Castilla, D. (2022) Análisis de la gestión académica desde la didáctica para la enseñanza del inglés mediada por las TICs en el centro de idiomas de la FULL.  
<https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/30260>
- Ramírez, J. (2018) "Talleres De Comunicación Asertiva En La Calidad Del Servicio De Los Agentes Educativos De Una Institución Educativa" Ica- 2017".  
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3218793>
- Rodríguez, L. (2011). Los paradigmas de la comunicación en el Altiplano. Obtenido de Universidad Nacional del Altiplano: ISSN 2219-7168
- Rovira, I. (2018) Estrategias didácticas: definición, características y aplicación.  
<https://psicologiaymente.com/desarrollo/estrategias-didacticas>
- Saavedra, S. (2020) LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA CARLOS PALENQUE DE LA CIUDAD DE EL ALTO.  
<https://Repositorio.Umsa.Bo/Bitstream/Handle/123456789/26903/T-1408.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Educación y Educadores, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Ucha, F. (2009). Definición de Profesor. DefinicionABC. Desde <https://www.definicionabc.com/general/profesor.php>
- Ucha, F. (2012). Definición de Estudiante. DefinicionABC. Desde <https://www.definicionabc.com/general/estudiante.php>
- Vásquez, L. (2022) Propuesta de protocolo de comunicación asertiva dirigida al personal de salud para apoyar el proceso de aceptación en madres que tienen hijos con síndrome de down, caso: hospital del niño "Dr. Ovidio Aliaga Uría", ciudad de La Paz, gestiones 2015 a 2018.  
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/28799>

## ANEXOS



*"Alma Mater del Ejército del Perú"*

### ANEXO 01: INFORME PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIAS MILITARES

#### 1. DATOS PERSONALES:

|      |                         |                                   |
|------|-------------------------|-----------------------------------|
| 1.01 | Apellidos y Nombres     | GRANARA ROSSELLO HUMBERTO ENRIQUE |
| 1.02 | Grado y Arma / Servicio | CORONEL / CABALLERÍA              |
| 1.03 | Situación Militar       | RETIRO                            |
| 1.04 | CIP                     | 115972000                         |
| 1.05 | DNI                     | 43297458                          |
| 1.06 | Celular y/o RPM         | 947561537                         |
| 1.07 | Correo Electrónico      | granate1969@gmail.com             |

#### 2. ESTUDIOS EN LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS:

|      |                              |                           |
|------|------------------------------|---------------------------|
| 2.01 | Fecha_ ingreso de la EMCH    | 14 marzo 1987             |
| 2.02 | Fecha_ egreso EMCH           | 01 agosto 1990            |
| 2.03 | Fecha de alta como Oficial   | 02 agosto 1990            |
| 2.04 | Años_ experiencia de Oficial | 31 años 4 meses y 30 días |
| 2.05 | Idiomas                      | Español, básico de ingles |

### 3. SERVICIOS PRESTADOS EN EL EJÉRCITO

| Nº   | Año  | Lugar       | Unidad / Dependencia                   | Puesto Desempeñado                               |
|------|------|-------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 3.01 | 1998 | San Borja   | Servicio de Inteligencia del Ejército  | Jefe de Negociado de Contrainteligencia          |
| 3.02 | 2000 | Puno        | 4ta Brigada de Montaña                 | Auxiliar S-2                                     |
| 3.03 | 2003 | San Borja   | Dirección de Inteligencia del Ejército | Jefe de la Sección Seguridad                     |
| 3.04 | 2005 | San Borja   | Servicio de Inteligencia del Ejército  | Jefe de Planes y Opns                            |
| 3.05 | 2007 | San Borja   | JEMGE                                  | Ayudante y Secretario Personal                   |
| 3.06 | 2009 | Piura       | RCB N° 15 – La Lomas                   | Comandante de Unidad                             |
| 3.07 | 2011 | Bagua       | 6ta Brigada de Selva                   | JEMO                                             |
| 3.08 | 2012 | Bagua       | 6ta Brigada de Selva                   | Inspector                                        |
| 3.09 | 2013 | Chorrillos  | CAEN                                   | Alumno de la Maestría DDN                        |
| 3.10 | 2014 | Lima        | MINDEF                                 | Oficial de EM (División de Compras Corporativas) |
| 3.11 | 2015 | San Borja   | SVETRE                                 | Oficial de EM                                    |
| 3.12 | 2016 | San Borja   | COSALE                                 | Jefe de RRHH                                     |
| 3.13 | 2016 | El Agustino | RC – MDN - EPR                         | Comandante de Unidad                             |
| 3.14 | 2018 | San Borja   | DINFE                                  | Sub Director de Imagen Institucional             |
| 3.15 | 2019 | Lima        | CCFFAA                                 | Oficial de EM                                    |
| 3.16 | 2020 | Iquitos     | V DE                                   | Oficial de EM                                    |
| 3.17 | 2021 | Lima        | CCFFAA                                 | Oficial de EM                                    |
| 3.18 | 2022 | Lima        | CIVIME                                 | Director                                         |

#### 4. ESTUDIOS EN EL EJÉRCITO DEL PERÚ

| Nº   | Año  | Dependencia y Período                   | Denominación                                | Diploma / Certificación                     |
|------|------|-----------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 4.01 | 1990 | Escuela de Comandos                     | Combate Contrasubversivo                    | Curso Lince                                 |
| 4.02 | 1990 | Escuela de Paracaidistas del Ejército   | Paracaidista                                | Curso Paracaidismo                          |
| 4.03 | 1993 | Escuela de Blindados del Ejército       | Curso Básico de Blindados                   | Curso Blindado                              |
| 4.04 | 1995 | Escuela de Caballería                   | Curso Básico de Caballería                  | Curso Básico del Arma                       |
| 4.05 | 1997 | Escuela de Inteligencia del Ejército    | Curso Básico                                | Curso Básico de Inteligencia                |
| 4.06 | 1999 | Escuela de Caballería                   | Curso Avanzado de Caballería                | Curso Avanzado del Arma                     |
| 4.07 | 2004 | Escuela Superior de Guerra del Ejército | Curso de Comando y Estado Mayor             | Curso de Comando y Estado Mayor             |
| 4.08 | 2007 | Escuela de Inteligencia Aeroespacial    | Curso Superior de Inteligencia Aeroespacial | Curso Superior de Inteligencia Aeroespacial |

#### 5. ESTUDIOS DE NIVEL UNIVERSITARIO

| Nº   | Año  | Universidad y Período             | Bachiller - Licenciado  |
|------|------|-----------------------------------|-------------------------|
| 5.01 | 2004 | Universidad San Pedro de Chimbote | Bachiller en Educación  |
| 5.02 | 2004 | Universidad San Pedro de Chimbote | Licenciado en Educación |

#### 6. ESTUDIOS DE POSTGRADO UNIVERSITARIO

| Nº   | Año  | Universidad y Período                   | Grado Académico<br>(Maestro – Doctor)        |
|------|------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|
| 6.01 | 2008 | Pontifica Universidad Católica del Perú | Maestría en Educación con Mención en Gestión |

**7. ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN**

| <b>Nº</b> | <b>Año</b> | <b>Dependencia y Período</b> | <b>Diploma o Certificado</b>              |
|-----------|------------|------------------------------|-------------------------------------------|
| 7.01      | 2013       | CAEN                         | Maestría en Desarrollo y Defensa Nacional |