

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN GESTIÓN EDUCATIVA CON MENCIÓN EN  
ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN E INNOVACIÓN DE LOS CENTROS  
EDUCATIVOS**

**TEMA:**

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE DE  
LA UNIDAD EDUCATIVA “SANTO TOMAS DE AQUINO” EN EL AÑO LECTIVO  
2021-2022**

**Autor:**

**MARÍA GABRIELA FLORES RENGIFO**

**Director:**

**PHD. RUFINA NARCISA BRAVO ALVARADO**

*Milagro, 2022*

## Derechos de autor

**Sr. Dr.**

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **María Gabriela Flores Rengifo** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado de Magíster en Gestión Educativa con mención en organización, dirección e innovación de los centros educativos, como aporte a la Línea de Investigación: **educación, cultura, tecnología en innovación** para la sociedad de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 21 de octubre del 2022

María Gabriela Flores Rengifo

1722711726

## **Aprobación del director del Trabajo de Titulación**

Yo, **PHD. RUFINA NARCISA BRAVO ALVARADO** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por María Gabriela Flores Rengifo cuyo tema es **LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SANTO TOMAS DE AQUINO” EN EL AÑO LECTIVO 2021-2022**, que aporta a la Línea de Investigación **educación, cultura, tecnología en innovación** previo a la obtención del Grado Magíster en Gestión Educativa con mención en organización, dirección e innovación de los centros educativos. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 21 de agosto del 2022

PhD. Rufina Narcisa Bravo Alvarado

1201721469

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGISTER EN GESTIÓN EDUCATIVA CON MENCIÓN EN ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN E INNOVACIÓN DE LOS CENTROS EDUCATIVOS**, presentado por **LIC. FLORES RENGIFO MARIA GABRIELA**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA "SANTO TOMAS DE AQUINO" EN EL AÑO LECTIVO 2021-2022", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACIÓN	59.33
DEFENSA ORAL	39.67
<b>PROMEDIO</b>	<b>99.00</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Excelente</b>



Firmado electrónicamente por:  
**MANUEL DE JESUS  
RONDAN ELIZALDE**

**Ph. D. RONDAN ELIZALDE MANUEL DE JESUS  
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
**XIOMARA LETICIA  
ZUNIGA  
SANTILLAN**

**Ph.D. ZUÑIGA SANTILLAN XIOMARA LETICIA  
VOCAL**



Firmado electrónicamente por:  
**CARLOS LEONIDAS  
YANCE CARVAJAL**

**Ph. D. YANCE CARVAJAL CARLOS LEONIDAS  
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto, quiero dedicárselos a mis hermanos: Andrea, Solange y Christopher, para que demostrarles que lo difícil es lo que en realidad vale la pena.

A mis padres: Gabriel y Khateryne, que, a pesar de cualquier circunstancia, siempre están apoyándome con todo el amor que ellos pueden expresar.

También, dedico este proyecto, a todas aquellas personas que ven en este documento, una ayuda en sus futuras propuestas de investigación.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Ilustre Universidad Estatal de Milagro, por permitir que los profesionales del Ecuador obtengan innovadoras formas de mastrar, otorgándonos así la facilidad de cumplir con nuestras metas personales y aportar a nuestro desarrollo integral.

A mis tutores: Dra. Narcisa Bravo, por las enseñanzas y su gran corazón; al Lcdo. John Paredes, por la paciencia y el interés con sus tutorados.

A la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” por abrirme las puertas a la enseñanza; Sor Luz Aurora Pacheco, por la confianza extendida desde su gerencia educativa; a mis compañeros de labor, puesto que, sin su aporte y sus ánimos no lo hubiese logrado.

A mi madre y mis hermanas por haberme entendido todo este caótico año.

## Resumen

La presente investigación busca encontrar la relación entre la comunicación asertiva y el clima institucional en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino”. El objetivo fue determinar la relación entre la comunicación asertiva en el clima institucional docente mediante un estudio descriptivo y correlacional que permita el diagnóstico de habilidades comunicativas en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021- 2022. La metodología aplicada corresponde a la investigación no experimental, al tipo de investigación descriptiva – correlacional, de corte transversal con un diseño mixto. La población estuvo conformada por 23 docentes y 2 autoridades los cuales forman parte de la unidad educativa, quienes fueron actores primordiales para el objeto de estudio de dicho proyecto que proporcionó un estudio contundente acerca de la Comunicación asertiva y el clima organizacional de la institución. Por otra parte, los instrumentos utilizados y aprobados por los expertos en investigación fueron: una encuesta constituida por 20 ítems y la entrevista establecida con 10 ítems. El software utilizado para el análisis e interpretación de las variables ha sido el SPSS el cual ha permitido estudiar las mismas en correspondencia al problema descrito y a los principios de investigación planteados desde la pertinencia. Los mencionados análisis permitieron negar y afirmar las hipótesis generales y particulares de la investigación de las cuales se concluye que la comunicación asertiva no tiene relación con el clima institucional, sin embargo, se puede decir que la comunicación asertiva constituye un estilo comunicativo adecuado para el mejoramiento interno de una organización y la de sus miembros.

Palabras clave: Comunicación, comunicación asertiva, clima institucional, estilos de comunicación, docentes, autoridades.

## **Abstract**

This research seeks to find the relationship between assertive communication and the institutional climate at "Santo Tomas de Aquino" high school. The objective was to determine the relationship between assertive communication in the teaching institutional climate through a descriptive and correlational study that allows the diagnosis of communication skills in the "Santo Tomas de Aquino" high school, *through the* school year 2021-2022. The applied methodology corresponds to non-experimental research, to the type of descriptive research - correlational, cross-sectional with a mixed design. The population was made up of 23 teachers and 2 authorities who are part of the Institution, who were the main actors for the object of study that provided a forceful study about Assertive Communication and the organizational climate of the institution. On the other hand, the instruments used and approved by the research experts were: a survey consisting of 20 items and an interview established with 10 items. The software used for the analysis and interpretation of the variables has been SPSS, which has allowed them to be studied in correspondence to the described problem and the research principles proposed from the pertinence. Which ones allowed to deny and to affirm the general and particular hypotheses of the research from which it is concluded that assertive communication isn't related to the institutional climate since assertive communication constitutes a suitable communicative style for the internal improvement of an organization and that of its members.

**Key words:** communication, assertive communication, institutional climate, communicative style, teachers, authorities.



## Tabla de contenido

Portada .....	i
Derechos de autor .....	i
Aprobación del director del Trabajo de Titulación.....	ii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
Introducción .....	1
Capítulo I: El problema de la investigación.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Delimitación del problema .....	5
1.3. Formulación del problema .....	5
1.3.1. Preguntas de investigación .....	5
1.4. Determinación del tema .....	6
1.5. Objetivos	
1.5.1. Objetivo general .....	6
1.5.2. Objetivos específicos .....	6
1.6. Hipótesis	
1.6.1. Hipótesis General.....	6
1.6.2. Hipótesis Particulares.....	7
1.7. Declaración de las variables (operacionalización) .....	8
1.9. Alcance y limitaciones .....	14
CAPÍTULO II: Marco teórico referencial .....	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Contenido teórico que fundamenta la investigación	16
Importancia.....	16

Características.....	17
Estilos de comunicación.....	17
Asertivo .....	17
Agresivo.....	17
Pasivo.....	18
Comunicación asertiva.....	18
Características.....	18
Tipos de comunicación asertiva .....	19
Comunicación asertiva básica o basada en la expresión de sentimientos propios o de otros .....	19
Comunicación asertiva empática, de respeto o escucha activa .....	19
Comunicación asertiva basado en el tono de voz .....	19
Comunicación asertiva basado en el lenguaje no verbal .....	20
Comunicación asertiva basada al conocimiento del tema.....	20
Técnicas de comunicación asertiva.....	20
De Persistencia.....	20
Critica.....	21
Estímulo de comunicación .....	21
Negociación .....	22
Conductas de la comunicación asertiva .....	22
Respuestas mínimas .....	22
Reflejo de sentimientos .....	22
Análisis de soluciones .....	22
Afirmaciones con respuestas abiertas .....	23
Clima Institucional Definición e importancia .....	23
Características.....	24
Instrumentos de medición del clima organizacional.....	25
Efectos del clima organizacional .....	26
Efectos Positivos .....	26
Efectos Negativos.....	27

Dimensiones del clima organizacionalComunicación .....	27
Procesos de la comunicación .....	28
Tipos de comunicación .....	29
Comunicación vertical.....	30
Comunicación externa .....	30
Teorías del clima organizacionalTeoría Mcgregor.....	31
Teoría Likert.....	32
Teoría Maslow .....	32
CAPÍTULO III: Diseño metodológico .....	34
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	34
Enfoque cualitativo y cuantitativo .....	34
3.1.1 Tipo de investigación .....	34
De campo .....	34
Correlacional .....	34
No Experimental .....	35
Transversal.....	35
3.1.2 Diseño de la población.....	35
3.2 La población y la muestra .....	35
3.2.1 Características de la población .....	36
Población docente .....	36
3.2.2 Delimitación de la población.....	36
3.3 Los métodos y las técnicas .....	37
Entrevista.....	37
Encuesta.....	37
3.4 Procesamiento estadístico de la información. ....	37
CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados .....	39
Análisis: .....	58
4.2. Prueba de hipótesis .....	59
1. Planteamiento.....	59
3. Criterios para contrastar la información:.....	59

4. Prueba estadística .....	59
Pronóstico de que la comunicación asertiva influye significativamente en el clima organizacional docente: $10,133 + 0,557X$ .....	61
4.2.2. Contrastación de hipótesis particular 1 .....	61
1. Planteamiento .....	61
3. Criterios para contrastar la información: .....	62
4. Prueba estadística .....	62
4.2.3. Contrastación de hipótesis particular 2 .....	64
1. Planteamiento .....	64
3. Criterios para contrastar la información: .....	65
4. Prueba estadística .....	65
4.2.4. Contrastación de hipótesis particular 3 .....	67
1. Planteamiento .....	67
3. Criterios para contrastar la información: .....	68
4. Prueba estadística .....	68
Pronóstico de que la comunicación asertiva influye significativamente en el clima organizacional docente: $15,953 + 1,244X$ .....	69
4.4. Análisis Comparativo, evolución, tendencia y perspectivas. ....	74
4.4. Resultados. ....	75
4.5. Diagnóstico. ....	76
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones .....	77
5.2 Recomendaciones .....	77
Bibliografía .....	79
Referencias .....	79

## Lista de Figuras

Figura 1 Nivel de importancia de la comunicación en la institución educativa .....	39
Figura 2. Niveles de aceptación sobre resolver conflictos por medio de la comunicación agresiva.....	40
Figura 3. Gestos corporales y su conducta asertiva o agresiva.....	41
Figura 4. Nivel de comunicación y mejora en el clima laboral.....	42
Figura 5. Nivel de aceptación de las técnicas de comunicación asertiva en el ambiente laboral .....	43
Figura 6. Nivel de conocimiento sobre la comunicación asertiva .....	44
Figura 7. Nivel de importancia sobre aprender a controlar impulsos .....	45
Figura 8. Niveles de aceptación sobre aprender a modular la voz.....	46
Figura 9. Nivel de aceptación sobre la importancia de la comunicación en el ambiente laboral .....	47
Figura 10. Nivel de importancia sobre expresar emociones y sentimientos en el clima laboral.....	48
Figura 11. Cantidad de docentes que creen necesaria la cortesía para tener una conversación asertiva .....	49
Figura 12. Identidad institucional docente como beneficio en el clima institucional .	50
Figura 13. Reconocimiento institucional como beneficio de la comunicación asertiva .....	51
Figura 14. Nivel de satisfacción en beneficio de la institución educativa .....	52
Figura 15. Reconocimiento de las autoridades para el mejoramiento del clima institucional .....	53
Figura 16. Trabajo en equipo como beneficio del clima institucional .....	54
Figura 17. Cantidad de docentes que creen que existe trabajo en equipo dentro de la institución .....	55
Figura 18. Cantidad de docentes que creen que los llamados de atención sin comunicación asertiva perjudican el clima laboral .....	56
Figura 19. Cantidad de docentes que creen que plantear los problemas de forma	

directa ayuda con la resolución de problemas.....	57
Figura 20. Cantidad de docentes que creen importante mejorar el proceso de comunicación dentro de la institución.....	58

Figura 21. Modelo de regresión lineal de hipótesis general.....	61
Figura 22. Modelo de regresión lineal de hipótesis particular 1 .....	64
Figura 23. Modelo de regresión lineal de hipótesis particular 2 .....	67
Figura 24. Modelo de regresión lineal de hipótesis particular 3 .....	70

## Lista de Tablas

Tabla 1. Población .....	36
Tabla 2. Nivel de importancia de la comunicación en la institución educativa.....	39
Tabla 3. Niveles de aceptación sobre resolver conflictos por medio de la comunicación agresiva.....	40
Tabla 4. Gestos corporales y su conducta asertiva o agresiva .....	41
Tabla 5. Nivel de comunicación y mejora en el clima laboral.....	42
Tabla 6. Nivel de aceptación de las técnicas de comunicación asertiva en el ambiente laboral .....	43
Tabla 7. Nivel de conocimiento sobre la comunicación asertiva .....	44
Tabla 8. Nivel de importancia sobre aprender a controlar impulsos.....	45
Tabla 9. Niveles de aceptación sobre aprender a modular la voz.....	46
Tabla 10. Nivel de aceptación sobre la importancia de la comunicación en el ambiente laboral .....	47
Tabla 11. Nivel de importancia sobre expresar emociones y sentimientos n el clima laboral.....	48
Tabla 12. Cantidad de docentes que creen necesaria la cortesía para tener una conversación asertiva .....	49
Tabla 13. Identidad institucional docente como beneficio en el clima institucional...	50
Tabla 14. Reconocimiento institucional como beneficio de la comunicación asertiva .....	51
Tabla 15. Nivel de satisfacción en beneficio de la institución educativa.....	52
Tabla 16. Reconocimiento de las autoridades para el mejoramiento del clima institucional .....	53
Tabla 17. Trabajo en equipo como beneficio del clima institucional.....	54
Tabla 18. Cantidad de docentes que creen que existe trabajo en equipo dentro de la institución.....	55
Tabla 19. Cantidad de docentes que creen que los llamados de atención sin comunicación asertiva perjudican el clima laboral .....	56
Tabla 20. Cantidad de docentes que creen que plantear los problemas de forma directa ayuda con la resolución de problemas.....	57
Tabla 21. Cantidad de docentes que creen importante mejorar el proceso de comunicación dentro de la institución.....	58



Tabla 22. Correlación de Chi cuadrado aplicado a hipótesis general .....	59
Tabla 23. Resumen del modelo de regresión lineal.....	60
Tabla 24. Coeficiente de regresión lineal .....	60
Tabla 25. Correlación de Chi cuadrado para hipótesis particular 1.....	62
Tabla 26. Resumen del modelo de regresión lineal para hipótesis particular 1 .....	63
Tabla 27. Coeficiente de regresión lineal .....	63
Tabla 28. Correlación de Chi cuadrado para hipótesis particular 2 .....	65
Tabla 29. Resumen del modelo de regresión lineal para hipótesis particular 2 .....	66
Tabla 30. Coeficiente de regresión lineal .....	66
Tabla 31. Correlación de Chi cuadrado para hipótesis particular 3.....	68
Tabla 32. Resumen del modelo de regresión lineal para hipótesis particular 3 .....	69
Tabla 33. Coeficiente de regresión lineal .....	69

## Lista de Anexos

Anexo A. Carta de autorización de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino”	84
Anexo B. Validaciones de instrumentos por expertos.....	85
Anexo C. Certificado de Corrección de Estilo y Redacción .....	88
Anexo D. Entrevista .....	89
Anexo E. Encuesta .....	91

## Introducción

La base de cualquier tipo de organización es la comunicación, para (Ribeiro & Bastanzo, 1994) “La comunicación es la más básica y vital de todas las necesidades después de la supervivencia física. Incluso para alimentarse, desde los tiempos prehistóricos, los hombres necesitaron entenderse y cooperar los unos con los otros mediante la comunicación interpersonal.” Por tanto, la comunicación debe ayudar en la ejecución de todos los procesos de las actividades humanas.

La comunicación asertiva para (Alvarado, Castro, Mondragón, & Romero, 2020) es un modelo para potenciar prácticas que propicien, favorezcan y desarrollen las relaciones interpersonales en diferentes etapas a través del tiempo; además, en una institución educativa quienes deben fomentar una correcta manera de comunicarse recae sobre las autoridades, sin embargo, no son los únicos que deben aplicar las distintas técnicas de mejoramiento comunicacional.

Por otra parte, el clima institucional es aquella forma en la que es concebido el ambiente habitual de trabajo, esto incluye a autoridades y colaboradores. Para (Simbrón & Sanabria, 2020):

El clima institucional representa la personalidad de una organización y podría definirse como la percepción que los trabajadores se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización; describe un grupo de características que muestra una organización o parte de ella.

Por ende, en la actualidad es muy importante como el estilo de comunicación ayuda en la optimización del clima institucional de cualquier centro educativo.

Por lo mencionado anteriormente, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la comunicación asertiva en el clima institucional docente mediante un estudio descriptivo y correlacional que permita el diagnóstico de habilidades comunicativas en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022. De la misma manera se busca encontrar la influencia de la aplicación de estrategias y técnicas dentro del clima institucional docente; además, definir los beneficios de la comunicación asertiva en el clima institucional, y encontrar la relación entre el estilo de comunicación asertiva y el clima institucional.

En concordancia con lo mencionado anteriormente, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022? Es así, la estructura de la investigación se encuentra organizada de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Se encuentra descrito el planteamiento del problema, su delimitación, formulación, preguntas de investigación, determinación del tema, objetivos, hipótesis, operacionalización de variables, justificación, alcances y limitaciones.

**Capítulo II:** Se establece los antecedentes y la fundamentación teórica y conceptual.

**Capítulo III:** Se define la metodología que se trabajó en el estudio, el tipo y diseño de la investigación como también a la población y sus características, la delimitación, métodos y técnicas, y finalmente la propuesta de procesamiento estadístico.

**Capítulo IV:** Se realiza el análisis e interpretación de los resultados desde el ámbito descriptivo y correlacional.

**Capítulo V:** Se finaliza con las conclusiones y recomendaciones una vez culminado el proyecto de investigación.

## Capítulo I: El problema de la investigación

### 1.1. Planteamiento del problema

La comunicación es el acto en el que dos o más personas intercambian mensajes que permite expresar sentimientos, emociones o pensamientos. De acuerdo con el portal de American Andragogía Universito la comunicación tiene dos intenciones bien marcadas, la primera es la de enviar el mensaje y la segunda es la de receptar la información (2022).

La comunicación asertiva es la forma de comunicación que permite que los interlocutores en un proceso de intercambio de ideas mantengan el respeto y la consideración el uno del otro, de tal manera que se conserve un estado de mutua cordialidad.

Para la Organización de las Naciones Unidas la comunicación asertiva es el medio comunicador que permite impulsar y sostener redes de comunicación que permitan el desarrollo de las destrezas mediante actividades que favorezca la integración entre los interlocutores (2011).

Por otro lado, el clima institucional o también conocido como organizacional es según More & Morell (2021) “el ambiente en el que se desarrollan las actividades de una institución y la interacción efectiva que se produce entre cada uno de sus miembros; influye directamente en el comportamiento de sus participantes por lo que proyecta la cultura característica de la organización”

Según la Universidad Politécnica de Hong Kong (AMAYCO, 2019) la comunicación asertiva en el lugar de trabajo es un acto de equilibrio. Si somos demasiado pasivos, es posible que tengamos problemas para que otros sigan nuestras instrucciones. Si somos demasiado agresivos, podemos perder el interés de los colaboradores.

Según (Eskenazi, 2021), en América Latina, menos del 10% de colaboradores de una Unidad Educativa considera que tiene un empleo acorde a sus necesidades y gusto. Por otra parte, Gallup citado por Eskenazi (2021), concluye que el 8% de la población mundial tienen un trabajo óptimo. Menéndez citado por (Moyano, 2021) manifiesta que la comunicación asertiva es una forma de expresar sus necesidades o problemas de tal manera que sea constructiva en función de la organización institucional.

A nivel nacional, en el estudio de Cortes citado por Bustos (2018), los resultados alcanzados definen que los profesores tienen un uso restringido de las técnicas de comunicación asertiva en la sala de clases, existiendo la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva en los docentes, lo cual ayudaría a mejorar las relaciones interpersonales de los actores educativos.

Es importante mencionar que, para ser de una adecuada comunicación es necesario reconocer la influencia de la comunicación asertiva dentro del clima institucional docente, en tanto, que, una vez conocida su la principal problemática, será sencillo proponer cambios y mejorar el ambiente laboral.

Es fundamental saber que el clima laboral de las distintas instituciones ha empeorado, debido a que el equipo directivo no tiene los mecanismos necesarios para expresar los distintos requerimientos a Talento Humano lo cual, baja los niveles de asertividad en la comunicación de los docentes involucrados.

En los últimos tiempos, se ha visto la necesidad de motivar a los docentes para crear climas organizacionales que permitan el desarrollo profesional y emocional de los mismos, por lo que, la carga administrativa de un docente ecuatoriano puede ser abrumadora, a lo que sumándole el estrés laboral por un clima organizacional paupérrimo dará como resultados colaboradores con niveles de ansiedad altísimos. (Gómez, y otros, 2019)

Por anterior, se puede destacar, que una vez en el retorno progresivo a clases, los docentes han llegado a las aulas luego de casi tres años, esperando encontrar empatía por parte de los directivos, pero en realidad, la limitada comunicación asertiva no ha permitido que los mensajes sean correctamente emitidos y erróneamente receptados.

La comunicación asertiva ayuda en mejorar las relaciones interpersonales de cualquier tipo de organización; el trabajo comunicativo debe ser un compromiso de las autoridades de las instituciones, sin embargo, ya sea por falta de tiempo o de conocimiento, este tipo de comunicación se ha dejado de lado permitiendo así enfrentamientos entre los miembros de una institución.

Es importante destacar que, la comunicación asertiva dentro de un clima organizacional activará los niveles de compromiso e identidad institucional de los docentes, motivándolos cada día a ser mejores, permitiendo así también el

mejoramiento de sus actividades diarias tanto a nivel pedagógico, didáctico como administrativo.

Por tanto, se puede mencionar que, dentro de la Institución Educativa Santo Tomas de Aquino, se observa un clima organizacional desmejorado, es decir, que los docentes no se sienten motivados y por ende no se evidencia un desarrollo integral de los mismos. Es por esto, que dicha situación puede dar un impacto negativo al mejoramiento de la institución.

La constatación de algunos escenarios hace notar la urgencia de capacitar tanto a los docentes como directivos puesto que, se ha evidenciado la poca importancia a la comunicación asertiva y sus beneficios, no solo para mejorar la relación interpersonal entre docentes, si no también, para crear líderes que ayuden con el manejo de la institución y, además, la transmisión de esos conocimientos a los estudiantes que serían los beneficiarios.

## 1.2. Delimitación del problema

El desarrollo del trabajo de investigación se delimita tomando en consideración los siguientes aspectos:

**Ámbito:** Educación y tecnología

**Línea de Investigación:** Educación, cultura, tecnología en innovación para la sociedad

**Sub línea de investigación:** Tecnología e innovación educativa

**Objeto:** La comunicación asertiva

**Campo:** Clima institucional

**Unidad de Análisis:** Docentes

**Contexto:** Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino”

**Ubicación geográfica:** Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha

**Ubicación Temporal:** Año lectivo 2021-2022

## 1.3. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022?

### 1.3.1. Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la incidencia de las estrategias de comunicación asertiva en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022?

- ¿Cuáles son los beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva en el clima laboral de la Unidad Educativa durante el año lectivo 2021-2022??
- ¿Cuál es la relación entre estilo asertivo docente y el clima institucional en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” a partir de la aplicación de técnicas de comunicación asertiva?

#### **1.4. Determinación del tema**

Comunicación Asertiva y el clima institucional docente en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” en el año Lectivo 2021-2022

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la comunicación asertiva en el clima institucional docente mediante un estudio descriptivo y correlacional que permita el diagnóstico de habilidades comunicativas en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Definir la incidencia de las estrategias de comunicación asertiva en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.
- Determinar los beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva en el clima laboral de la Unidad Educativa durante el año lectivo 2021-2022.
- Identificar la relación entre el estilo asertivo docente y el clima institucional en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” a partir de la aplicación de técnicas de comunicación asertiva.

#### **1.6. Hipótesis**

##### **1.6.1. Hipótesis General**

**H1:** La comunicación asertiva influye significativamente en el clima organizacional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

**H0:** La comunicación asertiva no influye significativamente en el clima organizacional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.



### 1.6.2. Hipótesis Particulares

**He<sub>1</sub>:** Las estrategias de comunicación asertiva inciden en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

**He<sub>0</sub>:** Las estrategias de comunicación asertiva no inciden en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

**He<sub>2</sub>:** Existen beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva en el clima laboral de la Unidad Educativa durante el año lectivo 2021-2022.

**H0<sub>2</sub>:** No existen beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva en el clima laboral de la Unidad Educativa durante el año lectivo 2021-2022.

**He<sub>3</sub>:** Existe relación entre el estilo asertivo docente y el clima institucional en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” a partir de la aplicación de técnicas de comunicación asertiva.

**H0<sub>3</sub>:** No existe relación entre el estilo asertivo docente y el clima institucional en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” a partir de la aplicación de técnicas de comunicación asertiva

### 1.7. Declaración de las variables (operacionalización)

Variable Independiente	Definición	Dimensiones	Preguntas	Técnica/Instrumento
<b>Comunicación Asertiva</b>	La comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproche y enfrentamientos, es la una de las vías más adecuadas para la interacción y la comunicación entre la personas, optimizar nuestras relaciones, no	Comunicación	¿Cree usted que la comunicación es importante para una institución educativa?	Encuesta
			¿Cree usted que la comunicación es importante en el clima institucional?	
			¿Cree usted que es importante mejorar el proceso de comunicación en la institución educativa?	
		Estilos de comunicación	¿La comunicación agresiva es un medio poco convencional para resolver conflictos?	
			¿Cree usted que los gestos corporales delatan una conducta asertiva o agresiva?	
		Comunicación asertiva	¿Estaría dispuesto a aplicar técnicas de comunicación asertiva en su ambiente de trabajo?	
			¿Conoce las conductas de la Comunicación asertiva?	

	es solamente decir lo que pensamos y de qué manera lo decimos, es también comprender mis necesidades, las de las demás personas (la empatía), ser responsable de mis emociones y conectar con los demás		¿Cree necesaria la cortesía para poder tener una conversación asertiva?	Entrevista
			¿Conoce usted que es la comunicación asertiva?	
			¿Considera usted que la comunicación asertiva es importante para el proceso comunicativo entre docentes y autoridades?	
	Conductas de la comunicación asertiva		¿Considera que uno de los beneficios de la comunicación asertiva es el reconocimiento institucional?	Encuesta
			¿Cree usted que los llamados de atención sin técnicas de comunicación asertiva perjudican el clima institucional?	
			¿Considera usted que los canales de comunicación entre docentes y autoridades son las adecuadas?	Entrevista
			¿Cree usted que es necesario implementar técnicas de comunicación asertiva dentro de la comunidad Educativa?	

Variable Dependiente	Definición	Dimensiones	Preguntas	Técnica/Instrumento
<b>Clima organizacional</b>	Clima laboral se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina.	Clima organizacional	¿Cree usted que una mejor forma de comunicarse con los docentes ayudaría con la identidad institucional?	
			¿Cree usted que el clima laboral de una institución mejoraría si se conociera sobre la comunicación?	
			¿Cree usted que la identidad institucional es uno de los beneficios de la comunicación asertiva en el clima institucional?	
			¿Cree usted necesario aprender a modular la voz para las distintas peticiones en el ambiente laboral?	Encuesta
			Existe trabajo en equipo dentro de la institución. ¿Cree usted que plantear los problemas de forma directa ayuda con la resolución de problemas?	

			¿Conoce usted que es el clima organizacional?	Entrevista
			¿Cuáles son los aspectos que se deben tomar en cuenta para mejorar el clima organizacional?	
		Dimensiones del clima organizacional	¿Cree necesario aprender a controlar impulsos dentro de un clima institucional?	Encuesta
			¿Cree usted que el trabajo en equipo como parte de es beneficioso para el clima institucional?	
			¿Cree usted que es importante que las autoridades y docentes expresen sus emociones y sentimientos para poder llevar un clima laboral favorable?	
			¿Cree usted que el nivel de satisfacción beneficia el clima institucional docente?	
			¿Cree usted necesario el reconocimiento personal por parte de las autoridades para el mejoramiento del clima institucional?	
			¿Considera que el clima institucional de la Unidad educativa es idóneo para el desarrollo del trabajo?	Entrevista

			¿Cree usted que es importante el clima institucional para un mejor desenvolvimiento laboral?	
			¿Cree usted que existen canales de comunicación asertiva en el clima institucional?	

## 1.8. Justificación

Para (Sardiñas, Dominguez, & Reinoso, 2020):

El lenguaje ocupa un papel cada vez más importante en la sociedad contemporánea y la palabra cobra más fuerza dentro del lenguaje en la comunicación que se establece entre los seres humanos. La palabra comunicación proviene de la palabra “communis”, que significa común, de tal modo al comunicarse se trata de establecer una comunidad con alguien.

La comunicación es la forma en que los seres humanos logran transmitir sus mensajes a distintos interlocutores y es lo que nos ha permitido desarrollar pueblos, ciudades y metrópolis a través de la historia.

La investigación en curso muestra un profundo interés en el desarrollo de la práctica profesional docente a partir de la correcta comunicación entre los actores de una institución.

Monje (2018) menciona que “el acto de comunicar es equivalente a transmitir y como toda actividad de transmisión, se da un contenido, mensaje y una intención, por lo que se infiere que la comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros”. Por tanto, se debe destacar que el valor de una comunicación eficaz es importante para el cumplimiento de metas y logros dentro de cualquier organización o institución.

Diversos estudios muestran la insatisfacción de los colaboradores a partir de malas prácticas de liderazgo encaminadas a dar trabajo y no a motivar el mejoramiento.

Por su parte, (Bedoya, 2017) menciona que:

Los nuevos escenarios globales inciden en las organizaciones y las obligan a transformarse de forma constante. Las instituciones educativas no están exentas de estos cambios puesto que hacen parte de esa dinámica, de tal manera, que tienen el desafío de asumir nuevas formas de organización y direccionamiento. Por lo tanto, la gestión educativa les permite orientar su trabajo hacia el cumplimiento de las actuales demandas sociales, promoviendo el mejoramiento de la calidad académica. Es por eso, que actualmente muchos de estos establecimientos de carácter público y privado le están apostando a la comunicación organizacional como apoyo a sus procesos.

En los últimos años, la comunicación asertiva ha ganado espacio en el tratamiento de liderazgo, impulsando mecanismos que han permitido el buen funcionamiento de distintas organizaciones, creando espacios de trabajo acómodos para los docentes.

El clima organizacional de las instituciones, también se ha visto afectado al no saber llevar una correcta dirección de los planteles, dando, así como resultado la división del personal docente en pequeños grupos por afinidad, disminuyendo la efectividad del trabajo a realizar.

Por las razones antes mencionadas, este trabajo busca concientizar acerca de la importancia de la comunicación asertiva el clima institucional de un centro educativo, debido a que permitirá el desarrollo integral de los docentes, y la institución misma, como mencionan (Romero & Castillo, 2019)“la importancia de la asertividad en el trabajo en equipo dentro de cualquier organización radica en que evita confrontaciones o tensiones producto de la disonancia cognitiva, a la vez que emplea estrategias para llegar a acuerdos mutuos”.

### **1.9. Alcance y limitaciones**

El presente estudio tuvo como alcance la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” puesto que busca mejorar las relaciones interpersonales de las autoridades y colaboradores de la institución con el planteamiento de mejores procesos comunicativos a través de técnicas de comunicación asertiva, permitiendo que el clima organizacional se eleve a un nivel que permita el desarrollo tanto de la institución como la de sus docentes, autoridades y estudiantes.

Las limitaciones que se encontraron para la realización de esta investigación fue la temporalidad, ya que, en el periodo de la elaboración y aplicación de instrumentos, los docentes y autoridades se encontraban con las novedades finales del año, por lo que fue complicado coordinar tiempos por esta razón.



## **CAPÍTULO II: Marco teórico referencial**

### **2.1. Antecedentes**

En función del marco referencial, en primera instancia (Vilca, 2019) en su trabajo titulado “Comunicación Asertiva y el clima organizacional de las instituciones educativas del distrito de Patambuco” dentro de sus conclusiones menciona que existe un moderado grado de relación entre la comunicación asertiva y el clima institucional en las instituciones educativas del sector en donde se realizó la investigación; además, explica que la comunicación asertiva se da en niveles regulares dentro de las instituciones secundarias del Distrito y esto se debe a que se aplican estrategias, estilos asertivos, comunicación gestual, relaciones interpersonales y mejoramiento del autoestima para la comunicación precisa.

Esto tomando en cuenta, que, para dicha investigación, se trabajó con una población de 200 docentes de la región, a los cuales se les aplicó una encuesta, la misma que fue tabulada y ayudó a condensar los resultados de dicha investigación.

Por otra parte, (Bustos, 2018) en su trabajo de titulación “La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil” teniendo como población a 60 docentes y 4 autoridades, tomó como muestra a 20 docentes de la misma institución, concluye de la siguiente manera: en primer lugar, afirma que el nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva se encuentra bastante regular en función de la comunicación interpersonal y organizacional; sin embargo con respecto a la dimensión de factores externos, el clima organizacional se encuentra desfavorecido. Por ende, para la autora, existe una relación significativa entre ambas variables porque permite el correcto desarrollo de todos los aspectos comunicativos asertivos dentro del clima organizacional.

En este sentido, se puede mencionar que el trabajo de investigación tiene valiosas investigaciones en las cuales se puede apoyar para el desarrollo del mismo, puesto que varios autores han destacado la importante relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de institución educativa.

## **2.2. Contenido teórico que fundamenta la investigación**

### **Comunicación**

#### **Definición**

Cuando se habla de comunicación nos referimos a la interacción de palabras, ideas y opiniones que surge entre dos o varias personas, sea en un contexto social, laboral, organizacional, formal o informal, es decir, es un proceso de transmisión de información. Para Peiró (2020) “La comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto”. Por lo tanto, se comprende que, dentro de un proceso comunicativo, se requiere siempre de dos factores que interactúan entre sí, denominados emisor; que es quien expresa la idea y receptor; que es quien recibe la idea.

#### **Importancia**

La importancia de una buena comunicación tiene diversos matices, pues dependerá del contexto de su desarrollo, debido a que es usada en varias ocasiones del diario vivir. Para Salguero (2022) “La comunicación es la esencia de los relacionamientos sociales, la divulgación informativa, así como de los acuerdos políticos y comerciales, y para cada ámbito”. Es decir, que puede ser tan importante una buena comunicación que exprese un mensaje claro para una empresa que oferte sus productos y para alguien que transmite una idea por medio de un discurso, por ejemplo: para un político o gobernante, dentro de un espacio familiar o social.

Para la empresaria Mocholi (2018) “La importancia de la comunicación radica en que es nuestro medio para entendernos los unos a los otros. Es nuestra herramienta para conseguir lo que necesitamos y lo que queremos”. En este concepto para la empresa será de suma importancia saber comunicar para brindar y vender un servicio o bien.

De tal manera, que la importancia de la comunicación radica en el mensaje que se quiere transmitir, por el cual, las personas se dan a entender y socializan varias posturas, con el fin, de que el otro u otros comprendan las razones e ideas de lo que se está tratando de comunicar por medio de un dialogo, es decir, es una herramienta fundamental para transmitir información.

## **Características**

La principal característica de la comunicación es que permite la transmisión de ideas, información, opiniones, etc., pero también según, Irusta (2019) y Peiró (2020):

- Es de tipo verbal, es decir, en la cual se trasmite ideas por medio de palabras, sonidos, tonos de voz o escrita y es no verbal, cuando se comunica mensaje por medio de gestos, mímicas, posturas, movimientos visuales o de extremidades, expresiones o distancia corporal.
- Es un intercambio de información con un proceso, en el cual interactúan principalmente: emisor, receptor y canal.
- Es necesaria para comprender a otros.
- Una excelente comunicación facilita la socialización entre personas.
- Puede desarrollarse una comunicación entre dos (bidireccional) o un conjunto de personas.
- Es un proceso que requiere comprensión, información y fluidez con un mensaje concreto.

## **Estilos de comunicación**

Los estilos de comunicación permiten reconocer y describir las formas de comunicarse de los individuos, entre ellas se encuentran tres principales estilos: asertivo, agresivo y pasivo.

### **Asertivo**

Los individuos que manejan este tipo de comunicación expresan el mensaje de forma directa y abierta, con una gesticulación precisa, proyectan seguridad y determinación, todo el proceso de comunicación lo realizan respetando las opiniones de otros y el entorno. “Los comunicadores asertivos pueden usar gestos con las manos mientras se comunican de manera no verbal, y es probable que tengan expresiones faciales relajadas o que muestran felicidad al hablar” (Martins, 2022). Este estilo de comunicación es muy utilizado en el ámbito laboral, puesto a que, es formal y facilita el trabajo en equipo, permite expresar con claridad los mensajes, por lo que, genera una convivencia armoniosa.

### **Agresivo**

Las personas con este estilo de comunicación son inflexibles a otras ideas y opiniones, anteponen sus opiniones como correctas ante cualquier opinión, es posible

que inciten un ambiente conflictivo, son imponentes y se les facilita hablar en público. “Las personas que se comunican de esta forma, suelen estar muy convencidas de su opinión, a tal punto de que posiblemente no escuchen las opiniones de sus compañeros” (Martins, 2022). Es decir, son aquellos que dominan una conversación, son cortantes al dar una opinión y no consideran emociones o sentimientos de otros, suelen interrumpir a otros durante una conversación.

### **Pasivo**

Según, Regby (2020) “A los comunicadores pasivos se les complica expresar sus necesidades y batallan para mantenerse firmes a sus creencias. Dudan en decir lo que piensan porque no quieren provocar conflictos”. Es decir, que aquellos comunicadores de carácter pasivo, se les dificulta expresar sus ideas y mantener una conversación firme, suelen fácilmente cambiar de opinión, son reservados y tímidos. Con frecuencia se mantienen en silencio, por lo que, son muy poco participativos, evitan toda clase de contacto visual, con una postura quieta y brazos cruzados.

### **Comunicación asertiva**

Según, Gonzáles (2021) psicóloga de la Universidad Central de Bogotá la comunicación asertiva “nos permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas”. Por lo tanto, logra que la transmisión de un mensaje sea claro y conciso.

### **Características**

Entre las principales características que definen este tipo de estilo de comunicación están:

- Expresan sus opiniones respetando a otros.
- Están abiertos a nuevas ideas y reflexionar sobre ellas.
- Se comunican de manera concisa y breve, además de ser claros y directos sobre lo que desean comunicar.
- Resuelven los problemas y conflictos de manera adecuado, con el fin de mantener un ambiente laboral o social sano.
- Están abiertos a pedir ayuda, reconociendo cuando se equivocan y es necesario aprender de otros.
- Generan confianza a otros, por su manera de expresarse.
- Logra que otros se sientan cómodos, ya que, reconoce sus emociones y las emociones de los otros.

Mantener estas características de comunicación asertiva, logra que los individuos tengas una autoconfianza en sí mismo y sus ideas, además que eleva la autoestima, pues mejora las habilidades comunicativas en público. “Una persona con habilidades asertivas desarrolla e investiga otros panoramas, no mantiene una postura cerrada a adquirir otras ideas, por lo que, se le facilita tomar decisiones que le permiten resolver conflictos, por tal razón, mantiene una buena relación laboral” (Martins, 2022).

### **Tipos de comunicación asertiva**

#### ***Comunicación asertiva básica o basada en la expresión de sentimientos propios o de otros***

Se identifica, por que la persona es capaz de manejar las emociones considerando el contexto y desarrollo de la conversación, de este modo se mantiene un entorno calmado y con total tranquilidad, claridad y respeto. “Es la comunicación más sencilla, ya que se centra en expresar deseos y opiniones con total claridad y sinceridad” (Peiró, 2020). Es decir, que la persona es capaz de tener dominio de las emociones sin que afecte a otros, de este modo lograr ser entendido y exponer sus deseos “El nivel de dominio que se tiene sobre las emociones propias es clave para poseer una comunicación asertiva” (Carrillo, 2019). Por lo tanto, una persona asertiva no es impulsiva ante la primera controversia, estímulo negativo o comentario que provoque cualquier tipo de conflicto, sabe manejar el entorno con tranquilidad y exponiendo ideas claras y directas.

#### ***Comunicación asertiva empática, de respeto o escucha activa***

Se refiere a la capacidad que tiene la persona de actuar y expresarse con facilidad un mensaje, pero a su vez considerar y tomar en cuenta las opiniones y sentimientos de quien los escucha. Según, Corrales (2017) “Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar del otro y poder así comprender su punto de vista, sus reacciones, sentimientos y demás” (p. 60). Este tipo de comunicación es más comprensiva y transparente, por lo que, genera una conversación con respeto al otro, además esto quiere decir que se escuchan y se dirigen respetuosamente, y consideran activamente las opiniones de los otros, sin anteponer sus deseos.

#### ***Comunicación asertiva basado en el tono de voz***

Su tono de voz es fluido, no exagera tonos o alza la voz ante cualquier situación que le genere incomodidad, es decir, que al momento de transmitir una información

hace uso de un timbre de voz calmado y claro, el tono de voz representa la forma en que decimos las cosas. "(...) debemos mantener un clima psicológico de respeto y cordialidad" (Carrillo, 2019). Por lo tanto, la elocuencia también es importante al momento de expresar algún mensaje, pues si se realiza en un tono seguro generara confianza al receptor, y será contrario el efecto cuando se utilice un tono agresivo o tímido.

### ***Comunicación asertiva basado en el lenguaje no verbal***

Este tipo de comunicación no verbal, se enfoca en los gestos, posición, movimientos del cuerpo o extremidades, en este caso la persona debe ser cuidadosa en sus movimientos pues todos ellos transmiten un mensaje, una posición o movimiento negativo puede significar para otros, nerviosismo y un movimiento adecuado en el momento justo proyecta seguridad hacia los oyentes. Para, Carrillo (2019) es importante cuidar la postura corporal, puesto a que, "nuestro cuerpo debe ir en sintonía con nuestros pensamientos y nuestras palabras". Es decir, que, si se desea transmitir una idea u opinión importante y que los receptores la tomen como tal, la postura debe ser armoniosa con el mensaje.

### ***Comunicación asertiva basada al conocimiento del tema***

Uno de los problemas que surgen durante la comunicación, es el desconocimiento de temas o conceptos de los que se está tratando en la conversación, por lo que, esto genera conflictos muchas veces, una persona asertiva intentara investigar y conocer más, para poder entablar una comunicación adecuada, tratando de resolver dudas y dar soluciones. De otra manera, expresaría ideas hasta el punto donde conoce del tema y dejarían en constancia que no conoce mucho del tema, de tal manera que no caerían en un error de comunicación, pues debe estar seguro de lo que expresa y defender sus ideas, sin invalidar las opiniones de otros.

### **Técnicas de comunicación asertiva**

Las técnicas son herramientas que facilitaran la comunicación y desenvolvimiento de las personas, además de fomentar el respeto hacia los demás y uno mismo, para Rodríguez (2018), las técnicas asertivas son las siguientes:

#### ***De Persistencia***

- *Disco rayado*: esta técnica consiste en mantener la calma ante provocaciones dirigidas por parte del receptor a irritar ante un mensaje, aquí el emisor deberá mantenerse sereno, sin irritarse, sin alzar el tono

de voz, escuchar con calma, a la persistencia, manipulación y oposición del otro. “esto significa modificar el hábito compulsivo de responder ante preguntas u observaciones que nos hacen, centrándonos únicamente en lo que deseamos comunicar” (Rodríguez A. , 2018, pág. 8). Esta técnica tiene su nombre debido a que una persona asertiva deberá repetir una y otra vez el mensaje, deseo o idea, hasta que quede clara su petición o información, todo sin perder la calma.

### **Crítica**

- *Banco de niebla*: este tipo de técnica incita a la probabilidad y a la duda, ante las críticas que otros pueden dar. No toma como verdadera una crítica, reflexiona y no emite una respuesta o crítica, solo dará una respuesta cuando la otra parte establece una crítica explícita de algo en concreto y verdadero.
- *Aserción Negativa*: esta técnica se refiere a aceptar las críticas cuando se ha cometido un error, nos dirige a tomarlas como constructivas para cambiar nuestra personalidad negativa, es decir, tomar las críticas negativas, hostiles u ofensivas como aporte positivo para nuestro cambio personal, sin ofendernos o irritarnos ante una contestación.
- *Interrogación Negativa*: permite dar una respuesta serena y calmada ante las críticas manipulativas de otros. Es decir, acepta o desafía una opinión, pero de manera clara y tranquila, dirigiendo una pregunta para solicitar una crítica más amplia y sincera.

### **Estímulo de comunicación**

- *Libre información*: permite una conversación amplia y extendida siempre y cuando se utilice la información adicional que la otra persona puede darnos sin haberla solicitado previamente, es más de estilo social, la persona debe saber manejar la libre información para plantear conversaciones interesantes, evitando quedarse en un silencio incómodo.
- *Auto relevancia*: ante una conversación de libre información es pertinente realizar la autorrelevancia de nuestro propio sentir y pensar, para que fluya una conversación bidireccional planteando nuestras experiencias, de esta manera dicha comunicación evitaría convertirse

en un cuestionamiento al interlocutor. Además, que nos permite estar en contacto con nuestros sentimientos y emociones, de tal manera que seamos capaces de expresarlas con sinceridad.

### ***Negociación***

- *Compromiso viable*: es la técnica que permite una negociación de las partes involucradas en la comunicación, se enfoca satisfacer las peticiones de los participantes, sin afectar el respeto y dignidad del otro. La negociación no beneficia equitativamente, pero requiere que el resultado sea de agrado para ambas partes.

### **Conductas de la comunicación asertiva**

#### ***Respuestas mínimas***

Son aquellas respuestas pequeñas y cortas, que expresan atención ante la comunicación o cualquier tipo de conversación, a pesar de que sean fragmentadas este tipo de respuesta denotan interés por saber más del tema, son usadas frecuentemente por personas sin amplia expresión oral. Por lo tanto, “basta una apalabra para mostrar al interlocutor que se tiene interés en la conversación y nos gustaría que continuase” (Mendoza, 2022).

#### ***Reflejo de sentimientos***

“Para indicar interés y atención resulta imprescindible reflejar los sentimientos que ha expresado la persona. A veces las personas describen solamente acciones y a través de ellas debemos identificar sentimientos para reformular el dialogo” (Mendoza, 2022). La persona presenta una conducta e interés por expresar su sentir ante las situaciones, sean de alegría o frustración por medio de gestos o palabras, mientras que, la otra persona debe ser capaz de entender estos signos de comunicación y dar un comentario acertado que indique comprensión ante los sentimientos, es decir es una conducta para descifrar y comprender los sentimientos de otros a través de nuestra perspectiva, y dar comentarios con respeto.

#### ***Análisis de soluciones***

Como su nombre lo indica, esta conducta se refiere a la posibilidad de plantear soluciones ante la diversidad de problemas que pueden ocurrir en un contexto, la persona asertiva expresa una opinión después de realizar un análisis a la situación, es decir, que busca e investiga antes de dar una o varias posibles soluciones además



indica cuales son los factores que se deben analizar para llegar a un fin, no pretende dar una sola respuesta pues trata de ver diversos panoramas.

### ***Afirmaciones con respuestas abiertas***

Esta conducta permite que el individuo participe de una conversación abierta pues las respuestas dan la apertura a realizar más atribuciones en la comunicación, así lo determina, Mendoza (2022) "Propicia la oportunidad de continuar la conversación. Si se desea obtener más información sobre un tema específico". De esta manera las personas hacen atribuciones o preguntas abiertas, demuestran interés ante comentarios que otros pueden realizar, incitando una conversación fiable y sincera.

## **Clima Institucional**

### **Definición e importancia**

El clima institucional, organizacional o clima laboral, busca estructurar un ambiente de trabajo favorable para los empleados de una empresa o establecimiento laboral, desea crear experiencias positivas mejorando el lugar, así como, hacer que en el trabajo se desarrolle un espacio de buena convivencia, trata de disminuir y en lo posible evitar que surjan conflictos, discusiones dentro de la zona de labor. Para UNIR (2021) el clima organizacional "es el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo". Toma en cuenta las sensaciones que perciben los colaboradores sobre el ambiente laboral, "es la percepción global subjetiva que tienen los trabajadores del ambiente de trabajo. Dicha percepción incluye un amplio rango de temas: productividad, satisfacción, rendimiento, apoyo, objetivos, políticas y ambiente" (EmpresaActual, 2021). Por lo tanto, indica si un clima laboral es positivo o negativo, plantea soluciones ante aspectos negativos que se pueden suscitar, debido a que estos pueden ocasionar conflictos o pérdidas a la empresa, si se produce un inconveniente.

Dentro de una empresa o establecimiento laboral, es importante llevar un clima institucional adecuado, debido a que, percibe en el lugar la inconformidad, malestar o satisfacción que tienen los empleados ante distintas actividades que pueden desarrollarse en el grupo, por lo que, reconoce el impacto bueno o malo, plantea resoluciones y controlar situaciones.

La percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa. (Pilligua. C & Arteaga. F, 2019)

Todo lo que se realice para mejorar el clima laboral, influirá de manera positiva o negativa en el desempeño del empleado, pues se considerara las emociones, sentimientos e inconformidades que tienen, cada proceso se llevara de manera individual, se medirá el agrado, motivación, aptitud e integración a al ambiente laboral, de tal modo que mejorara la eficiencia y aumentara la productividad de forma óptima. Puesto a que, los empleados se mostraran más comprometidos a brindar un mejor servicio.

### **Características**

Al tener un impacto en la motivación de los empleados, el clima organizacional presenta algunas características que influyen en mejorar la convivencia y comportamiento de los individuos, para Pacheco (2021) son las siguientes.

- Se debe brindar un espacio físico adecuado, para no tener dificultades al momento de desenvolver cualquier tipo de trabajo.
- Respetar los horarios de trabajo y las obligaciones de cada uno, es decir, tener una adecuada estructura.
- Mantener una comunicación fluida y respetuosa a la hora de intercambiar información, permitirá un dialogo de confianza que ayudará a mantener un clima productivo.
- Entregar constantes capacitaciones que permitan mejorar las habilidades del personal.
- Un liderazgo con responsabilidad refleja un equipo organizado y motivado que aumentara la productividad.
- Compromiso e identidad, que los trabajadores deben mantener y percibir al momento de ser parte de una empresa.

Por otro lado, para Empresa Actual (2021), las características del clima organizacional dentro de una empresa, son las siguientes:

- Evalúa y considera las particularidades de cada trabajador.

- No puede ser un proceso continuo, puesto a que, varía de acuerdo al ambiente laboral.
- El clima laboral no es medible con las tareas u obligaciones del personal. Por tanto, la percepción depende del ambiente laboral.
- Se mide y considera las aptitudes, comportamiento, valores, expectativas, etc., que influyen en la empresa.
- Un buen o mal clima organizacional influye en el ambiente laboral.

### **Instrumentos de medición del clima organizacional**

Aplicar un instrumento de medición dentro de las organizaciones laborales, es fundamental para conocer el grado de satisfacción y conformidad que tienen los empleados con su ambiente laboral, líder, compañeros y la motivación en comprometerse a cumplir con sus obligaciones. Pues se visualizará con claridad a los empleados el “rol o cargo, la remuneración y compensación, la calidad de las relaciones laborales, las condiciones físicas del puesto de trabajo y el grado de satisfacción” (XPosible, 2020).

Es decir, que para estos procesos se toma en cuenta las opiniones personales de cada individuo, por lo que se aplica un instrumento que permita medir estos grados. Para, Morales (2022), los instrumentos que servirían para este proceso son:

- **Observación:** la observación directa de las actividades de los empleados deberá realizarlas el jefe, deberá ir anotando los eventos que ocurren, por lo que, para este caso es necesario un libro de campo o fichas de observación. Esta herramienta demanda mucho tiempo, por tal, motivo es poco utilizada, además de no ser muy objetiva, ni precisa.
- **Encuestas:** es una herramienta más fiable de aplicar, ya que, utiliza un cuestionarios y formularios Likert, en los cuales se presentan los niveles de satisfacción que los empleados pueden tener, además de que es de fácil visualización y manejo. Pues las percepciones subjetivas se convierten en objetivas.
- **Entrevistas:** es la herramienta que permite mantener una conversación fluida y sincera sobre el grado de conformidad e inconformidad que el personal puede tener dentro del ambiente laboral, su aplicación puede ser individual o grupal, en estas intervenciones se aplicara cuestionarios.

- **Grupos Focales:** esta herramienta genera un clima de confianza pues se desarrolla entre un grupo de personas de entre 6 a 12, a los cuales se les aplica preguntas en común con aspectos puntuales que miden el clima laboral, la relación del personal, convivencia, puesto a que, permite que los empleados se expresan abiertamente.
- **Buzón de sugerencias:** debido a que esta herramienta es de manera anónima, los empleados se sentirán más en confianza de poder dar una opinión sobre aspectos difíciles de tratar, se visualizara con mayor claridad las inconformidades y nivel de satisfacción que tienen dentro del ambiente laboral.
- **Sondeos:** son rápidos, los empleados se sienten en confianza de compartir sus opiniones y sugerencias, conversan abiertamente sus necesidades, y es de rápida interpretación.

### **Efectos del clima organizacional**

Como se estableció anteriormente el clima organizacional, influye de manera positiva o negativa dentro de un campo laboral y esto dependerá de cómo se maneje la comunicación y liderazgo de los involucrados, como todo proceso tiene sus efectos para lo cual a continuación se plantean los efectos negativos y positivos que pueden ocurrir dependiendo del rumbo que tome la empresa y el interés que tenga por mejorar el ambiente laboral.

#### ***Efectos Positivos***

- Mayor productividad.
- Trabajo óptimo y eficaz.
- Comunicación fluida entre superiores y personal.
- Motivación al momento de realizar las obligaciones.
- Compañerismo.
- Compromiso con el crecimiento de la empresa y brindar un buen servicio.
- Ser un empleado capaz y hábil.
- Clima laboral con respeto.
- Confianza para expresar necesidades que se necesita cubrir para mejorar como empresa y como empleado.
-

### **Efectos Negativos**

- Baja la productividad.
- Entregar un mal servicio.
- Desequilibrio económico.
- Posible quiebre de la empresa.
- Conflictos constantes.
- Falta de respeto entre compañeros.
- Mala logística en los procesos debido a una mala comunicación.
- Se presentan pérdidas económicas.
- Falta de infraestructura y dificultad para realizar las obligaciones laborales.
- Pérdida de derechos laborales.
- Insatisfacción del empleado.
- Perdidas de empleados.
- Bajo rendimiento y dificultad para cumplir con satisfacción las tareas encargadas.

Por lo tanto, se puede evidenciar que un ambiente laboral positivo influye en aspectos tan importantes que llevan al éxito a una empresa, y su efecto sería contrario a lo que ocurriría si existe un ambiente negativo.

### **Dimensiones del clima organizacional**

#### **Comunicación**

La comunicación influye en las decisiones y operaciones de un ambiente laboral, en el interactúan varias personas con distintos modos de pensar, actuar, valores y personalidades.

La comunicación abierta, fluida y respetuosa, generará un grado de confianza entre el personal, haciendo más fácil el expresar las necesidades que tiene que cubrir la empresa para mejorar la productividad y fortalecer el compromiso de los empleados con el éxito de la empresa. “Una comunicación transparente, abierta y confiada, entre los colaboradores de una empresa, trae como resultado percepciones favorables y logra en ellos, el compromiso y la lealtad necesarios, para alcanzar excelentes resultados en la productividad empresarial” (González G. , 2021). Se determina por consiguiente que una comunicación respetuosa es necesaria en un ambiente laboral satisfactorio, cuando una comunicación es prepotente o jerárquica la información no

es aceptada con agrado, es decir, puede ocasionar que los empleados realicen con insatisfacción las obligaciones laborales.

Una comunicación óptima en un clima organizacional, permite que el personal afiance los procedimientos laborales, mejorando la convivencia, compañerismo y motivación, además, el comunicar y el reconocer las habilidades y esfuerzos de cada uno generara un bienestar a nivel global, pues el empleado creara una identidad empresarial, es decir, un compromiso o conexión entre empresa y empleado.

Muchas de las empresas desarrollan no solo comunicaciones internas entre sus colaboradores para generar un ambiente positivo laboral, otras además de mantener una comunicación entre personal, deben dirigir una comunicación externa, es decir, desarrollar una conversación e intercambio de información entre personal y clientes, “este tipo de comunicación permite hacer nuevos clientes, indispensable para el crecimiento de la compañía” (Roa, 2019, pág. 5). De este modo, la comunicación se torna en una herramienta indispensable al momento de conseguir una venta o un nuevo cliente y no es solo de importancia para generar un entorno laboral agradable dentro de la empresa, pues, se evidencia la importancia del trato externo.

### **Procesos de la comunicación**

El proceso comunicativo garantiza la transmisión efectiva del mensaje, por medio de un circuito en el que interactúan tres principales elementos; el emisor, canal y receptor. “Es la acción de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información. A través de la comunicación, las personas obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto” (Robles, 2020). Es decir, que es la emisión de señales utilizando sonidos, gestos, señas, movimientos, posturas, etc. (lenguaje verbal y no verbal) con el fin de transmitir información. En este proceso no solo es importante que el emisor transfiera un mensaje correctamente pues además el receptor deberá tener capacidades y habilidades para reconocer e interpretar la intención del mensaje.

En este proceso según Rodas (2017) interaccionan 8 etapas, que cumpliéndolas con efectividad guiaran una buena comunicación.

1. Desarrollo: en esta etapa se desarrolla el mensaje, la elección de un canal o código adecuado dará valor y sentido a la comunicación.

2. Codificación: se establece el código y lenguaje a usar, puede ser escrito, oral, verbal, no verbal. Con el fin de transmitir símbolos o palabras entendibles para emisor y receptor.
3. Transmisión o emisión: una vez elaborado el mensaje y seleccionado el código y canal, se transmite el mensaje.
4. Recepción: quien recibe el mensaje hace uso de sus sentidos: vista, oídos, tacto, olfato y gusto.
5. Decodificación: en esta etapa el emisor interpreta, deduce y analiza el mensaje, reconoce la semejanza entre la interpretación y lo que el emisor transmitió.
6. Aceptación y respuesta: una vez interpretado el mensaje, en esta etapa el receptor tomara la decisión de aceptar o no el mensaje. Aunque el fin de una conversación es transmitir información y que esta sea aceptada.
7. Retroalimentación o feedback: esta etapa ocurre una comunicación bilateral, en ella permite una interacción entre receptor y emisor.

### **Tipos de comunicación**

Según, Da silva (2022) los tipos de comunicación dentro de un clima organizacional son dos: comunicación interna y comunicación externa. Su aplicación dependerá de la situación o a que se dedique la empresa en cada ambiente laboral.

#### **Comunicación interna**

Involucra en la comunicación a todos los que forman parte de la empresa, de este modo garantiza que se cumpla los objetivos y obligaciones de cada miembro, los involucra a comprometerse y tomar en cuenta sus necesidades y aspiraciones. Es decir, que es la comunicación que se lleva dentro de un ambiente laboral entre superiores y personal.

Esta puede ser de dos tipos: formal o informal.

**Formal:** se refiere a la socialización de protocolos, manuales y obligaciones que deben cumplir los empleados. Por lo tanto, define el modo en el que cada persona debe actuar en la organización laboral.

**Informal:** esta comunicación es convencional y espontánea, es decir, surge de manera indistinta en el lugar de trabajo, esta comunicación también determina el

grado de confianza y compañerismo que existe entre empleados, pues se encuentran más involucrados entre sí y son participes en mostrar sus intereses personales.

Este proceso de comunicación también contiene dentro del clima organizacional otros tipos:

**Comunicación horizontal:** permite llevar una comunicación organizada y fluida entre sus colaboradores, debido a que este tipo de comunicación es jerárquica de tal modo que mejórala relaciones interpersonales, hace efectivo el trabajo en equipo y evita conflictos.

### **Comunicación vertical**

**Vertical descendente:** este tipo de comunicación es jerárquica. Se debe tener establecido claramente los papeles de cada colaborador para que no exista un conflicto o se desarrolle sin eficiencia un trabajo.

**Vertical ascendente:** permite que los empleados de menor jerarquía expresen sus necesidades ante distintas disipaciones que ocurren en el ambiente laboral.

### **Comunicación externa**

Este tipo de comunicación se refiere al intercambio de información que ocurre con agentes ajenos al equipo laboral, es decir, la comunicación que existe con el público, clientes u otras organizaciones. De ella depende también el crecimiento y conseguir ms clientes para la corporación además de brindar un excelente servicio que consolide la imagen de la empresa.

Entre estos tipos de comunicación también existen otros que ayudan a llevar un eficaz proceso en el clima organizacional.

**Comunicación comercial:** esta comunicación permite el mercadeo y publicidad, interacciona el sector empresarial, proveedores, clientes y medios de comunicación.

**Comunicación pública:** es la comunicación jurídica que realiza todo establecimiento dedicado a brindar un bien o servicio, por lo que, su interacción es con cuerpos estatales y municipales, es decir, es un tipo de comunicación externa formal.

Por otro lado, para Rodas (2017) los tipos de comunicación son de acuerdo a la forma de comunicación, por el tiempo en que transcurren y por el ámbito en el que se desarrollan. Entre ellos encontramos:

**Comunicación verbal:** esta comunicación es la que más usual es en cualquier entorno, hace uso de sonidos, lenguaje, idiomas, palabras, ruidos y



tonos de voz, su determinación e interacción entre otros depende del contexto familiar y valores que se desarrollen, es la más práctica para transmitir ideas, información y cualquier tipo de mensaje.

**Comunicación no verbal:** este tipo de comunicación se refiere a la transmisión de mensajes por medio del cuerpo, es decir, por: gestos, posturas, movimiento de extremidades, manos, pies, mirada, etc. Todo movimiento determina la fuerza con la que se está siendo dirigido el mensaje.

**Comunicación escrita:** se refiere a todo mensaje que es comunicado por medio de símbolos, señales, letras o dibujos.

**Comunicación directa:** son aquellas comunicaciones en las que el emisor y receptor se encuentran siendo participes directos de una conversación e interaccionan entre sí creando una conversación abierta.

**Comunicación diferida:** este tipo de comunicación no es fluida, pues el emisor emita un mensaje y espera una respuesta por parte receptor del mensaje, el cual puede tardar días u horas en establecer un intercambio de información.

## **Teorías del clima organizacional**

### **Teoría Mcgregor**

Esta teoría surgió en el siglo XX, Mcgregor en base a la teoría de jerarquías de las necesidades humanas de Maslow, plantea dos posturas totalmente diferentes una de ellas refleja la ambigüedad de una empresa y la otra el buen liderazgo muestra una empresa a la vanguardia y actualidad que influenciara con mayor impacto en el rendimiento y productividad del personal, a este postulado lo denomino: la teoría X y la teoría Y, que describió en su libro el lado humano de las organizaciones (1994). “Ambas teorías elaboran supuestos sobre la actitud de los gerentes hacia la fuerza laboral y su uso para motivar a los trabajadores a realizar sus tareas diarias” (Acosta, 2018).

**Teoría X:** hace referencia al trato déspota y autoritario que tienen los dirigentes hacia los empleados, y el miedo de los empleados para realizar sus tareas debido a las represarías que pueden tener si no cumplen, en esta teoría determina que el personal no encuentra: motivación, ni compromiso para llevar al éxito a la empresa, trabajan por obligación, controlados y amenazados, para cumplir con sus obligaciones y al final de la jornada recibir un sueldo, es decir, es un trabajo de recompensas y penalización.

**Teoría Y:** el liderazgo de la empresa es participativo, se reflejan las necesidades del empleado y se pone atención a la motivación, no se ve al empleado como un ser pasivo que presta su trabajo intelectual y físico a cambio de un sueldo, pues en esta teoría el empleado se encuentra involucrado en los procesos de la empresa, fomenta la creatividad, se le presentan nuevos desafíos, se encarga de más responsabilidades para mejorar su rendimiento, se reconoce sus logros, todo con el fin de que el empleado tenga compromiso con la empresa.

### **Teoría Likert**

Likert es uno de los primeros en entender la importancia de la percepción del clima laboral, ya que este indica que la reacción del personal depende del comportamiento que los administrativos ejecuten. Por lo tanto, Likert “plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores” (Iglesias et. al, 2019, pág. 563). Es decir, para él separar el entorno interno y externo en las relaciones laborales no es posible, debido a que cada una interactúa de manera positiva o negativa en el comportamiento desarrollado dentro de la entidad. Además, influirán otros factores como: las reglas, normas, organización, administración y estructura.

Se enfoca principalmente en los aspectos humanos, determinando que aquellos líderes que tenían éxito en sus actividades y logran un desempeño laboral efectivo, son aquellos que se preocupan e interactúan con el personal tomando en cuenta los aspectos interpersonales de cada ente.

### **Teoría Maslow**

Maslow crea su teoría basándose en los niveles de necesidades que tiene cada individuo, establece que cada nivel tiene insuficiencias que una vez satisfechas puede escalar al siguiente nivel, y así sucesivamente hasta llegar a la autorrealización, esta teoría la llamo pirámide de las necesidades de Maslow, en ella jerarquiza y explica visualmente el comportamiento del ser humano. “La pirámide de Maslow expresa una determinada organización de las necesidades humanas que deben ser satisfechas para que podamos vivir adecuadamente” (Rodríguez R. , 2021). Dentro del clima organizacional la pirámide se convierte al ámbito profesional, pasa a ser una guía

para ver la estructura de las necesidades que tiene el personal. Indica como cumplir cada uno de las necesidades los lleva a la autorrealización, creando un buen ambiente laboral y una agradable experiencia profesional, puesto a que los lideres pueden tomar con facilidad decisiones, ya que, jerarquiza desde las necesidades más básicas hasta las más importantes.

## **CAPÍTULO III: Diseño metodológico**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación con el tema la comunicación asertiva en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021- 2022, considerando las variables de investigación que fueron establecidas para este proyecto, dentro del estudio se aplicó el enfoque cualitativo y cuantitativo.

#### **Enfoque cualitativo y cuantitativo**

Para los siguientes autores (Sampieri et. al, 2017) “el enfoque cualitativo busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende “acotar” intencionalmente la información” (pág.10). Considerando las variables de investigación del presente tema a investigar, obtuvo un enfoque cuantitativo. Los instrumentos para medir la relación de una variable con otra son la encuesta que arroja datos cuantificables además la investigación también es de carácter cualitativa, debido a que, se realizó una entrevista, la cual brinda datos cualitativos, ya que, recolecto opiniones de la población.

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

Con respecto al tipo de investigación se analizó los factores concernientes al contexto de la población, los cuales son determinantes en caso de que exista un clima organizacional y comunicación asertiva, motivo por el cual el proyecto está estimado con los siguientes tipos de investigación:

##### **De campo**

Para (Arias, 2018) La investigación de campo es aquella que consiste en: “La recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes” (pág. 32). La investigación que se aplicó fue de campo, debido a que se obtuvo información para poder controlar, dar seguimiento y monitoreo a los objetivos planteados, además que fue realizada en el lugar donde ocurre el fenómeno de estudio.

##### **Correlacional**

Según (Rowntree, 2018): una correlación es “El estudio de la asociación no causal entre dos (o más) variables, es decir, si los cambios en una variable

corresponden a cambios en la otra” (pág. 67). Ambas variables de investigación tienen correspondencia entre sí y la una no puede explicarse sin la presencia de la otra. Y una es correspondiente e influye a la otra.

### **No Experimental**

Según (Sampieri et. al, 2017) “La investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (pag.149). Es no experimental, Por lo que no existió interferencia ni manipulación de las variables para el beneficio del proyecto de investigación.

### **Transversal**

Se puede definir a la investigación como transversal retrospectiva, pues los datos que fueron recolectado se obtuvieron en un momento específico, en un lugar en concreto y a una población con similares características de investigación, al ser retrospectiva se especifica que se analizó hechos, acciones y sucesos que se desarrollaron con anterioridad y que en la actualidad son la base teórica de la investigación.

#### **3.1.2 Diseño de la población**

La población determinada para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos consta de las personas que integran el entorno donde se desarrolla el fenómeno estudiado.

Como menciona (Alvarez, 2020) “La investigación retrospectiva se mide una sola vez las variables y con esa información se realiza el análisis; se miden las características de uno o más grupos de unidades en un momento específico, sin evaluar la evolución de esas unidades” (pág. 4). Se indago en datos estadísticos tanto cualitativos, como cuantitativos de la población que se analizó, además de la revisión de la literatura alrededor de estas variables.

### **3.2 La población y la muestra**

La población que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue de docentes de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

La población es: “Un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones” (Machado, 2017, pág. 23) . De acuerdo con la investigación el número de docentes la Unidad Educativa “Santo

Tomas de Aquino”, que forma parte de la población fueron de 23 docentes y 2 docentes administrativos un total de 25 docentes cuestionados.

Tabla 1. Población

<b>Tamaño de la muestra de población</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Número de docentes</b>
Docentes	23
Administrativos	2
Total	25

Fuente: Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino”. Elaboración propia

La población, en este caso se contó con el apoyo docente, la entrevista se realizó a 2 directivos y la encuesta a 23 docentes.

### **3.2.1 Características de la población**

La Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” se encuentra ubicado en el Cantón Rumiñahui, perteneciente a la provincia de Pichincha, en la parroquia de San Pedro de Taboada. Dicha institución es de carácter particular religiosa y se encarga de impartir clases regulares a las personas del sector. El centro educativo, cuenta con los niveles inicial, básica y bachillerato con la modalidad presencial en jornada matutina.

#### **Población docente**

Su planta docente se encuentra constituido por 25 colaboradores, los cuales se encargan de impartir clases a cerca de 500 estudiantes.

La institución cuenta además con dos autoridades importantes: la rectora y el inspector, juntos trabajan para crear las políticas académicas y disciplinarias de la institución.

Con respecto a las características de la planta docente, se puede mencionar que la mayoría no vive en el sector aledaño a la unidad educativa, si no que se movilizan desde la capital. El clima institucional docente se maneja de forma regular, de tal manera que los profesionales de la educación puedan trabajar relativamente bien.

### **3.2.2 Delimitación de la población**

La población estudiada se la denomina finita, ya que se cuenta con la planta de 23 docentes y dos autoridades, los cuales fueron intervenidos con las encuestas y entrevistas.

### **3.3 Los métodos y las técnicas**

Según el enfoque establecido, es decir el cualitativo y cuantitativo, fue utilizado para la recolección de datos, como técnica, la entrevista y la encuesta.

#### **Entrevista**

Para (Diaz, 2019): “La entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos” (pág. 29). La entrevista que se aplicó 2 que forman parte de los docentes administrativos, esta consta de 10 preguntas previamente elaboradas, las cuales fueron establecidas en relación con las variables de estudio lo cual permitió recopilar la información más relevante; las preguntas fueron estructuradas con base abierta para que el entrevistado pudiera dar una respuesta amplia en base a su conocimiento y criterio del tema abordar.

#### **Encuesta**

Según (Elsevier, 2018) “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (pag.32). Esta técnica tiene un gran empleo en el desarrollo de proyectos investigativos, ya que su versatilidad y relativa sencillez de realización y aplicación permitió una recolección de información segura y dinámica, el instrumento utilizado para este fin fue el cuestionario de preguntas, esta consta con 20 preguntas, elaborado de antemano con las interrogantes de interés de la investigación y fue dirigida a 23 docentes de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino”.

### **3.4 Procesamiento estadístico de la información.**

Para la investigación fueron utilizados como instrumentos de medición un guion de preguntas y un cuestionario, lo cual permitió medir indicadores y obtener información de las variables de estudio.

Para el procesamiento de datos se trabajó con el software desarrollado por IBM SPSS Statistics, básicamente todos los indicadores sociales de las variables clima organizacional y comunicación asertividad, reflejaron las cualidades de la población, las mismas que fueron tabuladas y transformadas a números, es decir, datos estadísticos posteriormente son ingresados al software de cálculo estadístico , el trabajo de estudio fue llevado a cabo con un tipo de investigación cualitativo como cuantitativo, se realizó esquemas gráficos de acuerdo a la información que se obtuvo,

cada uno con su gráfico y análisis en porcentajes, estos esquemas fueron utilizados porque permitieron revisar el problema de estudio y su rápido análisis.

Por otra parte, se realizó el análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas de las entrevistas y encuestas realizadas a los 23 docentes y dos autoridades de la institución para cotejar los datos junto con el resultado y diagnóstico, finalmente se realizó la verificación de la hipótesis, siendo esta nula o asertiva. Gracias a los procesamientos de los datos, se logró realizar inferencias que permitieron llegar a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.



## CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

### 4.1. Análisis Descriptivo de los resultados

#### 1. ¿Cree usted que la comunicación es importante para una institución educativa?

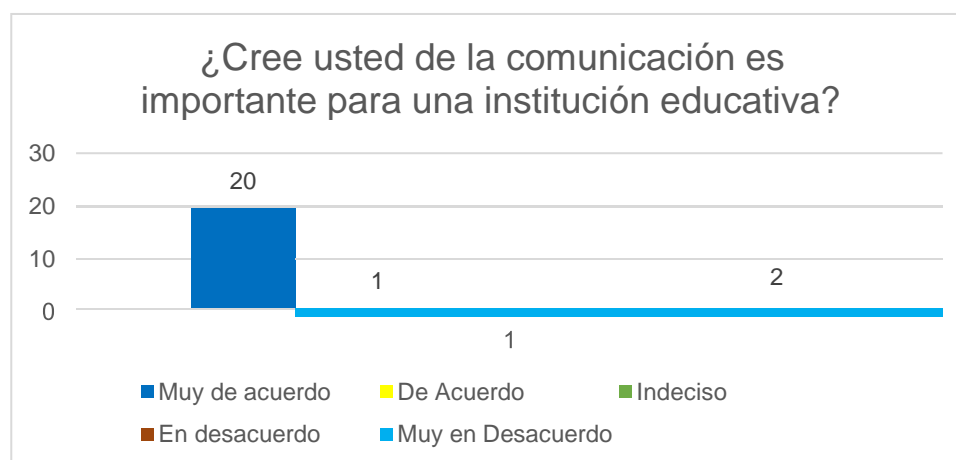
Tabla 2. Nivel de importancia de la comunicación en la institución educativa.

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	20	87%
2	De Acuerdo	1	4%
3	Indeciso		0%
4	En desacuerdo		0%
5	Muy en Desacuerdo	2	8%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino”

Elaboración propia

Figura 1 Nivel de importancia de la comunicación en la institución educativa.



Elaboración propia

### Análisis

Los datos, dentro de la tabla N ° 1, determinan que el 87% de los docentes dentro de la “Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” están muy de acuerdo en que la comunicación es importante para la institución, a diferencia del 8% que se encuentran en desacuerdo, mientras que el 4% está de acuerdo y el 0% indeciso y en desacuerdo, por lo tanto, se concluye la importancia de mantener una buena comunicación entre los colaboradores de la institución educativa.

## 2. La comunicación agresiva es un medio poco convencional para resolver conflictos

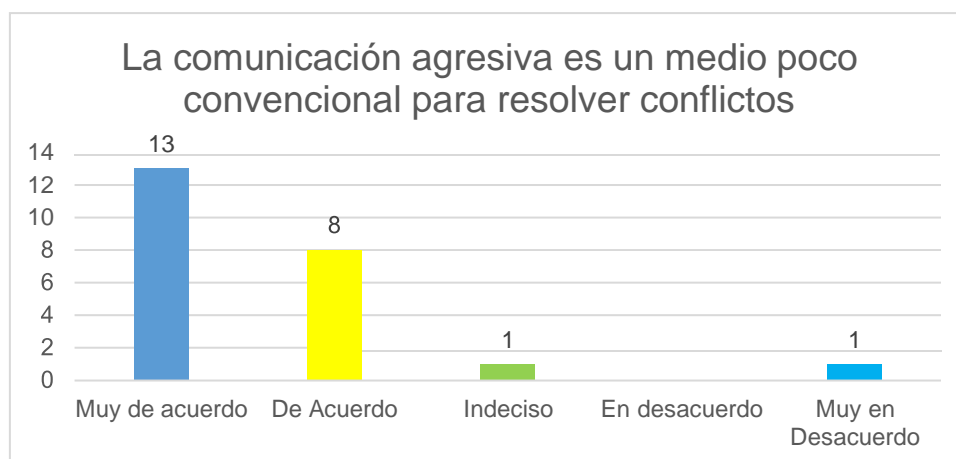
Tabla 3. Niveles de aceptación sobre resolver conflictos por medio de la comunicación agresiva

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	13	57%
2	De Acuerdo	8	24%
3	Indeciso	1	4%
4	En desacuerdo		0%
5	Muy en Desacuerdo	1	4%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 2. Niveles de aceptación sobre resolver conflictos por medio de la comunicación agresiva



Elaboración propia

### Análisis:

En la tabla N ° 3, se observa que el 57% de docentes está muy de acuerdo en que la comunicación agresiva es poco convencional para resolver conflictos, mientras que el 24% considera que están de acuerdo en lo poco convencional de la agresión para resolver conflictos, el 4% está indeciso y el otro 4% muy en desacuerdo, por lo tanto, se puede determinar que los docentes quieren mantener un ambiente amigable para resolver conflictos.

### 3. ¿Cree usted que los gestos corporales delatan una conducta asertiva o agresiva?

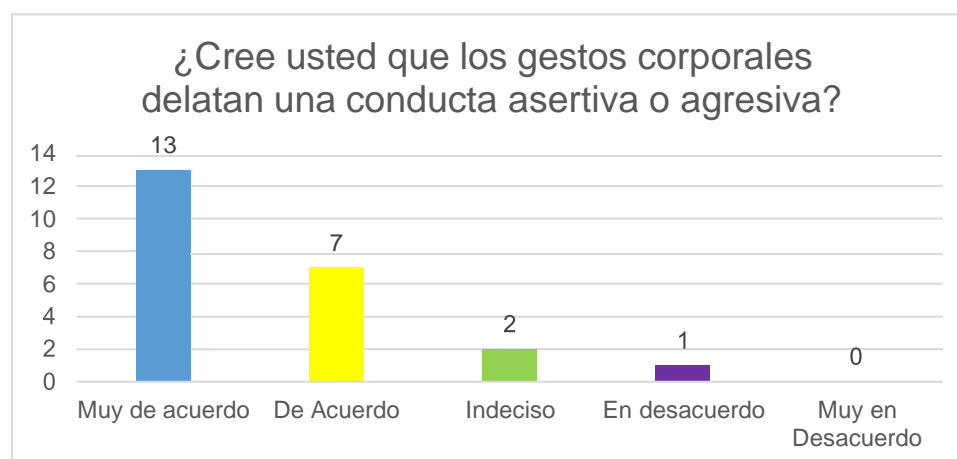
Tabla 4. Gestos corporales y su conducta asertiva o agresiva

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	13	57%
2	De Acuerdo	7	21%
3	Indeciso	2	8%
4	En desacuerdo	1	4%
5	Muy en Desacuerdo	0	0%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 3. Gestos corporales y su conducta asertiva o agresiva



Elaboración propia

#### Análisis:

Los datos dispuestos en la tabla N ° 3, el 57% representa a los docentes que se encuentran muy de acuerdo en que los gestos corporales delatan la conducta asertiva o agresiva de las personas, el 21% se encuentra de acuerdo, el 8% indeciso, el 4% en desacuerdo, es decir, que la mayoría de los docentes reconocen los gestos corporales como una señal ante cualquier situación agresiva o asertiva.

#### 4. ¿Cree usted que el clima laboral de una institución mejoraría si se conociera sobre la comunicación?

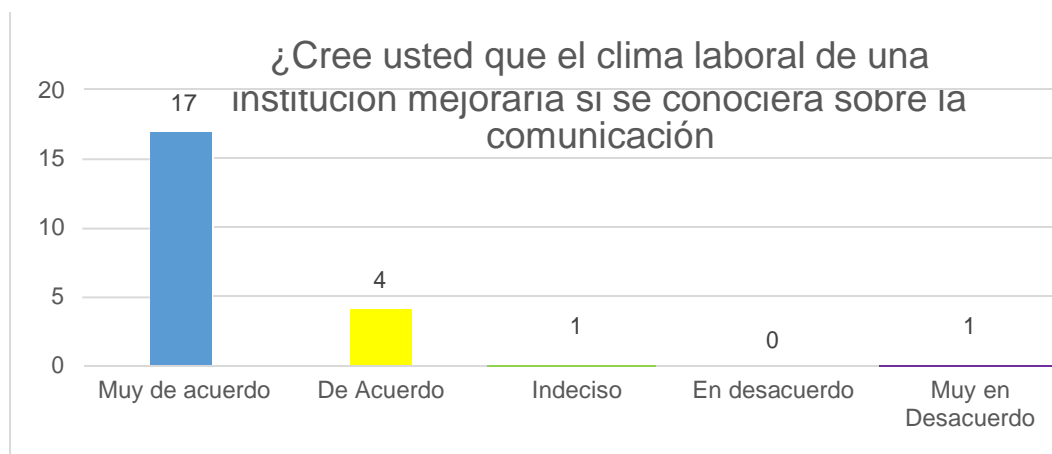
Tabla 5. Nivel de comunicación y mejora en el clima laboral

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	17	74%
2	De Acuerdo	4	14%
3	Indeciso	1	4%
4	En desacuerdo	0	0%
5	Muy en Desacuerdo	1	4%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 4. Nivel de comunicación y mejora en el clima laboral



Elaboración propia

#### Análisis:

En la tabla N ° 4, se puede observar que los docentes están muy de acuerdo con el 74% en que conocer como comunicarse mejoraría el ambiente laboral, así mismo, opina el 14% que se encuentra de acuerdo con este tema, solo el 4% está indeciso ante la situación y el otro 4% está muy en desacuerdo. Por lo tanto, para los docentes es imprescindible y reconocen que la buena comunicación mejoraría el clima laboral, por lo que es adecuado informar sobre estos temas.

## 5. ¿Estaría dispuesto a aplicar técnicas de comunicación asertiva en su ambiente de trabajo?

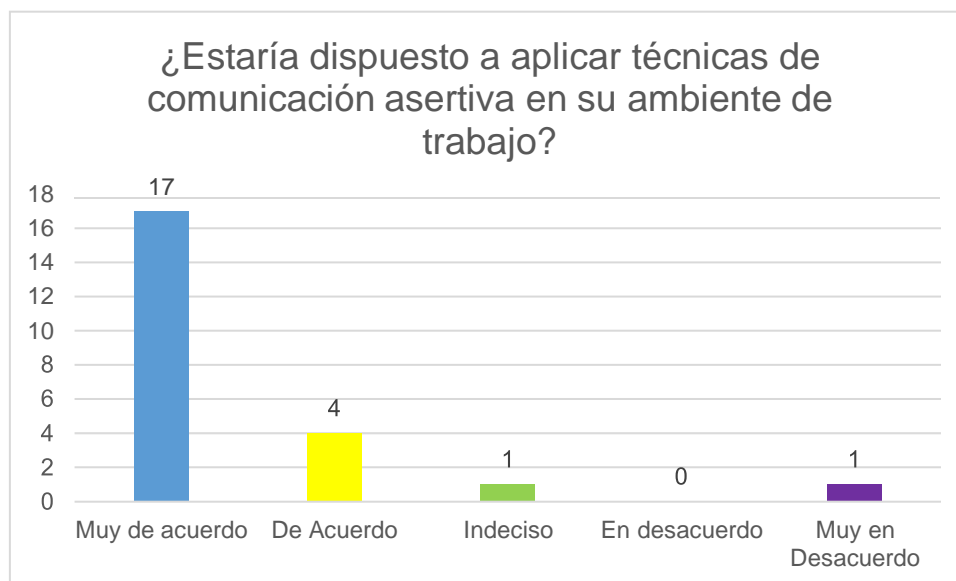
Tabla 6. Nivel de aceptación de las técnicas de comunicación asertiva en el ambiente laboral.

N°	Caracteres	Cantidad	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	17	74%
2	De Acuerdo	4	14%
3	Indeciso	1	4%
4	En desacuerdo	0	0%
5	Muy en Desacuerdo	1	4%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 5. Nivel de aceptación de las técnicas de comunicación asertiva en el ambiente laboral.



Elaboración propia

### Análisis:

Según los datos de la tala N ° 5, los docentes se encuentran muy de acuerdo en aplicar técnicas de comunicación asertivas en el ámbito laboral, el 14% este desacuerdo, el 4% indeciso y el otro 4% muy en desacuerdo en aplicar estas técnicas. Es decir, que aplicar e impartir talleres sobre técnicas asertivas, es adecuado para los docentes, ya que, demuestran un alto interés en el tema.

## 6. ¿Conoce las conductas de la Comunicación asertiva?

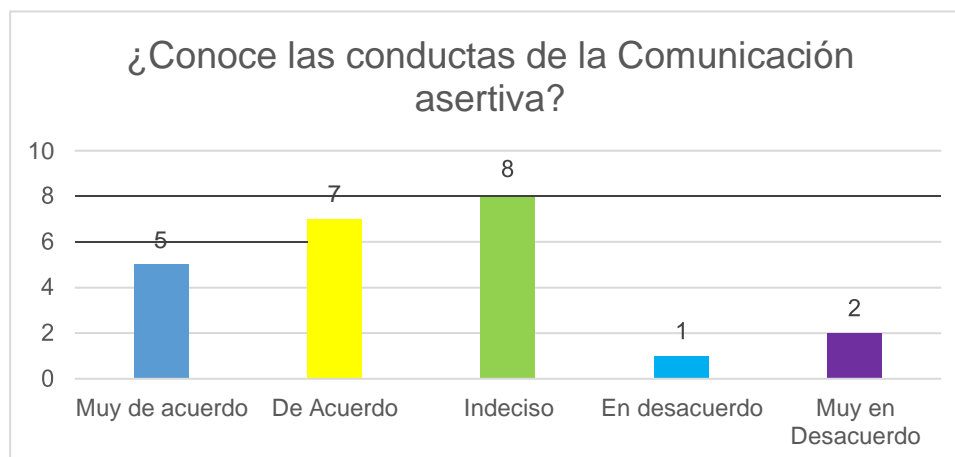
Tabla 7. Nivel de conocimiento sobre la comunicación asertiva

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	5	22%
2	De Acuerdo	7	17%
3	Indeciso	8	24%
4	En desacuerdo	1	4%
5	Muy en Desacuerdo	2	8%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 6. Nivel de conocimiento sobre la comunicación asertiva



Elaboración propia

### Análisis:

Según los datos de la tabla N ° 6, el 22 % de docentes están muy de acuerdo en conocer las conductas asertivas, el 22 % está de acuerdo, el 24 se encuentra indeciso, el 4 % en desacuerdo y el 8% muy en desacuerdo en conocer las técnicas. Por lo tanto, es pertinente informar a los docentes sobre estos temas para que exista claridad ante el manejo de las técnicas y mejorar el ambiente laboral.

## 7. ¿Cree necesario aprender a controlar impulsos dentro de un clima institucional?

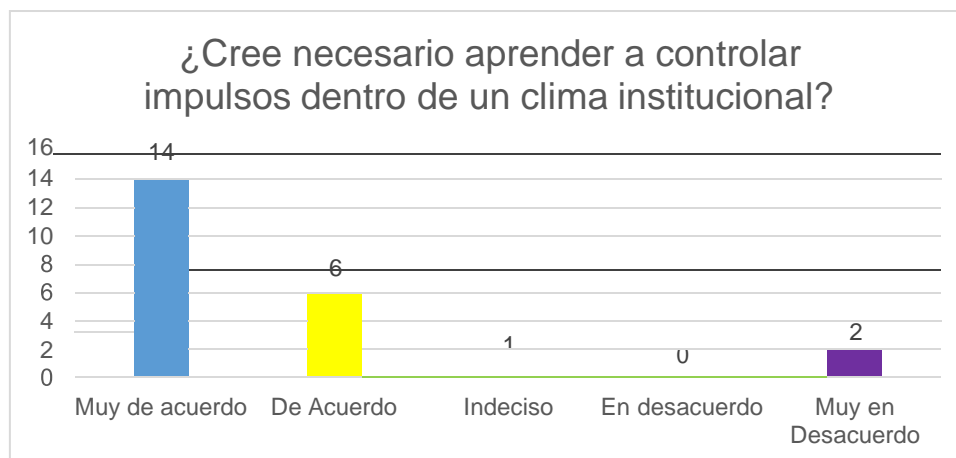
Tabla 8. Nivel de importancia sobre aprender a controlar impulsos

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	14	61%
2	De Acuerdo	6	19%
3	Indeciso	1	4%
4	En desacuerdo	0	0%
5	Muy en Desacuerdo	2	8%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 7. Nivel de importancia sobre aprender a controlar impulsos



Elaboración propia

### Análisis:

En la Tabla N° 7, el 61% de docentes está muy de acuerdo en que es necesario aprender a controlar los impulsos dentro del ámbito laboral, el 19% está de acuerdo, el 4% indeciso y el 8% muy en desacuerdo. Por lo tanto, es pertinente informar a todos los docentes los beneficios y ventajas de actuar asertivamente ante cualquier adversidad o situación desagradable en el trabajo.

## 8. ¿Cree usted necesario aprender a modular la voz para las distintas peticiones en el ambiente laboral?

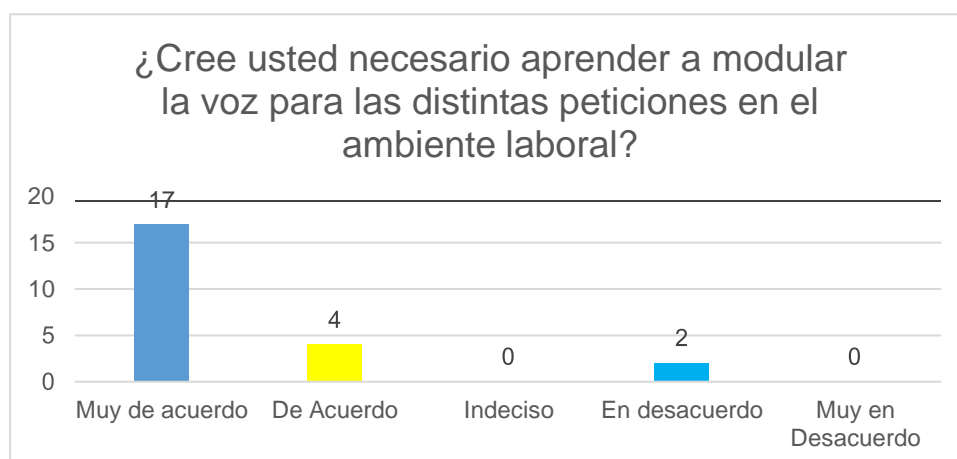
Tabla 9. Niveles de aceptación sobre aprender a modular la voz

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	17	74%
2	De Acuerdo	4	14%
3	Indeciso	0	0%
4	En desacuerdo	2	8%
5	Muy en Desacuerdo	0	0%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 8. Niveles de aceptación sobre aprender a modular la voz



Elaboración propia

### Análisis:

Los datos de la Tabla N ° 8, indican que el 74% de los docentes están muy de acuerdo en que es necesario aprender a modular la voz ante distintas situaciones que se den en la institución, el 14% indica que está de acuerdo, mientras que el 8% está en desacuerdo en aprender sobre este tema. Es pertinente, que las autoridades indiquen la importancia y las razones de porque es importante mantener y modular la voz ante situaciones adversas en el ámbito laboral.



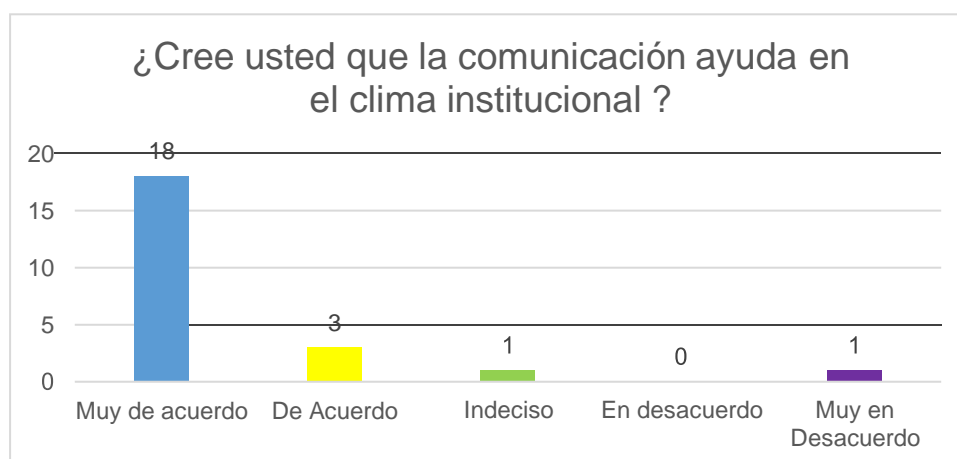
## 9. ¿Cree usted que la comunicación es importante en el clima institucional?

Tabla 10. Nivel de aceptación sobre la importancia de la comunicación en el ambiente laboral

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	18	78%
2	De Acuerdo	3	11%
3	Indeciso	1	4%
4	En desacuerdo	0	0%
5	Muy en Desacuerdo	1	4%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"  
Elaboración propia

Figura 9. Nivel de aceptación sobre la importancia de la comunicación en el ambiente laboral



Elaboración propia

### Análisis:

Según la Tabla N ° 9, para los docentes se encuentran muy de acuerdo con el 78% debido a que piensan que la comunicación ayuda al clima institucional de la institución educativa, así como, consideran importante este tema, el 11% está de acuerdo, el 4% en desacuerdo y el otro 4% muy en desacuerdo. Es decir, que los docentes en su mayoría están de acuerdo que la comunicación es primordial para llevar a cabo un buen ambiente laboral, es pertinente apuntar a conocer más sobre este tema para aquellos docentes que se encuentran indecisos.

### 10. ¿Cree usted que es importante que las autoridades y docentes expresen sus emociones y sentimientos para poder llevar un clima laboral favorable?

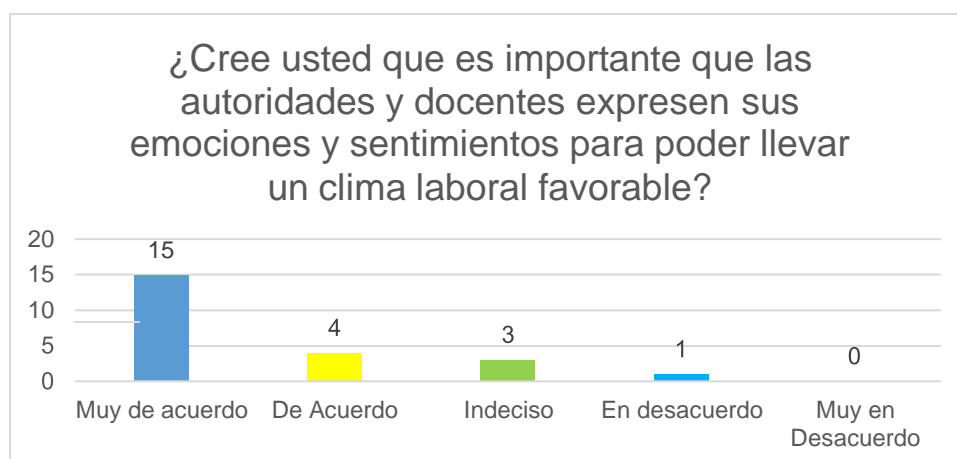
Tabla 11. Nivel de importancia sobre expresar emociones y sentimientos n el clima laboral

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	15	65%
2	De Acuerdo	4	13%
3	Indeciso	3	11%
4	En desacuerdo	1	4%
5	Muy en Desacuerdo	0	0%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 10. Nivel de importancia sobre expresar emociones y sentimientos en el clima laboral



Elaboración propia

#### Análisis:

Los datos establecidos dentro de la tabla N ° 10, indican que el 65% que representa a los docentes que están muy de acuerdo en que los docentes y autoridades deben expresar sus emociones y sentimientos para llevar un clima laboral favorable, el 13% se encuentra de acuerdo, el 11% indeciso ante la situación y el 4% en desacuerdo. Por lo tanto, es imprescindible que se socialice estas temáticas para que todos se encuentre dentro de un clima laboral estable, con el fin de trabajar y concientizar sobre estos temas.

### 11. ¿Cree necesaria la cortesía para poder tener una conversación asertiva?

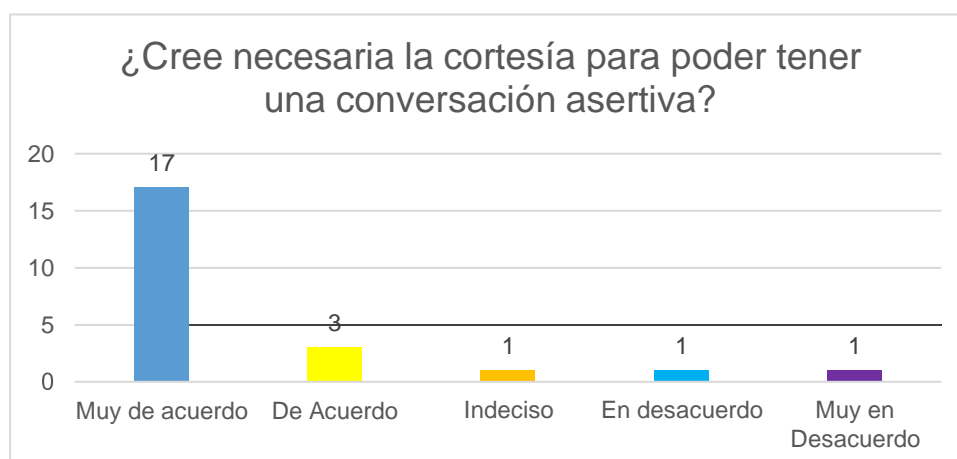
Tabla 12. Cantidad de docentes que creen necesaria la cortesía para tener una conversación asertiva

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	17	74%
2	De Acuerdo	3	10%
3	Indeciso	1	4%
4	En desacuerdo	1	4%
5	Muy en Desacuerdo	1	4%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 11. Cantidad de docentes que creen necesaria la cortesía para tener una conversación asertiva



Elaboración propia

#### Análisis:

En la Tabla N ° 11, el 74% está muy de acuerdo en que la cortesía dentro de una conversación de tipo asertiva es necesaria, para el 10% está de acuerdo en que es parte de la conversación asertiva, el 4% está indeciso, el otro 4% está en desacuerdo y el otro 4% muy en desacuerdo, por lo tanto, para ser parte de un ambiente laboral con comunicación asertiva es importante que los otros docentes conozcan sobre la cortesía y la conversación asertiva.

## 12. ¿Cree usted que la identidad institucional es uno de los beneficios de la comunicación asertiva en el clima institucional?

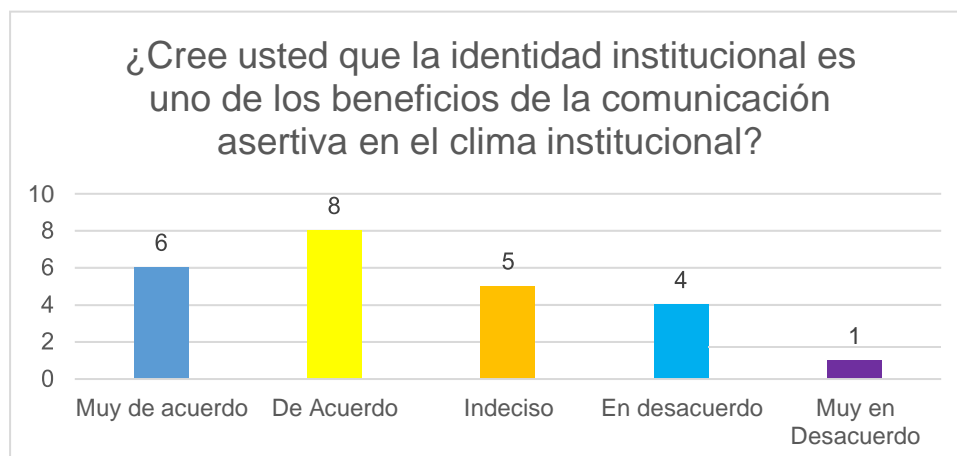
Tabla 13. Identidad institucional docente como beneficio en el clima institucional

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	6	25%
2	De Acuerdo	8	19%
3	Indeciso	5	15%
4	En desacuerdo	4	14%
5	Muy en Desacuerdo	1	4%
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 12. Identidad institucional docente como beneficio en el clima institucional



Elaboración propia

### Análisis:

En la Tabla N ° 12, tan solo el 25% de los docentes creen que uno de los beneficios de la comunicación asertiva es la identidad institucional, el 19% está de acuerdo con que es un beneficio, el 15% indeciso, el 14 en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo, por lo que, se puede observar que la mayoría de docentes consideran que uno de los beneficios de la comunicación asertiva es la identidad institucional.

### 13. ¿Considera que uno de los beneficios de la comunicación asertiva es el reconocimiento institucional?

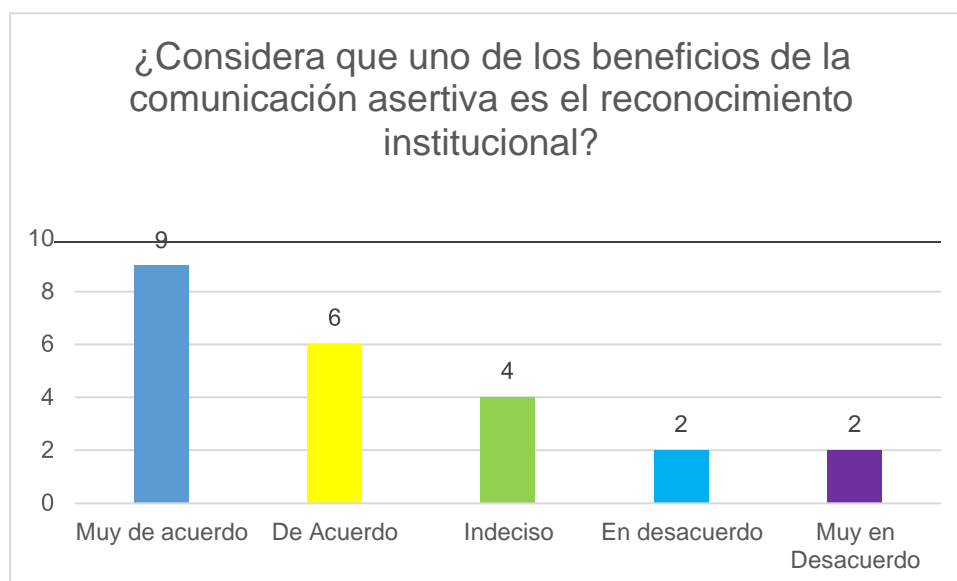
Tabla 14. Reconocimiento institucional como beneficio de la comunicación asertiva

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	9	39%
2	De Acuerdo	6	16%
3	Indeciso	4	13%
4	En desacuerdo	2	7%
5	Muy en Desacuerdo	2	8%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 13. Reconocimiento institucional como beneficio de la comunicación asertiva



Elaboración propia

#### Análisis:

En la Tabla N ° 13, el 39% de los docentes que están muy de acuerdo en que el reconocimiento institucional es importante para el manejo de un buen clima institucional, el 16% están de acuerdo a que sus aportes fueron relevantes, el 13% está indeciso, el 7% en desacuerdo y el 8% muy en desacuerdo, se puede observar que, para los colaboradores, es importante trabajar en el reconocimiento de sus acciones como parte de su labor docente.

#### 14. ¿Cree usted que el nivel de satisfacción beneficia el clima institucional docente?

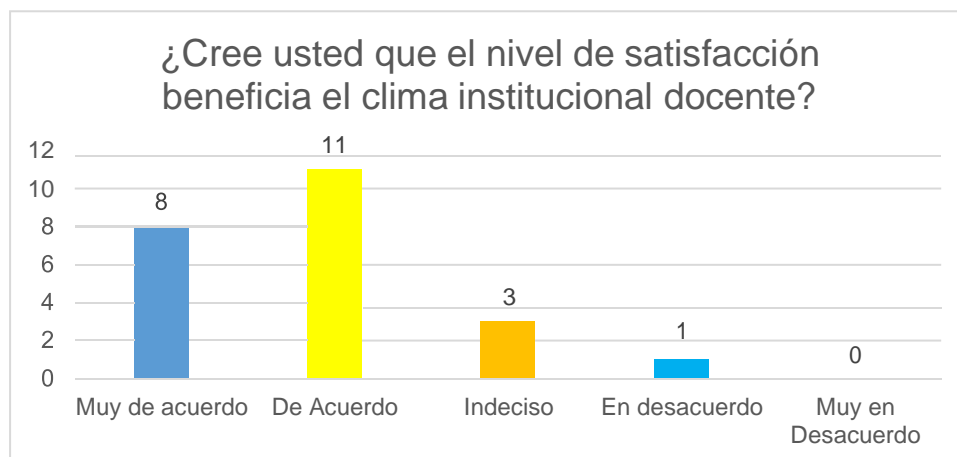
Tabla 15. Nivel de satisfacción en beneficio de la institución educativa

N°	Caracteres	Frecuencia	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	8	35%
2	De Acuerdo	11	29%
3	Indeciso	3	11%
4	En desacuerdo	1	4%
5	Muy en Desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 14. Nivel de satisfacción en beneficio de la institución educativa



Elaboración propia

#### Análisis:

Según la Tabla N ° 14, los docentes que se encuentran muy de acuerdo en que el nivel de satisfacción es muy importante para el 35%, el 29% está de acuerdo en que la satisfacción laboral es muy importante, el 11% se encuentra indeciso, el 4% está en desacuerdo. Es decir, que la mayoría de docentes creen que es importante el nivel de satisfacción en el establecimiento educativo, por tanto, las autoridades deben plantear estrategias para que se dé altos niveles de satisfacción en el trabajo.

### 15. ¿Cree usted necesario el reconocimiento personal por parte de las autoridades para el mejoramiento del clima institucional?

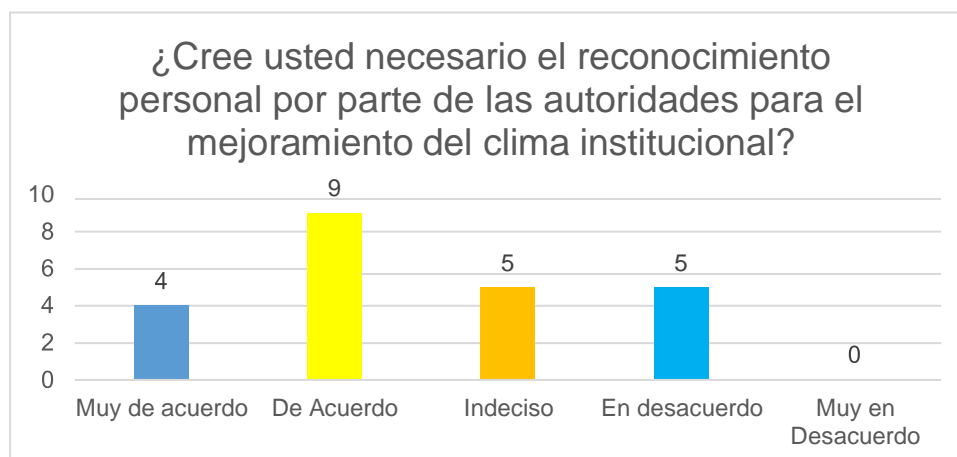
Tabla 16. Reconocimiento de las autoridades para el mejoramiento del clima institucional

N°	Caracteres	Frecuencias	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	4	17%
2	De Acuerdo	9	21%
3	Indeciso	5	15%
4	En desacuerdo	5	18%
5	Muy en Desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 15. Reconocimiento de las autoridades para el mejoramiento del clima institucional



Elaboración propia

#### Análisis:

Los datos que arroja la Tabla N ° 15, indica que el 17% está muy de acuerdo en que las autoridades de la institución educativa reconocen su esfuerzo y dedicación, el 21% está de acuerdo en que las autoridades reconocen su esfuerzo, mientras que el 15% está indeciso ante la situación, el 18% está en desacuerdo sobre el reconocimiento de las autoridades, por lo tanto se puede observar que la mitad de docentes está conforme a diferencia de los otros docentes que no sienten que las autoridades estén tomando en cuenta el trabajo que el docente realiza en la institución.

## 16. ¿Cree usted que el trabajo en equipo como parte de es beneficioso para el clima institucional?

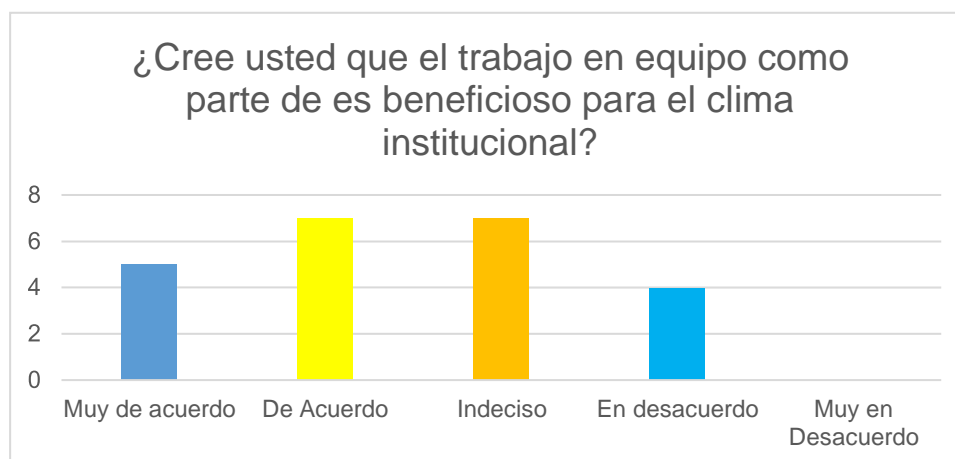
Tabla 17. Trabajo en equipo como beneficio del clima institucional

N°	Caracteres	Frecuencias	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	5	22%
2	De Acuerdo	7	17%
3	Indeciso	7	21%
4	En desacuerdo	4	15%
5	Muy en Desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 16. Trabajo en equipo como beneficio del clima institucional



Elaboración propia

### Análisis:

En la tabla N° 16, el 22% de docentes están de acuerdo en que existe colaboración para realizar actividades dentro de la institución | 17% están de acuerdo que existe colaboración, el 21% se encuentran indeciso y el 15% está en desacuerdo. Es decir, que los docentes en su mayoría consideran que se debería trabajar en equipo para mejorar el clima institucional y que todos se sientan en un buen ambiente de trabajo.



### 17. Existe trabajo en equipo dentro de la institución.

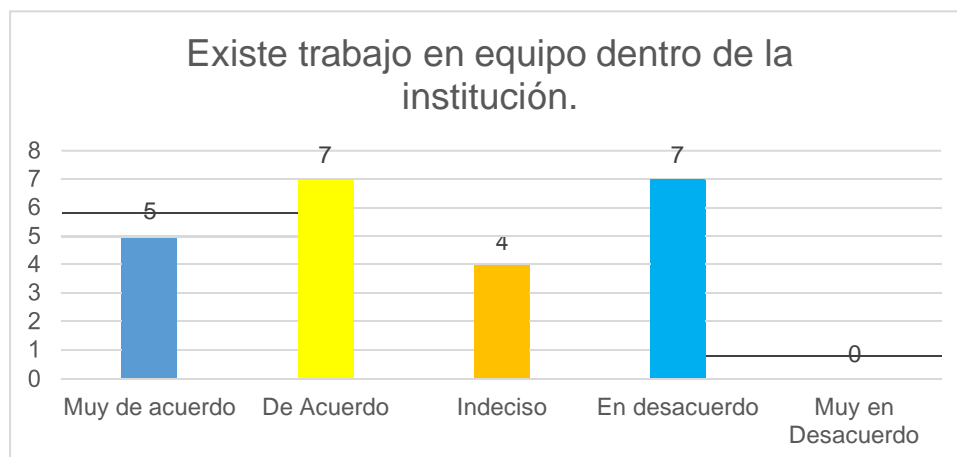
Tabla 18. Cantidad de docentes que creen que existe trabajo en equipo dentro de la institución.

N°	Caracteres	Frecuencias	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	5	22%
2	De Acuerdo	7	17%
3	Indeciso	4	12%
4	En desacuerdo	7	23%
5	Muy en Desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 17. Cantidad de docentes que creen que existe trabajo en equipo dentro de la institución.



Elaboración propia

#### Análisis:

Los datos de la Tabla N ° 17, indican que los docentes que son el 22% está muy de acuerdo en que existe el trabajo en equipo dentro de la institución, el 17% está de acuerdo, el 12% está indeciso y el 23% de docentes se encuentra en desacuerdo. Por lo tanto, es pertinente que las autoridades revisen porque motivo estos desacuerdos al trabajar en equipo están ocurriendo dentro del plantel.

### 18. ¿Cree usted que los llamados de atención sin técnicas de comunicación asertiva perjudican el clima institucional?

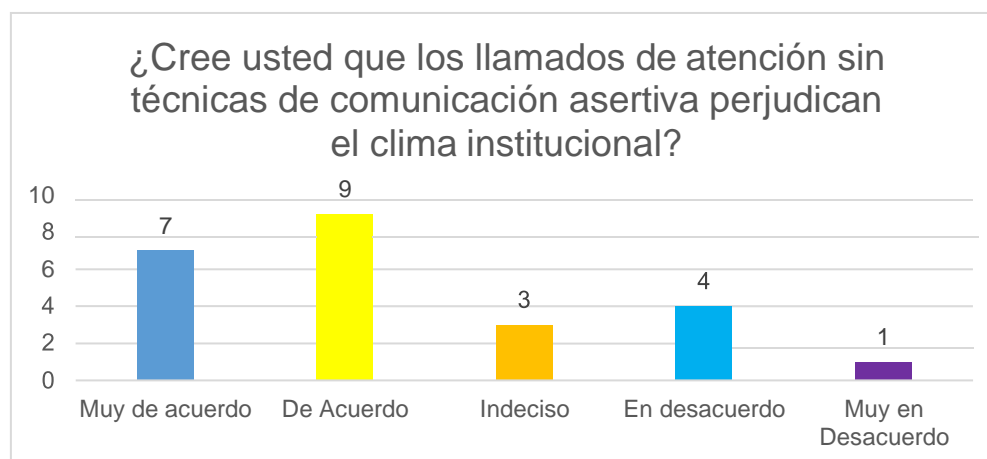
Tabla 19. Cantidad de docentes que creen que los llamados de atención sin comunicación asertiva perjudican el clima laboral

N°	Caracteres	Frecuencias	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	7	29%
2	De Acuerdo	9	22%
3	Indeciso	3	9%
4	En desacuerdo	4	14%
5	Muy en Desacuerdo	1	4%
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 18. Cantidad de docentes que creen que los llamados de atención sin comunicación asertiva perjudican el clima laboral



Elaboración propia

#### Análisis:

La Tabla N ° 18, determina que el 29% de los docentes están muy de acuerdo en que llamar la atención a los docentes sin técnicas asertivas perjudican el ambiente laboral, el 22% está de acuerdo que perjudican el ambiente laboral, el 9% se muestra indeciso, el 14% está en desacuerdo y el 4% está muy en desacuerdo en que los llamados de atención perjudican el ambiente laboral. Es decir, que es pertinente comunicar y socializar el tema de la comunicación asertiva y como comunicar los malestares para no perjudicar el ambiente laboral puesto a que algunos se encuentra de acuerdo y otros en desacuerdo.

### 19. ¿Cree usted que plantear los problemas de forma directa ayuda con la resolución de problemas?

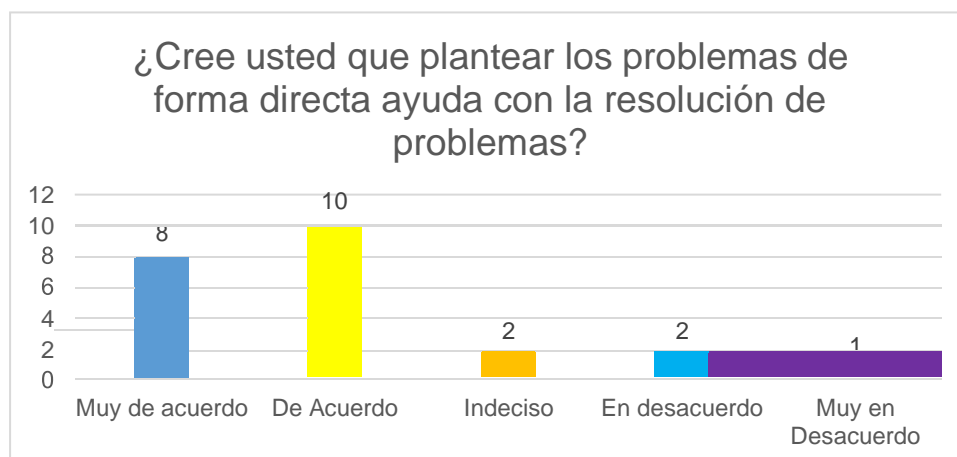
Tabla 20. Cantidad de docentes que creen que plantear los problemas de forma directa ayuda con la resolución de problemas.

N°	Caracteres	Frecuencias	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	8	35%
2	De Acuerdo	10	26%
3	Indeciso	2	7%
4	En desacuerdo	2	8%
5	Muy en Desacuerdo	1	4%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 19. Cantidad de docentes que creen que plantear los problemas de forma directa ayuda con la resolución de problemas.



Elaboración propia

#### Análisis:

Los datos que arroja la Tabla N ° 19, establece que los docentes con una representación del 35% están muy de acuerdo en que plantear los problemas de manera directa ayuda a resolver los problemas, el 26% está de acuerdo, el 7% se muestra indeciso, e 8% en desacuerdo y el 4% está muy en desacuerdo. Es pertinente, que las autoridades estén pendientes de los problemas, saber manejar las situaciones y plantear de una forma correcta una solución.

## 20. ¿Cree usted que es importante mejorar el proceso de comunicación en la Institución educativa?

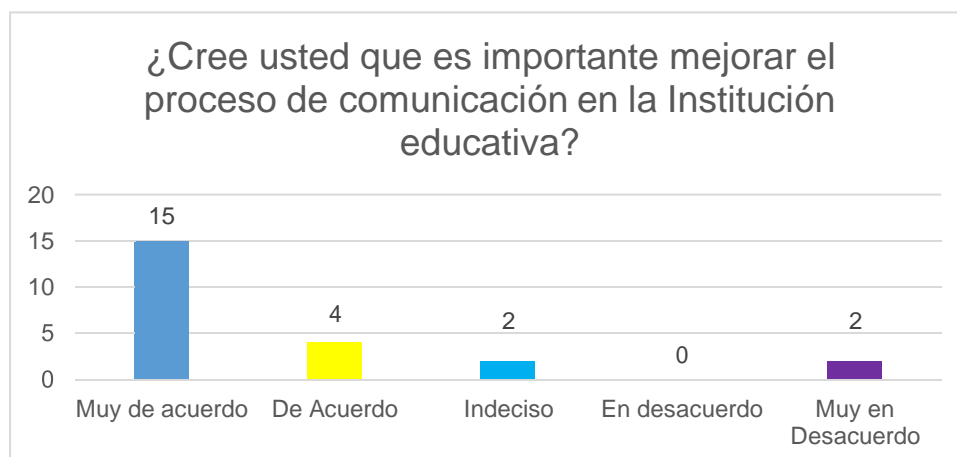
Tabla 21. Cantidad de docentes que creen importante mejorar el proceso de comunicación dentro de la institución.

N°	Caracteres	Frecuencias	Porcentajes
1	Muy de acuerdo	15	65%
2	De Acuerdo	4	13%
3	Indeciso	2	7%
4	En desacuerdo	0	0%
5	Muy en Desacuerdo	2	8%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta online dirigida a docentes de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

Elaboración propia

Figura 20. Cantidad de docentes que creen importante mejorar el proceso de comunicación dentro de la institución.



Elaboración propia

### Análisis:

La Tabla N° 20, determina que el 65% de los docentes que representa aquellos que están muy de acuerdo en que es importante mejorar los procesos de comunicación en el plantel educativo, el 13% indica que está de acuerdo el 7% se muestra indeciso y el 8% está muy en desacuerdo ante esta situación. Es pertinente que las autoridades tomen en cuenta estas opiniones y cuenten con talleres sobre la importancia de la comunicación y como establecerla correctamente en distintas situaciones.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis general

Teniendo como hipótesis:

La comunicación asertiva influye significativamente en el clima organizacional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

Se genera el siguiente proceso

#### 1. Planteamiento

**H1:** La comunicación asertiva influye significativamente en el clima organizacional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

**H0:** La comunicación asertiva no influye significativamente en el clima organizacional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

**2. Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  (nivel de confianza de 95%)

**3. Criterios para contrastar la información:**

**P – valor < 0.05**, se rechaza la Ho y se acepta Ha. (la hipótesis planteada es aprobada)

**P – valor > 0.05**, se acepta la Ho. (queda negada la hipótesis planteada)

#### 4. Prueba estadística

Utilizando el software de IBM, SPSS Statistics, se realiza el cálculo del coeficiente de correlación de las variables **Comunicación asertiva** y **Clima organizacional**.

Tabla 22. Correlación de Chi cuadrado aplicado a hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	180,167 <sup>a</sup>	154	,073
Razón de verosimilitud	91,866	154	1,000
Asociación lineal por lineal	5,422	1	,020
N de casos válidos	23		

a. 180 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Nota: Elaboración propia

El resultado obtenido de coeficiente de correlación es de  $0,073 > 0,05$  lo cual indica que el nivel de correlación entre ambas dimensiones es muy baja.

Luego de la aplicación de análisis de chi-cuadrado de Pearson para conocer la relación entre las variables, se procede con la estimación de la regresión para generar predicciones.

Calculamos ahora la regresión lineal:

Tabla 23. Resumen del modelo de regresión lineal

Resumen del modelo <sup>b</sup>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,496 <sup>a</sup>	,246	,211	4,471

a. Predictores: (Constante), COMUNICACIÓN ASERTIVA

b. Variable dependiente: CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE

Nota: Elaboración propia

Tabla 24. Coeficiente de regresión lineal

Coeficientes <sup>a</sup>								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95,0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	10,133	3,863		2,623	,016	2,100	18,166
	COMUNICACIÓN ASERTIVA	,557	,212	,496	2,621	,016	,115	,998

a. Variable dependiente: CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE

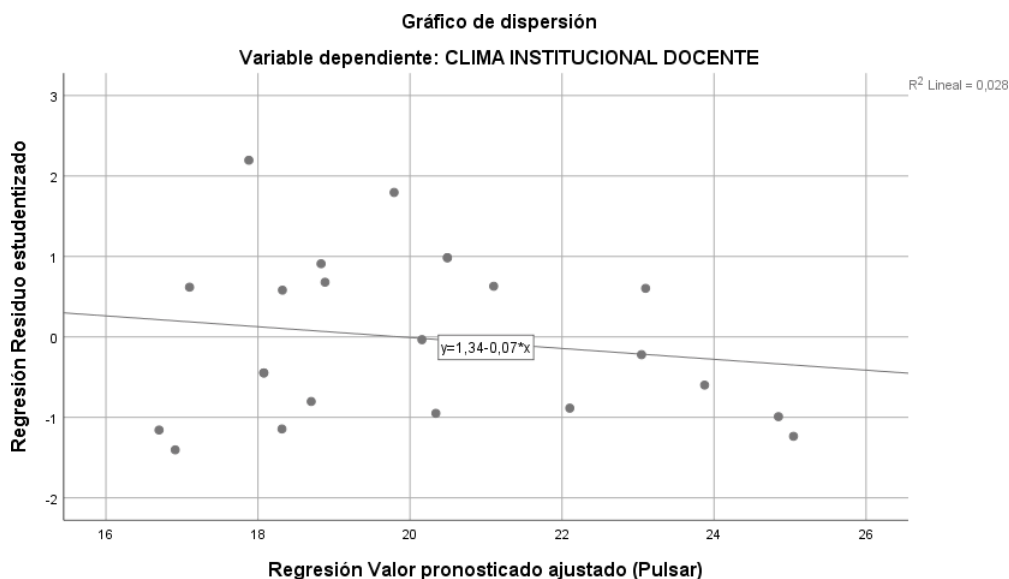
Nota: Elaboración propia

El coeficiente de determinación (R cuadrado) expresa que el 25% de la comunicación asertiva está en relación con el clima institucional docente. Otro aspecto que se debe tomar en cuenta es que el coeficiente de regresión de Pearson es de  $0,496$  lo que significa que existe un grado de correlación significativa. Cabe recalcar que R cuadrado ajustado es obtenido de una base poblacional de 23 individuos.

**Modelo de regresión:**  $Y = a + bX$

**Pronóstico de que la comunicación asertiva influye significativamente en el clima organizacional docente:**  $10,133 + 0,557X$

Figura 21. Modelo de regresión lineal de hipótesis general



Nota: Elaboración propia

El nivel de dispersión presentado en el gráfico indica que existe un nivel de correlación significativo.

**5. Decisión:** El valor p-valor = 0,073 > 0,05 lo que implica que se rechaza la hipótesis planeada.

**Conclusión:** La comunicación asertiva no influye significativamente en el clima organizacional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis particular 1

Teniendo como hipótesis:

Las estrategias de comunicación asertiva inciden en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

Se genera el siguiente proceso

##### 1. Planteamiento

**H1:** Las estrategias de comunicación asertiva inciden en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

**H0:** Las estrategias de comunicación asertiva no inciden en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

**2. Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  (nivel de confianza de 95%)

**3. Criterios para contrastar la información:**

**P – valor < 0.05**, se rechaza la Ho y se acepta Ha. (la hipótesis planteada es aprobada)

**P – valor > 0.05**, se acepta la Ho. (queda negada la hipótesis planteada)

**4. Prueba estadística**

Utilizando el software de IBM, SPSS Statistics, se realiza el cálculo del coeficiente de correlación de las variables **Estrategias de comunicación asertiva** y **Clima organizacional**.

Tabla 25. Correlación de Chi cuadrado para hipótesis particular 1

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	166,622 <sup>a</sup>	140	,062
Razón de verosimilitud	81,179	140	1,000
Asociación lineal por lineal	4,775	1	,029
N de casos válidos	23		

a. 165 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Nota: Elaboración propia

El resultado obtenido para  $p = 0,062 > 0,05$  indica que la correlación que existe entre ambas dimensiones es baja.

Luego de la aplicación de análisis de chi-cuadrado de Pearson para conocer la relación entre las variables, se procede con la estimación de la regresión para generar predicciones.

Calculamos ahora la regresión lineal:



Tabla 26. Resumen del modelo de regresión lineal para hipótesis particular 1

Resumen del modelo <sup>b</sup>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,466 <sup>a</sup>	,217	,180	4,557

a. Predictores: (Constante), ESTRATEGIAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

b. Variable dependiente: CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE

Nota: Elaboración propia

Tabla 27. Coeficiente de regresión lineal

Coeficientes <sup>a</sup>								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95,0% intervalo de confianza para B		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	11,665	3,565		3,272	,004	4,251	19,080
	ESTRATEGIAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA	,908	,376	,466	2,413	,025	,125	1,691

a. Variable dependiente: CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE

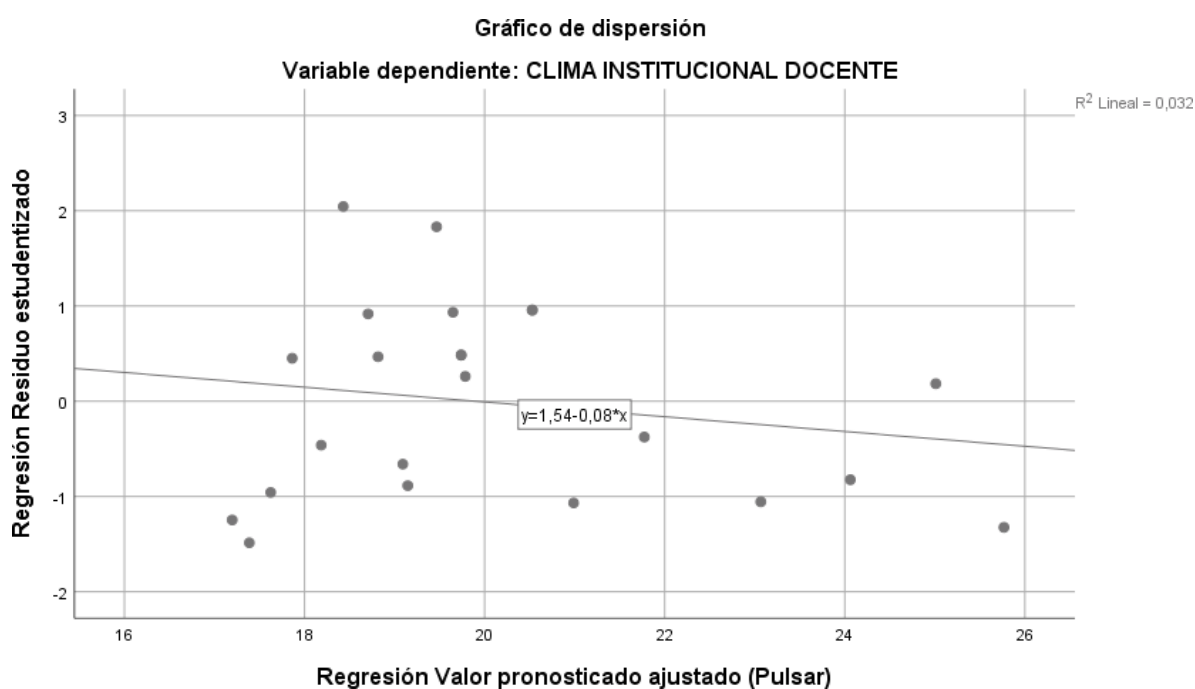
Nota: Elaboración propia

El coeficiente de determinación (R cuadrado) expresa que el 22% de las estrategias comunicación asertiva está en relación con el clima institucional docente. Otro aspecto que se debe tomar en cuenta es que el coeficiente de regresión de Pearsones de 0,466 lo que significa que existe un grado de correlación significativa. Cabe recalcar que R cuadrado ajustado es obtenido de una base poblacional de 23 individuos.

**Modelo de regresión:**  $Y = a + bX$

**Pronóstico de que las estrategias comunicación asertiva influye significativamente en el clima organizacional docente:**  $11,665 + 0,908X$

Figura 22. Modelo de regresión lineal de hipótesis particular 1



Nota: Elaboración propia

El nivel de dispersión presentado en el gráfico indica que existe un alto nivel de correlación significativo.

**5. Decisión:** El valor  $p$ -valor = 0,062 > 0,05 lo que implica que se rechaza la hipótesis planeada.

**Conclusión:** Las estrategias de comunicación asertiva no inciden en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” durante el año lectivo 2021-2022.

#### 4.2.3. Contrastación de hipótesis particular 2

Teniendo como hipótesis:

Existen beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva en el clima laboral de la Unidad Educativa durante el año lectivo 2021-2022.

Se genera el siguiente proceso

##### 1. Planteamiento

**H1:** Existen beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva en el clima laboral de la Unidad Educativa durante el año lectivo 2021-2022.

**H0:** No existen beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva en el clima laboral de la Unidad Educativa durante el año lectivo 2021-2022

2. **Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  (nivel de confianza de 95%)

3. **Criterios para contrastar la información:**

**P – valor < 0.05**, se rechaza la  $H_0$  y se acepta  $H_a$ . (la hipótesis planteada es aprobada)

**P – valor > 0.05**, se acepta la  $H_0$ . (queda negada la hipótesis planteada)

4. **Prueba estadística**

Utilizando el software de IBM, SPSS Statistics, se realiza el cálculo del coeficiente de correlación de las variables **Beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva** y **Clima laboral**.

Tabla 28. Correlación de Chi cuadrado para hipótesis particular 2

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,588 <sup>a</sup>	56	,314
Razón de verosimilitud	50,590	56	,679
Asociación lineal por lineal	2,951	1	,086
N de casos válidos	23		

a. 75 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Nota: Elaboración propia

El resultado obtenido de coeficiente de correlación es de  $0,314 < 0,05$  lo cual indica que el nivel de correlación entre ambas dimensiones es muy alta.

Luego de la aplicación de análisis de chi-cuadrado de Pearson para conocer la relación entre las variables, se procede con la estimación de la regresión para generar predicciones.

Calculamos ahora la regresión lineal:

Tabla 29. Resumen del modelo de regresión lineal para hipótesis particular 2

<b>Resumen del modelo<sup>b</sup></b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,366 <sup>a</sup>	,134	,093	4,792

a. Predictores: (Constante), BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

b. Variable dependiente: CLIMA LABORAL DOCENTE

Nota: Elaboración propia

Tabla 30. Coeficiente de regresión lineal

<b>Coeficientes<sup>a</sup></b>								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta	t		Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	16,844	1,994		8,447	,000	12,697	20,991
	BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA	1,404	,778	,366	1,804	,086	-,215	3,022

a. Variable dependiente: CLIMA LABORAL DOCENTE

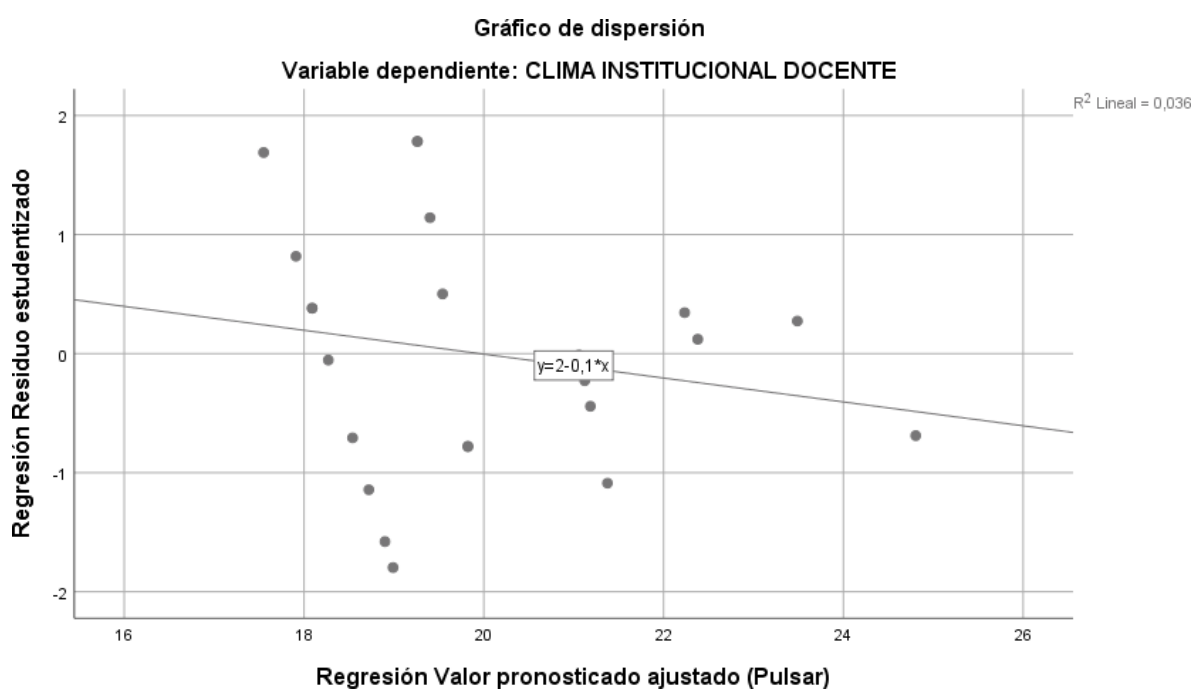
Nota: Elaboración propia

El coeficiente de determinación (R cuadrado) expresa que el 13% de los beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva están en relación con el clima institucional docente. Otro aspecto que se debe tomar en cuenta es que el coeficiente de regresión de Pearson es de 0,366 lo que significa que existe una baja correlación entre las variables. Cabe recalcar que R cuadrado ajustado es obtenido de una base poblacional de 23 individuos.

**Modelo de regresión:**  $Y = a + bX$

**Pronóstico de que los beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva influyen significativamente en el clima organizacional docente:**  $16,844 + 1,404X$

Figura 23. Modelo de regresión lineal de hipótesis particular 2



Nota: Elaboración propia

El nivel de dispersión presentado en el gráfico indica que existe un nivel de correlación bajo.

**5. Decisión:** El valor p-valor = 0,314 < 0,05 lo que implica que se acepta la hipótesis planeada.

**Conclusión:** Existen beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva en el clima laboral de la Unidad Educativa durante el año lectivo 2021-2022.

#### 4.2.4. Contrastación de hipótesis particular 3

Teniendo como hipótesis:

Existe relación entre el estilo asertivo docente y el clima institucional en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” a partir de la aplicación de técnicas de comunicación asertiva.

Se genera el siguiente proceso

##### 1. Planteamiento

**H1:** Existe relación entre el estilo asertivo docente y el clima institucional en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” a partir de la aplicación de técnicas de comunicación asertiva.

**H0:** No existe relación entre el estilo asertivo docente y el clima institucional en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” a partir de la aplicación de técnicas de comunicación asertiva

**2. Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  (nivel de confianza de 95%)

**3. Criterios para contrastar la información:**

**P – valor < 0.05**, se rechaza la Ho y se acepta Ha. (la hipótesis planteada es aprobada)

**P – valor > 0.05**, se acepta la Ho. (queda negada la hipótesis planteada)

**4. Prueba estadística**

Utilizando el software de IBM, SPSS Statistics, se realiza el cálculo del coeficiente de correlación de las variables **Estilo asertivo docente** y **Clima institucional**.

Tabla 31. Correlación de Chi cuadrado para hipótesis particular 3

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	64,847 <sup>a</sup>	56	,195
Razón de verosimilitud	46,458	56	,815
Asociación lineal por lineal	1,829	1	,176
N de casos válidos	23		

a. 75 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Nota: Elaboración propia

El resultado obtenido de coeficiente de correlación es de  $0,195 < 0,05$  lo cual indica que el nivel de correlación entre ambas dimensiones es muy alto.

Luego de la aplicación de análisis de chi-cuadrado de Pearson para conocer la relación entre las variables, se procede con la estimación de la regresión para generar predicciones.

Calculamos ahora la regresión lineal:

Tabla 32. Resumen del modelo de regresión lineal para hipótesis particular 3

<b>Resumen del modelo<sup>b</sup></b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,288 <sup>a</sup>	,083	,039	4,931

a. Predictores: (Constante), ESTILO ASERTIVO DOCENTE

b. Variable dependiente: CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE

Nota: Elaboración propia

Tabla 33. Coeficiente de regresión lineal

<b>Coefficientes<sup>a</sup></b>								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95,0% intervalo de confianza para B		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	15,953	3,078		5,184	,000	9,553	22,354
	ESTILO ASERTIVO DOCENTE	1,244	,902	,288	1,380	,182	-,631	3,119

a. Variable dependiente: CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE

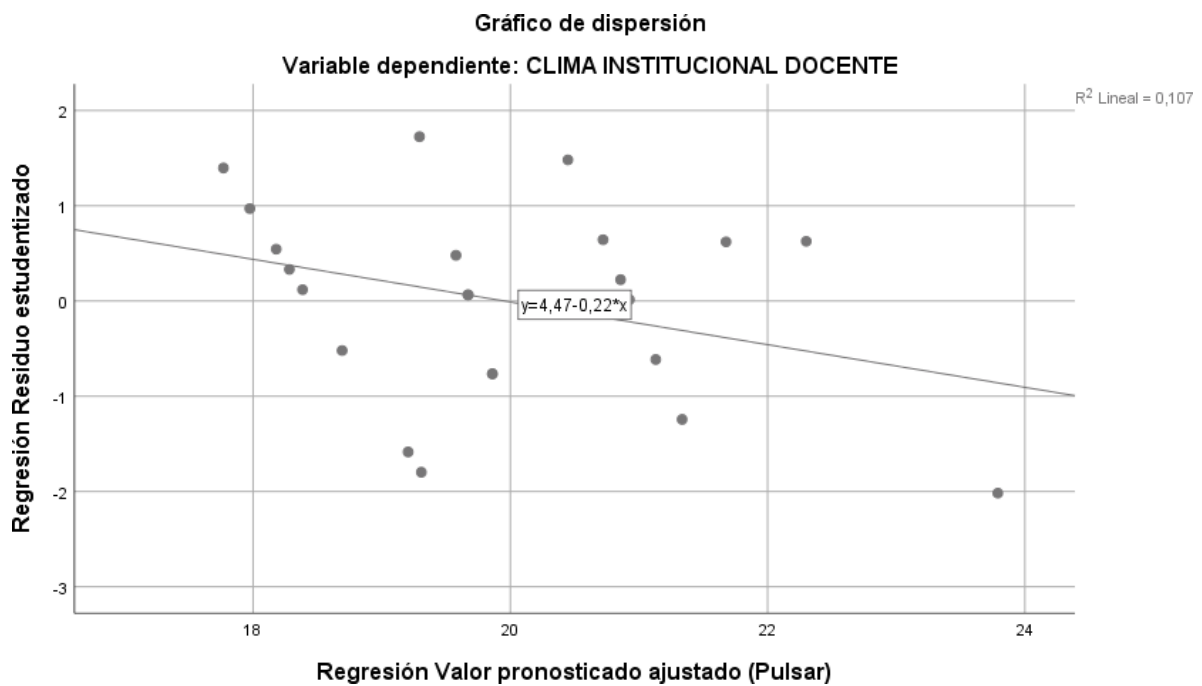
Nota: Elaboración propia

El coeficiente de determinación (R cuadrado) expresa que el 8% del estilo asertivo docente está en relación con el clima institucional docente. Otro aspecto que se debe tomar en cuenta es que el coeficiente de regresión de Pearson es de 0,288 lo que significa que existe un grado de correlación baja. Cabe recalcar que R cuadrado ajustado es obtenido de una base poblacional de 23 individuos.

**Modelo de regresión:**  $Y = a + bX$

**Pronóstico de que la comunicación asertiva influye significativamente en el clima organizacional docente:**  $15,953 + 1,244X$

Figura 24. Modelo de regresión lineal de hipótesis particular 3



Nota: Elaboración propia

El nivel de dispersión presentado en el gráfico indica que existe un nivel de correlación significativo.

**5. Decisión:** El valor  $p$ -valor = 0,195 < 0,05 lo que implica que se acepta la hipótesis planeada.

**Conclusión:** Existe relación entre el estilo asertivo docente y el clima institucional en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” a partir de la aplicación de técnicas de comunicación asertiva.



### **4.3. Entrevista dirigida a directivos de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino”**

#### **Cuestionario**

#### **1. ¿Conoce usted que es la comunicación asertiva?**

##### **Entrevistado N °1**

Si tengo conocimiento sobre el tema

##### **Entrevistado N ° 2**

La comunicación asertiva es la forma en la que dos o más personas pueden expresar sus ideas sin la necesidad de agobiarse entre ellas. Este tipo de comunicación además permite afianzar lazos de confianza y compañerismo.

#### **2. ¿Considera usted que la comunicación asertiva es importante para el proceso comunicativo entre docentes y autoridades?**

##### **Entrevistado N °1**

Es muy importante la comunicación asertiva porque permite optimizar los procesos y recursos, mejora el desempeño personal; entre el docente y autoridad fluye la confianza para abrir puertas y enfrentar los retos educativos y encontrar juntos el camino hacia la superación.

##### **Entrevistado N ° 2**

Por supuesto, ya que la forma en la que las personas lleguen a expresarse para poder llegar a un nivel de eficacia y eficiencia la cual ayude no solo al desarrollo de la institución si no también la de sus colaboradores.

#### **3. ¿Considera usted que los canales de comunicación entre docentes y autoridades son las adecuadas?**

##### **Entrevistado N °1**

En muchas ocasiones no es adecuada

##### **Entrevistado N ° 2**

Puede ser que los canales de comunicación estén fallando, ya que muchas veces no todos los docentes se enteran de las decisiones tomadas desde rectorado, lo cual dificulta la aplicación de los parámetros establecido en cualquier circunstancia.

#### **4. ¿Cree usted que es necesario implementar técnicas de comunicación asertiva dentro de la comunidad Educativa?**

##### **Entrevistado N °1**

Sí, creo es indispensable

##### **Entrevistado N ° 2**

Si bien es cierto en la institución se trata de tener bien planteadas las relaciones laborales, nunca está demás en implementar nuevas formas de mecanismos para una comunicación eficaz.

**5. ¿Cree usted que una mejor forma de comunicarse con los docentes ayudaría con la identidad institucional?**

**Entrevistado N °1**

Una buena comunicación ayudaría mejorar nuestras relaciones y a plantearnos compromisos para alcanzar la misión y visión; identidad educativa

**Entrevistado N ° 2**

La identidad institucional se crea a partir de la confianza y del amor que se tenga a una institución, es importante mencionar que si la relación con el docente mejora en función de su estabilidad emocional y de su comodidad en la institución, su identidad institucional se incrementará y dará así mejores resultados en las actividades que se realicen.

**6. ¿Conoce usted que es el clima organizacional?**

**Entrevistado N °1**

Por supuesto que sí,

**Entrevistado N ° 2**

Es la forma en la que los colaboradores de una institución se sienten frente a su organización y las formas en la que esta lleva a cabo sus actividades.

**7. ¿Cuáles son los aspectos que se deben tomar en cuenta para mejorar el clima organizacional?**

**Entrevistado N °1**

Para mejorar el clima institucional se debe considerar.

- Conocer las habilidades de cada individuo.
- Reconocer los logros de los docentes
- Ser flexibles en aspectos de autonomía
- Programar las actividades y delegar funciones

**Entrevistado N ° 2**

En principio, tener siempre en cuenta las necesidades de los colaboradores, puesto que solo con exigencias en situaciones incómodas no mejorará la participación de los docentes en las distintas actividades. Otra forma es que el liderazgo se torne

de autoritario a un liderazgo democrático e innovador, que permita a los docentes ser parte de la toma de decisiones para el mejoramiento integral del centro educativo.

**8. ¿Considera que el clima institucional de la Unidad educativa es idóneo para el desarrollo del trabajo?**

**Entrevistado N °1**

Al carecer de algunos aspectos no es idóneo un cien por cien

**Entrevistado N ° 2**

Puede ser que dentro del clima institucional falte un poco el mejoramiento de este aspecto ya que a veces por querer lograr grandes metas nos olvidamos que los docentes son seres humanos y exigimos de formas que no son adecuadas.

**9. ¿Cree usted que es importante el clima institucional para un mejor desenvolvimiento laboral?**

**Entrevistado N °1**

Es muy importante porque en un buen clima el ser humano se desenvuelve de forma eficaz

**Entrevistado N ° 2**

Es importante ya que el motivar a un grupo de personas con un buen ambiente laboral puede mejorar los índices de eficiencia y eficacia de una institución, lo cual permitirá la promoción de resultados sean mucho más rápidos e incluso desarrollar más actividades que representen a la institución.

**10. ¿Cree usted que existen canales de comunicación asertiva en el clima institucional?**

**Entrevistado N °1**

Si, existen canales, aunque faltan incluso los más primordiales que se debería practicar, como son:

- El saber escuchar, para comprender y entender el interés del otro
- Respetar la cultura, opinión del otro
- Mantener equilibrio emocional

**Entrevistado N ° 2**

Puede ser que los canales dentro de la institución no estén bien definidos ya que no permite que todos tenga la información o no todos tengan la misma información, por lo que en consecuencia suele traer caos en la toma de decisiones y por ende confusión en los docentes, estudiantes y representantes.

#### **4.4. Análisis Comparativo, evolución, tendencia y perspectivas.**

Es el proceso para extraer indicios, hallazgos, la comprobación o negación del problema de la investigación. Es decir, es el procedimiento en el cual el investigador da sentido a los resultados tanto en números (cuantitativos) como a los conceptos (cualitativos). Para el análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas, los datos obtenidos se han logrado a través de encuestas y entrevistas que han proporcionado datos empíricos, estos resultados se procede a contrastar con la información presentada en la fundamentación teórica del proyecto.

Según las entrevistas y encuestas realizada al personal administrativo y docente de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino", se logró detectar que en su mayor parte el personal docente conoce sobre estrategias y mecanismos de comunicación asertiva en el clima organizacional docente, la que califican como una planificación buena e importante el saber comunicarse entre compañeros (véase la figura 1 y 4), el conocimiento de que el comunicarse de manera agresiva, es un impedimento para mantener un clima organizacional, los docentes han recalado que el aplicar técnicas de comunicación asertiva sería una buena alternativa para convivir en armonía (véase la figura 2 y 5). En la prueba de hipótesis se identificó que estas variables poseen un nivel significativo de correlación (Chi cuadrado de 0,073 y R de Pearson de 0,496) y que debe ser descartado.

La correlación entre las variables "Estrategias de comunicación asertiva" y "Clima institucional docente" poseen un nivel significativo, pero su valor de chi cuadrado hace que sea descartada la hipótesis. Aún así es imprescindible que se socialice estos temas sobre las emociones y sentimientos, tanto con docentes y autoridades, para así aprender reconocer los esfuerzos que cada docente realiza, para fomentar así el compañerismo e impartir una educación de calidad y un clima laboral estable (véase la figura 10-15) y con el fin de trabajar y concientizar sobre estos temas de participación del personal en el logro de los objetivos propuestos, lo que nos lleva a la conclusión de que se debe hacer hincapié en mejorar la comunicación, la motivación y la ejecución de la estrategia para llevar con éxito lo planeado (véase la figura 14 y 20).

Conocer los beneficios de la comunicación asertiva, hace que las personas sientan mayor confianza para comunicarse con las autoridades, enfrenten problemas laborales y aprendan a resolver conflictos de manera constructiva, cuando existe una comunicación asertiva se promueve el respeto, la cortesía,

empatía y tolerancia dentro del espacio laboral, fomentando así el trabajo en equipo (véase la figura 1, 11 y 18). Para estas variables, las pruebas resultaron aprobatorias con un valor de chi cuadrado igual a 0,314, aunque presenta un bajo nivel de correlación. Esta misma situación se repite en la prueba ejecutada para la contrastación de variables “Estilo asertivo docente” y “Clima institucional”, donde la queda aprobada la hipótesis con un bajo nivel de correlación.

#### **4.4. Resultados.**

Con valor de Chi cuadrado de  $0,073 > 0,05$  interpreta que la comunicación asertiva no influye significativamente en el clima organizacional docente y en esta relación de variables, obtenido mediante la regresión lineal, existe un nivel significativo de correlación.

Las encuestas y entrevistas fueron aplicadas al personal docente y administrativo, con la finalidad de recabar información en cuanto a la existencia de una comunicación asertiva en el clima institucional docente de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino”, el alcance de la investigación fue cumplir con el objetivo de analizar los beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva, construir estrategias para la convivencia docente, la cortesía y un ambiente laboral pleno.

Luego, en la prueba de la primera hipótesis partículas se obtuvo un valor de  $0,062 > 0,05$  permitiendo determinar que las estrategias de comunicación asertiva no inciden en el clima institucional docente. También se identificó, mediante la regresión lineal, que existe un nivel de correlación significativo.

Se pudo constatar el desconocimiento de las autoridades en innovar planes y estrategias de comunicación asertiva, la cual da apoyo en crecer como Unidad Educativa, junto de la mano con el compañerismo, la comunicación y el trabajo en equipo.

También se identificó que existe beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva en el clima laboral, validado con un resultado de chi cuadrado de  $0,314 < 0,05$ . Manteniendo un bajo grado de correlación entre las variables.

Los docentes están de acuerdo en que es muy importante la comunicación asertiva porque permite optimizar los procesos y recursos, mejora el desempeño personal; entre el docente y autoridad fluye la confianza para abrir puertas en el desarrollo de la práctica profesional docente a partir de la correcta comunicación entre los actores de una institución.

Finalmente se encontró que existe relación entre el estilo asertivo docente y el clima institucional, con un valor de  $0,195 < 0,05$ . Y manteniendo un bajo grado de correlación entre las variables.

#### **4.5. Diagnóstico.**

En la investigación se pudo determinar, que los docentes concedores de la comunicación asertiva reconocen lo productivo que resulta utilizar este tipo de comunicación en los procesos de la institución, para así mermar distintas situaciones positivas o negativas que se pueden dar en el campo laboral. Por ende, han logrado diferenciar los problemas que han surgido en torno a este tema, postulando los siguientes:

- Una potencial falta de comunicación entre los colaboradores y directivos de la institución, lo que ha traído problemas y dificultades dentro de la organización de la institución.
- Incomprensión por parte de los administrativos ante distintas situaciones que los colaboradores viven en su entorno social y laboral.
- Dificultad para expresar de manera positiva y voz moderada, los problemas que surgen en el campo laboral, lo que ha provocado conflictos e inconformidad.
- La relación laboral mejoraría si existiera una estabilidad emocional entre todos los colaboradores y administrativos, además que se identificaría más con la institución, mejorando el rendimiento y cualidades de cada uno.
- Existe un grado de autoritarismo y exigencias que solicitan sin considerar el estado anímico y tiempo de los docentes. Por lo que muchas veces no se cumple con lo programado o se realizan las actividades sin eficiencia.
- Algunos de los problemas se resolverían si todos los colaboradores conocieran las técnicas de la comunicación asertiva y como aplicarlas.
- La necesidad de realizar una auditoría para ubicar con mayor precisión las debilidades en los procesos de comunicación interna de la institución.

Qué las dos primeras hipótesis hayan sido rechazadas permite interpretar que existen otros factores que afectan al clima institucional de la unidad educativa.

## **CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

Al culminar con la investigación, los resultados con respecto al Análisis de resultados y verificación de hipótesis se puede concluir lo siguiente:

En la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” las estrategias de comunicación no inciden dentro de la organización, lo que implica que existen más factores que no ha sido considerados en esta investigación. Sin embargo, eso no elimina el hecho de que estas variables ayudan con la eficiencia, eficacia y optimización de los recursos en el plantel. Por otra parte, tanto docentes y autoridades están de acuerdo en que la implementación de estrategias y técnicas de comunicación asertiva aportarían a la potenciación del clima institucional docente de la Unidad Educativa.

Se logró determinar los beneficios de la aplicación de la comunicación asertiva dentro del clima institucional docente lo cuales son: mejorar el nivel de identidad institucional, mejorar el trabajo en equipo, el reconocimiento de las autoridades y a nivel institucional, satisfacción laboral y con ello menos deserción de esta. Por otra parte, las autoridades mencionan que la flexibilidad laboral es otro de los beneficios de la comunicación asertiva en el clima institucional. Lo cual permite aceptar la hipótesis particular número dos como verdadera.

Finalmente, se puede concluir que permite que el clima laboral sea más empático y comprensivo con los docentes. Dentro del estilo asertivo también se plantea la confrontación directa de problemas para el mejoramiento de la comunicación y esta a su vez la optimización del campo laboral. Es por eso que la hipótesis particular tres se la ratifica como verdadera.

### **5.2 Recomendaciones**

Para este tipo de situaciones, se requiere de un proceso que permita auditar el proceso de comunicación interno que existe en la institución para verificar el origen de las dificultades en este contexto.

A las autoridades, si bien es cierto existe un grado de aplicación de las estrategias de comunicación asertiva, es necesario implantar procesos que se valgan de herramientas digitales para asegurar la plenitud de las técnicas en la organización,

ya que esto facultaría que los docentes también aprendan a aplicarlas dentro del campo educativo mismo, con los estudiantes y se lograría un clima institucional armónico y empático que ayude con el desarrollo integral no solo del docente sino también de la institución misma.

A los docentes, permitirse aplicar la comunicación asertiva enfocados en aprovechar de sus beneficios, tales como el aumento de identidad institucional, la satisfacción laboral, reconocimiento por parte de la institución y demás, puesto que en el mejoramiento se logra un desarrollo personal y profesional que ayudará incluso con las propias clases.

A los docentes, aplicar el estilo de comunicación asertivo, ya que el modular la voz, y controlar gestos ayuda a crear una atmósfera de trabajo mucho más amigable para todos los colaboradores de una institución. La resolución de problemas a partir de un estilo asertivo ayudará a optimizar las relaciones interpersonales.



## Bibliografía

### Referencias

- Acosta, N. (10 de diciembre de 2018). *La teoría del liderazgo de McGregor*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13174209/la-teoria-del-liderazgo-de-mcgregor>
- Alvarado, W., Castro, N., Mondragón, D., & Romero, J. (2020). *Comunicación asertiva para mejorar el desarrollo institucional en la unidad educativa Juan Bautista Aguirre*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Universidad de Lima*, 4.
- AMAYCO. (2019). *AMAYCO*. Obtenido de <https://amayaco.com/comunicacion-asertiva/comunicacion-asertiva-en-el-trabajo>
- Arias, F. (2018). Tipos y diseño de la investigación. *Emirasmendi proyectos*, 32.
- Bedoya, S. (2017). Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia. *Del Verbo al bit*, 1782-1794.
- Bustos, M. (2018). *La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Carrillo, A. (20 de marzo de 2019). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/social/tipos-de-comunicacion-asertiva>
- Corrales, A. (2017). *Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas un programa para desarrollar habilidades para la vida*. Xalap: CNEIP.
- Díaz, L. (2019). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *SciELO*, 29.
- Elsevier. (2018). La encuesta como técnica de investigación. *Primaria*, 32.
- EmpresaActual. (30 de septiembre de 2021). *Clima organizacional. Qué es y por qué hay que tenerlo en cuenta*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>
- Eskenazi, M. (2021). *Comunicación asertiva y clima organizacional en una institución educativa del Callao*. Lima: Universidad César Vallejo.

- Gómez, R., Moreno, M., Valdez, I., Rubio, S., Aranda Beltrán, C., & León Cortes, S. G. (2019). *Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa de paquetería*. Obtenido de Revista Científica Retos De La Ciencia,: <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/301>
- González, G. (29 de marzo de 2021). *El Papel De La Comunicación Dentro Del Clima Laboral*. Obtenido de <https://guillermoygloria.com/clima-laboral/el-papel-de-la-comunicacion-dentro-del-clima-laboral/>
- González, M. d. (13 de septiembre de 2021). *Universidad Central Noticentral*. Obtenido de <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-assertiva#:~:text=Noticentral-,La%20comunicaci%C3%B3n%20assertiva%2C%20una%20habilidad%20fundamental%20para%20el%20convivir,sentimientos%20de%20las%20otras%20personas.>
- Iglesias et. al. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 562-600.
- Irusta, P. (12 de marzo de 2019). *Blogs Post Pedro Irusta Mendieta*. Obtenido de [https://pedroirustamendieta.com/es/tipos-comunicacion-caracteristicas/#30\\_tipos\\_de\\_comunicacion\\_y\\_caracteristicas](https://pedroirustamendieta.com/es/tipos-comunicacion-caracteristicas/#30_tipos_de_comunicacion_y_caracteristicas)
- Machado, L. (2017). Poblacion y Muestra. *Estadística descriptiva*, 23.
- Martins, J. (15 de junio de 2022). *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/communication-styles>
- Mendoza, J. (enero de 2022). *Divulgación Dinámica*. Obtenido de <http://www.divulgacióndinamica-assertiva/#:~:text=crear%20un%20conflicto.-respuestas%20m%20se%20que%20se%20expresan%20poco.>
- Mocholi, A. (10 de abril de 2018). *Comunicación*. Obtenido de <https://anamocholi.com/importancia-comunicacion-porque-y-como-comunicar/>
- Morales, F. (11 de julio de 2022). *Acsendo*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/herramientas-para-medir-el-clima-laboral>

- More, R., & Morey, M. (2021). Gestión del clima institucional y desempeño del personal docente de la Institución Educativa N° 7044 San Martín de Porres, Chorrillos. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*.
- Moyano, P. (2021). *Comunicación asertiva y su impacto en los ambientes virtuales con estudiantes de la*. Quevedo: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, I. C. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Obtenido de [https://www.academia.edu/29783946/Manual\\_de\\_Gestion\\_para\\_Directores\\_I\\_E\\_UNESCO\\_pdf](https://www.academia.edu/29783946/Manual_de_Gestion_para_Directores_I_E_UNESCO_pdf)
- Peiró, R. (8 de abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20es%20el%20intercambio,que%20se%20pone%20de%20manifiesto>.
- Pilligua, C & Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda*. Bogota: Cuadernos Latinoamericanos de Administración.
- Ribeiro, L., & Bastanzo, J. (1994). *La comunicación eficaz*. Urano.
- Rigby, A. (22 de Octubre de 2020). *Trello*. Obtenido de <https://blog.trello.com/es/que-son-los-estilos-de-comunicacion>
- Roa, M. (2019). *La comunicación y los efectos en el clima organizacional*. Nueva Granada: Universidad Militar Nueva Granada.
- Robles, M. (11 de agosto de 2020). *Psiquiatría y Salud Mental*. Obtenido de Proceso de la Comunicación: <https://mariarobles.es/proceso-de-comunicacion/>
- Rodas, E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Rodríguez, A. (2018). *Técnicas Asertivas*. Bogotá: ARFormación.
- Rodríguez, R. (12 de noviembre de 2021). *La pirámide de Maslow cuando trabajamos: ¿de verdad funciona?* Obtenido de lfeel: <https://ifeelonline.com/piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>

- Romero, L., & Castillo, B. (2019). *HAPPINESS MANAGEMENT AND CREATIVITY IN THE XXI CENTURY: INTANGIBLE CAPITALS AS A SOURCE OF INNOVATION, COMPETITIVENESS AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT*. Albolote - Granada: Comares.
- Rowntree, D. (2018). *Análisis de correlaciones*. Bogotá: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA.
- Salguero, K. (febrero de 2022). *Importancia, una Guía de ayuda*. Obtenido de <https://www.importancia.org/comunicacion.php>
- Samanez, N. (2018). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional*. Lima: Escuela profesional de ciencias de la comunicación.
- Sampieri et. al. (2017). *Metodología*. México: McGRAW-HILL / Interamerica Editores, S.A. De C.V.
- Sardiñas, Y., Dominguez, I., & Reinoso, C. (2020). Comunicación asertiva: su desarrollo en el profesor de secundaria básica. *Varona*.
- Silva, D. D. (10 de marzo de 2022). *Zendesk*. Obtenido de Comunicación organizacional: tipos y 7 barreras para superar: <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/>
- Simbrón, S., & Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*.
- UNIR. (20 de julio de 2021). *Universidad del Internet*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- University, A. A. (2022). *¿Qué es la comunicación y cuál es su importancia?* Obtenido de University, American Andragogy: <https://www.aauniv.com/s/blog/que-es-la-comunicacion-y-su-importancia/>
- Vargas, Z. (2017). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educacion*, 162.
- Vilca, I. (2019). *Comunicación Asertiva y el clima organizacional de las instituciones educativas del distrito de Patambuco*. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.

XPosible. (26 de octubre de 2020). *Las herramientas más efectivas para medir el clima organizacional*. Obtenido de <https://www.xposible.com/tendencias/las-herramientas-mas-efectivas-para-medir-el-clima-organizacional/>

**Anexos**

## Anexo A. Carta de autorización de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"

San Pedro de Taboada, 20 de julio del 2022

Sor Luz Aurora Pacheco

**Rectora de la Unidad Educativa "Santo Tomas de Aquino"**

Presente.-

De mi consideración

Luego de un atento saludo, me dirijo a usted y solicito me otorgue la autorización de la aplicación de dos instrumentos de investigación que he creado para la sustentación del trabajo final de grado: "Comunicación asertiva y su influencia en el clima Institucional ", la misma que estoy realizando en la Maestría de Gestión Educativa, de la Universidad Estatal de Milagro y que forma parte de mi proyecto de titulación. Dicha investigación busca aportar también con la Unidad Educativa ya que los resultados nos permitirán mejorar como institución.

Agradezco de ante mano la predisposición y su colaboración.

Atentamente,



Ma. Gabriela Flores Bengifo  
1722711726  
Docente de Historia



## Anexo B. Validaciones de instrumentos por expertos

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS DEL CUESTIONARIO**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre la comunicación asertiva en el clima institucional

**Objetivo:** Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima institucional.

**Dirigido a:** Docentes de la Unidad Educativa Santo Tomas de Aquino

**Nombres y apellidos del evaluador:** Edison Balarezo

**Grado académico:** Psicólogo

**Nota 1:** La puntuación va del 1 a 6 ("muy de acuerdo" a "muy desacuerdo"), se asigna el promedio de pertinencia de cada pregunta del cuestionario.

PREGUNTAS	ESCALA DE PUNTUACIÓN DEL 1 AL 6								VALIDACIÓN
	1	2	3	4	5	6	Total		
1	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
2	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
3	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
4	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
5	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
6	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
7	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
8	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
9	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
10	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
11	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
12	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
13	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
14	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
15	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
16	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
17	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
18	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
19	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
20	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	



Firma del Evaluador

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS DE LA ENTREVISTA

**bre del instrumento:** Cuestionario sobre la comunicación asertiva en el clima institucional

**tivo:** Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima institucional.

**ido a:** Docentes de la Unidad Educativa Santo Tomas de Aquino

**bres y apellidos del evaluador:** Edison Balarezo

**o académico:** Psicólogo

1: La puntuación va del 1 a 6 ("muy de acuerdo" a "muy desacuerdo"), se asigna el promedio de pertinencia de pregunta del cuestionario.

PREGUNTAS	ESCALA DE PUNTUACIÓN DEL 1 AL 6							VALIDACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	Total		
1	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
2	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
3	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
4	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
5	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
6	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
7	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
8	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
9	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	
10	Adecuación						✓	6	
	Pertinencia						✓	6	



Firma del Evaluador



### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre la comunicación asertiva en el clima institucional

**Objetivo:** Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima institucional.

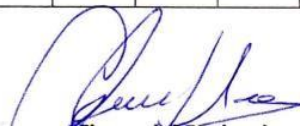
**Dirigido a:** Docentes de la Unidad Educativa Santo Tomas de Aquino

**Apellidos del evaluador:** Flor Vega

**Grado académico:** Licenciada

**Nota 1:** La puntuación va del 1 a 6 ("muy de acuerdo" a "muy desacuerdo"), se asigna el promedio de pertinencia de cada pregunta del cuestionario.

PREGUNTAS	ESCALA DE PUNTUACIÓN DEL 1 AL 6							VALIDACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	Total		
1	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
2	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
3	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
4	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
5	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
6	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
7	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
8	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
9	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
10	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
11	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
12	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
13	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
14	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
15	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
16	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
17	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
18	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
19	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	
20	Adecuación						/	6	
	Pertinencia						/	6	



## Anexo C. Certificado de Corrección de Estilo y Redacción

**CERTIFICADO DE REDACCIÓN Y ESTILO**

Lcda. Michelle Reyes, Título profesional, con registro del SENESCYT 1005-2021-2290378 por medio del presente tengo a bien CERTIFICAR: Que he revisado la redacción, estilo y ortografía de la tesis de grado, elaborada por la Maestrante: Flores Rengifo María Gabriela, con CI:1722711726, previo a la obtención del título de MAGÍSTER EN GERENCIA EDUCATIVA CON MENCIÓN EN ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN E INNOVACIÓN DE LOS CENTROS EDUCATIVOS

TEMA:

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA "SANTO TOMAS DE AQUINO" EN EL AÑO LECTIVO 2021-2022

Trabajo de investigación que ha sido escrito de acuerdo a las normas ortográficas y de sintaxis vigente.



Lcda. Michelle Reyes

1722645684

Anexo D. Entrevista

### Guía de Entrevista

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Entrevistadora:

Entrevistado:

Edad:

Cargo:

#### Introducción:

El objetivo de dicha entrevista es lograr conocer qué tan importante es la Comunicación Asertiva dentro del clima institucional docente dentro de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino”

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, **“una persona asertiva es aquella que expresa su opinión de manera firme”**, clara, respetando tanto las ideas del otro como las propias. Esto no quiere decir que para ser asertivos debamos estar siempre de acuerdo con los argumentos que se nos presentan; podemos disentir sin que esto sea motivo de discusión. **Comunicarse asertivamente significa decir lo que uno quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás.**

Por otra parte, El clima institucional—también conocido como clima organizacional— se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.

En otras palabras, el clima organizacional busca favorecer un buen ambiente de trabajo, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos.

En este sentido es fundamental destacar que el impacto positivo que un clima laboral agradable proyecta va más allá de la satisfacción y del grado de identificación del trabajador con su lugar de trabajo, ya que fomenta la integración, reduce posibles conflictos internos y, sobre todo, mejora notablemente la productividad.

El contar con un buen ambiente organizacional hace que los empleados sean más felices y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la empresa al sentirse más valorados y, por ende, que tengan una respuesta positiva, que se traduce en un mayor rendimiento.

La presente entrevista intenta encontrar la relación entre la comunicación asertiva y el clima institucional.

### **Características:**

La entrevista será de total confidencialidad.

Tendrá una estructura de 10 ítems

### **Preguntas:**

1. ¿Conoce usted que es la comunicación asertiva?
2. ¿Considera usted que la comunicación asertiva es importante para el proceso comunicativo entre docentes y autoridades?
3. ¿Considera usted que los canales de comunicación entre docentes y autoridades son las adecuadas?
4. ¿Cree usted que es necesario implementar técnicas de comunicación asertiva dentro de la comunidad Educativa?
5. ¿Cree usted que una mejor forma de comunicarse con los docentes ayudaría con la identidad institucional?
6. ¿Conoce usted que es el clima organizacional?
7. ¿Cuáles son los aspectos que se deben tomar en cuenta para mejorar el clima organizacional?
8. ¿Considera que el clima institucional de la Unidad educativa es idónea para el desarrollo del trabajo?
9. ¿Cree usted que es importante el clima institucional para un mejor desenvolvimiento laboral?
10. ¿Cree usted que existen canales de comunicación asertiva en el clima institucional?

Anexo E. Encuesta

## Introducción

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, **“una persona asertiva es aquella que expresa su opinión de manera firme”**, clara, respetando tanto las ideas del otro como las propias. Esto no quiere decir que para ser asertivos debamos estar siempre de acuerdo con los argumentos que se nos presentan; podemos disentir sin que esto sea motivo de discusión. **Comunicarse asertivamente significa decir lo que uno quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás.**

Por otra parte, **El clima institucional**—también conocido como **clima organizacional**— se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.

En otras palabras, el clima organizacional **busca favorecer un buen ambiente de trabajo**, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos.

En este sentido es fundamental destacar que el impacto positivo que un clima laboral agradable proyecta va más allá de la satisfacción y del grado de identificación del trabajador con su lugar de trabajo, ya que fomenta la integración, reduce posibles conflictos internos y, sobre todo, mejora notablemente la productividad.

El contar con un buen ambiente organizacional **hace que los empleados sean más felices y desarrollen un sentido de pertenencia** hacia la empresa al sentirse más valorados y, por ende, que tengan una respuesta positiva, que se traduce en un mayor rendimiento.

La presente encuesta intenta encontrar la relación entre la comunicación asertiva y el clima institucional.

## Características

- La presente encuesta es dirigida a los docentes de la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino”
- La encuesta se encuentra comprendida por 20 ítems.

**Preguntas:**

1. ¿Cree usted que la comunicación es importante para una institución educativa?
2. La comunicación agresiva es un medio poco convencional para resolver conflictos
3. ¿Cree usted que los gestos corporales delatan una conducta asertiva o agresiva?
4. ¿Cree usted que el clima laboral de una institución mejoraría si se conociera sobre la comunicación
5. ¿Estaría dispuesto a aplicar técnicas de comunicación asertiva en su ambiente de trabajo?
6. ¿Conoce las conductas de la Comunicación asertiva?
7. ¿Cree necesario aprender a controlar impulsos dentro de un clima institucional?
8. ¿Cree usted necesario aprender a modular la voz para las distintas peticiones en el ambiente laboral?
9. ¿Cree usted que la comunicación es importante en el clima institucional?
10. ¿Cree usted que es importante que las autoridades y docentes expresen sus emociones y sentimientos para poder llevar un clima laboral favorable?
11. ¿Cree necesaria la cortesía para poder tener una conversación asertiva?
12. ¿Cree usted que la identidad institucional es uno de los beneficios de la comunicación asertiva en el clima institucional?
13. ¿Considera que uno de los beneficios de la comunicación asertiva es el reconocimiento institucional?
14. ¿Cree usted que el nivel de satisfacción beneficia el clima institucional docente?
15. ¿Cree usted necesario el reconocimiento personal por parte de las autoridades para el mejoramiento del clima institucional?
16. ¿Cree usted que el trabajo en equipo como parte de es beneficioso para el clima institucional?

17. Existe trabajo en equipo dentro de la institución.
18. ¿Cree usted que los llamados de atención sin técnicas de comunicación asertiva perjudican el clima institucional?
19. ¿Cree usted que plantear los problemas de forma directa ayuda con la resolución de problemas?
20. ¿Cree usted que es importante mejorar el proceso de comunicación en la

# UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

*¡Evolución académica!*

@UNEMIEcuador

