



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**Comunicación asertiva y su influencia en el clima laboral en una
escuela de educación básica del cantón Nobol - Ecuador.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR:

Ruiz Ruiz, Edgar Ariel ([orcid.org/ 0000-0002 - 3228 - 4103](https://orcid.org/0000-0002-3228-4103))

ASESOR:

Dr. Lozano Rivera, Martin Wilson ([orcid.org/ 0000-0002-5115-1007](https://orcid.org/0000-0002-5115-1007))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la Reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Primeramente, gracias a Dios por permitirme vivir y de llegar a cumplir este objetivo propuesto e importante momento de mi vida formándome profesionalmente, académicamente y relucir el camino superación.

A mi madre que en todo momento dándome ese apoyo incondicionalmente a pesar de muchas dificultades y a mi familia y persona importante en la cual he contado en todo momento su apoyo completamente me han ayudado con sus consejos en poder seguir adelante y culminar mi objetivo una meta más propuesta.

Es por eso que dedico este proyecto con esfuerzo y dedicación mucho entusiasmo en haber conseguido esta meta y cumplirla agradeciendo a Dios a mi familia.

Autor

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por habernos abierto las puertas del camino del saber y aprender desde una manera que fue exitosa como es virtualmente en donde impartieron conocimiento por parte de los Docentes prepararnos de una manera favorable y exitosa en poder lograr un sueño más y darnos la oportunidad de formándonos como educadores.

De la misma manera agradezco a mi tutor académico y asesor Dr. Martin Wilson Lozano Rivera por habernos brindado su conocimiento y capacidad de habernos tenido paciencia en todo este proceso de desarrollo de mi tesis es por ello que le agradezco de una manera exitosa y favorable por su acogida.

Por último, agradezco a mi madre y mi familia dándome su apoyo incondicionalmente en todo momento para seguir cumpliendo mis sueños en la vida profesionalmente.

Autor

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de tablas.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. IMETODOLOGÍA.....	16
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

El contraste de un estudio análisis estadístico influye de manera	14
Tabla 3.3.1. Distribución de la muestra.....	24
Tabla 3.4.2. Validez de expertos	25
Tabla 3.4.2. Comunicación asertiva: <i>Resumen (procesamiento de casos)</i>	26
Tabla 3.4.2. Comunicación asertiva: <i>Estadístico de confiabilidad</i>	26
Tabla 3.4.3. Comunicación asertiva: <i>Resumen (procesamiento de casos)</i>	26
Tabla 3.4.4. Comunicación asertiva: <i>Estadístico de confiabilidad</i>	26
Tabla 3.5.1. Procedimientos	27
Tabla 3.6.1. Análisis descriptivo	27
Tabla 3.6.2. Análisis descriptivo	27

Resumen

Como en todo proceso de cambio, se trata de tomar conciencia y desarrollar habilidades relacionadas con la asertividad, que consisten principalmente en reconocerse a uno mismo y al otro. El presente estudio denominado **Comunicación asertiva y su influencia en el clima laboral en una escuela de educación básica del Cantón Nobol -Ecuador**. Posiciona la asertividad y clima laboral educativo como un binomio taxonómico que implica optar por una escucha atenta de los demás, lo que está relacionado con la apertura y la aceptación de lo que son. Se trata entonces de adoptar un buen sentido de la confianza en sí mismo que le permita enfrentarse a los comportamientos pasivos, agresivos y manipuladores. La técnica de la afirmación del "yo" permite expresar las propias emociones y opiniones sin emitir juicios sobre otros puntos de vista. El posicionamiento de límites atreviéndose a decir no, formular peticiones claras que no lleven al chantaje, al castigo o a la amenaza, saber decir sí y dar señales positivas de reconocimiento, expresar una crítica constructiva y, por último, felicitar y animar. Son comportamientos de dominación o sumisión, que pueden adoptar la forma de huida o abandono, así como el comportamiento manipulador de un directivo al docente o de docente a otro(s) docente(s). Culturalmente, nos resulta difícil dar señales de reconocimiento a los demás. El primer capítulo, contiene factores expositivos relativos a la formulación del problema y de los objetivos y justificación. En el capítulo segundo, se describen elementos teóricos, efectivos en un principio básico del análisis transaccional; y, es que los signos de reconocimiento, refuerzan el bienestar en el clima laboral educativo. Es una señal para los docentes se interesan por ellos y que los reconozcan. Además, recordemos que el reconocimiento de la otra persona, de sus resultados, de sus esfuerzos y de sus habilidades es una forma eficaz de sacar lo mejor de ella.

Palabras clave: Clima laboral, asertividad laboral. Asertividad comunicativa, entorno educativo, habilidades, factores culturales, posicionamiento.

Abstract

As in any process of change, it is a matter of becoming aware of and developing skills related to assertiveness, which consist mainly of recognizing oneself and others. The present study called Assertive communication and its influence on the work environment in a basic education school in Nobol Canton -Ecuador. It positions assertiveness and educational work environment as a taxonomic binomial that implies opting for an attentive listening to others, which is related to openness and acceptance of who they are. It is then a matter of adopting a good sense of self-confidence that allows one to confront passive, aggressive and manipulative behaviors. The technique of "I" affirmation allows one to express one's emotions and opinions without passing judgment on other points of view. The positioning of limits by daring to say no, formulating clear requests that do not lead to blackmail, punishment or threats, knowing how to say yes and give positive signs of recognition, expressing constructive criticism and, finally, congratulating and encouraging. These are behaviors of domination or submission, which can take the form of running away or abandonment, as well as manipulative behavior from one manager to the teacher or from teacher to other teacher(s).

Culturally, we find it difficult to give signals of recognition to others. The first chapter contains expository factors related to the formulation of the problem and the objectives and justification. In the second chapter, theoretical elements are described, effective in a basic principle of transactional analysis; and that is that the signs of recognition reinforce well-being in the educational work climate. It is a sign that teachers are interested in them and that they recognize them. In addition, let us remember that the recognition of the other person, his results, his efforts and his abilities is an effective way to get the best out of him.

Keywords: Work climate, work assertiveness. Communicative assertiveness, educational environment, skills, cultural factors, positioning.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio sobre la comunicación asertiva docente, se aborda para entender la influencia del clima laboral en una escuela de educación básica del Cantón Nobol -Ecuador. En primera instancia, se destacan las experiencias interpersonales vividas por directivos y docentes dentro de la institución. A raíz de la pandemia, se ha perdido el eje principal, en el manejo de las emociones, afectando el entorno personal, social y laboral.

Precisiones como, el no contar con un buen clima laboral, deteriora la práctica educativa entre docentes; los mismos, que no logran cumplir sus actividades diarias; causando desajustes en la comunicación asertiva actual. que minimiza las interacciones en la construcción de una sociedad educativa significativa. Como aspecto relevante a esta problemática, se puede mencionar que ciertas inconsciencias detectadas y/o no detectadas por parte de la autoridad educativa, ralentizan las competencias individuales y colectivas. Que, de haber promovido su fortalecimiento, la realidad sería notablemente óptima.

Al presentarse incongruencias, en la gestión educativa, y poco claras respecto a sus objetivos, en ocasiones, se tergiversa el propósito institucional, debido a la escasa y casi nula recopilación, sistematización, análisis o valoración de la información. Que, de ser previamente socializadas, podría evitarse el deterioro la comunicación asertiva y dar como resultado un interés en las aspiraciones colectivas que logren para construir una identidad institucional.

Por eso, la falta de equilibrio en los procesos organizacionales que demanda el ministerio de educación, afecta actualmente a la visión de la estructura educativa que pretende la autoridad educativa, porque no existe una comunicación asertiva de los procedimientos administrativos, lo que cada día va afectando el clima laboral al evitar que se obtenga los logros que el sistema educativo actual demanda y que alinean al desarrollo de habilidades interpersonales de comunicación, cognitivas, ideológicas y de autoevaluación que contribuye al éxito de toda institución.

La falta de comunicación asertiva entre directivo y docentes de la Escuela, es otra de las causales que afectan al clima institucional, dada la accidentada

transmisión de las particularidades administrativas en el personal docente que tiene a su cargo. Por ende, los aportes esperados, podrían ayudar al directivo a fortalecer sus habilidades sociales, teniendo como respaldo las opiniones del personal docente previa a la socialización de un pedido institucional.

La escasez comunicacional entre docentes, es una problemática latente, y afecta negativamente en la participación, y construcción de la gestión educativa. Promueven negativamente el deterioro de la relación convivencial. Otro aspecto relacionado, es la falta de toma de decisiones viables al desarrollo de los procesos organizacionales en el clima laboral.

Dicha problemática, impide que la socialización de los temas institucionales; además, de la ausencia de una motivación con observaciones respetuosas o en pos de una mejora personal es un inconveniente que está afectando claramente el clima. Por ello, se debe mantener y motivar siempre un estado de predisposición por parte de la directora que permita reconocer los esfuerzos y aciertos de la comunidad educativa.

La falta de autoevaluación administrativa afecta a la convivencia laboral, porque al no existir un método que concientice al líder educativo, se crea un vacío en la realidad que viven los docentes, porque no se reconocen los puntos débiles a corregir.

El estudio en curso, **se justifica**, además, porque el directivo debe gestionar los procesos acordes al objetivo planteado referente a determinar un marco teórico sobre comunicación asertiva y clima laboral educativo para que sea de calidad, ya que las relaciones de los docentes deben ser más armónicas, lo que los involucraría una mejora en su rol y cumpla con las funciones asignadas. Esta situación se relaciona con el conductismo de Watson, por eso se define que la investigación debe centrarse en los aspectos observables que presenta el docente sobre la conducta para crear variables controladas. De tal forma, la teoría conductista asumirá los procesos mentales como un ámbito necesario para potencializar estos comportamientos observables. Por ello, se pretende que el impacto de la comunicación asertiva que ofrece este proyecto, contribuye al fortalecimiento de los procesos institucionales, con el único fin de que estén alineados y encaminados a los logros que el sistema de gestión

educativo actual demanda.

También se relaciona la teoría del conexionismo de Thorndike donde indica que el aprendizaje se produce cuando existe una relación temporal, por lo que siempre que se produce el estímulo es seguido por la misma respuesta; por lo que, este proceso de gestión que se desarrolla va más allá de alcanzar objetivos académicos, porque también permitirá que el docente pueda potenciar su nivel de criticidad de forma constructiva y responsable reconociéndose como parte de una sociedad educativa, dándoles los elementos y conocimientos necesarios para facilitar opciones que permitan incrementar el compromiso personal para crear un clima laboral adecuado en la institución.

Por consiguiente, se revela que las teorías pertinentes al aspecto administrativo son; primero la sistémica de Bertalanffy porque indica que la administración es un campo en constante cambio por lo que la gestión educativa de las instituciones debe adaptarse a estas circunstancias sobre los inconvenientes de la comunicación asertiva y su influencia en el clima laboral. Por otro lado, también se relaciona basada en las relaciones humanas de Mayo, ya que esta permitirá primero entender como las relaciones interpersonales pueden crear un ambiente basado en la comunicación asertiva como una búsqueda para contextualizar un correcto clima laboral.

Luego de la descripción del presente estudio, se formula el problema de la siguiente forma, **¿De qué manera influye la comunicación asertiva en el clima laboral de una escuela de educación básica del Cantón Nobol - Ecuador?**

Es por ello que, el *objetivo general* comprende, **determinar la influencia de la comunicación asertiva en el clima laboral de una escuela de educación básica del Cantón Nobol-Ecuador.** Del mismo se desprenden objetivos los específicos como, **determinar un marco teórico sobre comunicación asertiva y clima laboral educativo,** luego **describir los factores de la comunicación asertiva y su relación con el clima laboral,** y finalmente se pretende **contrastar mediante un estudio de análisis estadístico la influencia de los factores de comunicación asertiva en el clima laboral de**

una escuela de educación básica del Cantón Nobol-Ecuador. En cuanto a la hipótesis formulada como La comunicación asertiva tiene una influencia significativa en el clima laboral en una escuela de educación básica del Cantón Nobol -Ecuador.

II. MARCO TEÓRICO

Antes de iniciar la redacción del presente marco teórico, y la conexión lógica de los postulados que respaldan la teoría del presente estudio, impera la necesidad de precisar los aspectos conceptuales o taxonómicos para comprender la orientación del presente estudio (EXP. N° 09332-2006-PA/TC, 2008). Y, es que, los puntos centrales que articulan la razonabilidad son *comunicación asertiva y clima laboral en una escuela de educación básica* asertividad significa expresar su punto de vista de una manera clara y directa, respetando a los demás (Aliaga & Gunderson, 2020).

Comunicarse de manera asertiva puede estar asociado a:

- minimizar el conflicto
- controlar la ira
- satisfacer mejor sus necesidades
- tener relaciones más positivas con amigos, familiares y otras personas.

La asertividad, es un estilo de comunicación que muchas personas luchan por poner en práctica, a menudo debido a la confusión sobre lo que significa exactamente (Alvarado, 2018). Podría definirse además como la capacidad de afirmarse y expresar la necesidad o el propósito de uno mismo mientras se está tranquilo y constructivo, manteniendo una postura "adulta/adulta", no "sumisa" y no "manipuladora" que evita la evasión, la agresión y la asertividad. La asertividad, es una forma de ser con los demás y con uno mismo (Ampuero, 2015). Es una "habilidad" que requiere agilidad relacional, buen autoconocimiento, capacidad de escucha de los demás y propensión a "poner a distancia" lo que está en juego en la interacción y comunicación interpersonal (Amiel, Sproat-Emison, Garcia-Barcelo, & Lantie, 2018).

Para que el clima laboral sea efectivo, se necesita un enfoque que vaya más allá de una simple encuesta: hablamos por tanto **de consultoría de procesos**, que consiste en una serie de herramientas destinadas a **reconstruir la historia de la organización y el modelo cultural subyacente** (Amiel, Sproat-Emison, Garcia-Barcelo, & Lantie, 2018). Entre ellos destacamos: entrevistas, grupos focales, lluvia de ideas, discusión de casos organizacionales (Alvarado, 2018).

El proceso de investigación tiene sentido solo si se lleva a cabo más tarde o debido a una disfunción organizacional como la poca efectividad

organizacional; de hecho, nunca se debe hacer un diagnóstico sin razón (Anderson & Boyle, 2019).

El enfoque cultural nos permite leer los procesos de **cambio en la cultura organizacional** según dos proposiciones diferentes (Antonarakis , Lyle , Dermitzakis , & Reymond, 2018):

1. Los sistemas sociales solo evolucionan si los cambios reflejan los valores y principios fundamentales de la empresa (Apak & Tanriverdi, 2010). En particular, puede haber dos soluciones: no se exige la renuncia a los propios valores, pero sí el cuestionamiento de los métodos de afirmación y difusión o la adhesión a valores nuevos, pero no incompatibles con los antiguos (Anderson & Boyle, 2019).
2. Los sistemas sociales no pueden cambiar cuando los nuevos valores se oponen o son antagónicos a los antiguos. Se habla de la muerte de culturas, sustituidas por una nueva (Gómez & Lupiáñez, 2012).

Al respecto hay tres tipos de **cambio cultural** asociados al clima laboral:

- **Aparente** : no implica un cambio significativo
- **Revolucionario** : se crean nuevos valores tras la destrucción de los antiguos
- **Incremental** : nuevos valores se unen a los antiguos.

Esta diferenciación está vinculada a las acciones estratégicas subyacentes: si las estrategias y los supuestos están alineados, no se producen cambios; si las estrategias y los supuestos entran en conflicto, la cultura se reemplaza por una nueva; si son diferentes, pero compatibles, se crea una extensión cultural (Amiel , Sproat-Emison, Garcia-Barcelo , & Lantie, 2018) (Barker, 2019).

Una de las complejidades fundamentales podría surgir de la ansiedad, hija del cambio, que a su vez crea **resistencia**.

A manera de complementar los aspectos taxonómicos que encierran el propósito de la presente (Borbor, 2021). El clima laboral en una institución educativa, representa ser un concepto de recursos humanos en el marco de la educación. Consiste en el ambiente que se genera en un ambiente de trabajo

(De Jong, 2019). Para ello se tienen en cuenta las políticas de personal y las técnicas de evaluación (Maloney-Krichmar & Abras, 2019). Ahora bien, consiste en ser consciente de los sentimientos, percepciones, pensamientos, emociones y comportamientos que tienen los trabajadores frente al entorno que existe en el lugar de trabajo. entonces, la clave está en saber cómo es el ambiente de trabajo (Mejía, Novoa, & Villagómez, 2019). Así, al promover un entorno más favorable, una institución educativa mejorará (Lingán, 2019).

Pues bien, **el clima laboral se compone de:**

- **Medio físico:** se refiere al espacio que es, estructuras, temperatura, contaminación, etc.
- **Entorno social:** comprende todo lo relacionado con la relación entre las personas, como la comunicación o la empresa, etc.
- **Características estructurales:** se refiere al tamaño de la organización, cuál es el estilo de la dirección, su estructura formal, entre otras.
- **Características personales:** son las actitudes y actitudes, motivaciones y expectativas de los empleados hacia la empresa y su trabajo.
- **Comportamiento organizacional.** Se compone de: productividad, rotación, ausentismo, satisfacción laboral, estrés de los empleados, etc.

Por lo tanto, el ambiente de trabajo incluye la interacción entre las características personales y organizacionales. Cada factor determina el comportamiento de los empleados y, por tanto, afecta: el sentido de pertenencia, la eficacia, la eficiencia, la calidad de los servicios, el impacto social. Por lo tanto, son la clave para el desempeño de la organización (Kleijnen, Dolmans, Willems, & Van Hout, 2014).

- **El diseño de un marco teórico sobre comunicación asertiva y clima laboral educativo es significativo para fines institucionales.**

Si por un lado la asertividad es un don innato, por otro lado, por otro lado, se puede estimular la actitud asertiva (Jiménez N. , 2015). Para ello, existen algunas características que son propias de la actitud asertiva:

- ser proactivos y proactivas ante las situaciones que nos acontecen en la vida y en el ámbito laboral; ser responsable: ante las

dificultades es fundamental responder con conciencia sin coartadas, excusas y justificaciones; tener confianza en uno mismo y en los demás: no basta tener autoestima y una alta consideración de las propias capacidades, también es necesario mejorar frente a las propias debilidades y considerar los valores y méritos de las demás personas que trabajan junto a nosotros; poder afirmarse es importante para quien tiene una actitud asertiva (Casillas, 2019). Esto no significa buscar la aprobación de los demás, sino por el contrario permanecer fiel a la propia naturaleza, a las propias convicciones; ser capaz de entender a los demás es crucial en todas las circunstancias. Acercarse a los colegas con comprensión y empatía dirige las relaciones de manera positiva (Minderovic, 2018).

Estar seguro, entusiasmado y convencido de tus ideas y motivaciones no significa imponer tu voluntad a los demás. En la base de la asertividad (Lavard, Ranløv, Perrild, Andersen, & BB., 2018), siempre hay un respeto básico por los que están cerca de nosotros. Sobre todo, hay una posición equilibrada frente a las situaciones a las que nos tenemos que enfrentar:

- equilibrio entre una modalidad agresiva que quiere imponer su fuerte voluntad de sus propias convicciones;
- equilibrio en la modalidad pasiva de quienes, por el contrario, son incapaces de expresar sus ideas y se muestran sumisos en toda circunstancia. Por miedo a los juicios de los demás, uno siempre permanece en silencio.

En el medio, entre estas dos posiciones, que se encuentran en los extremos del espectro, se encuentran quienes actúan con asertividad, demostrando ser capaces de expresar sus ideas, obteniendo los resultados deseados, pero siempre con educación y sensibilidad, escuchando a los compañeros.

- **Los factores de la comunicación asertiva se describen con su relación con el clima laboral entre docentes.**

Alcanzar la asertividad no es imposible. Solo es necesario cambiar algunas características de nuestras acciones:

- en la realización de las propias ideas y la realización de los propios intereses uno debe ser decidido y sobre todo tenaz (Fromm, 2019). No debemos desanimarnos y si es necesario podemos pedir ayuda;
- la asertividad no debe confundirse con decir siempre que sí en todas las circunstancias (Miller M, 2017). Aprender a defenderse ya decir que no en determinadas ocasiones es fundamental para reaccionar constructivamente ante diferentes situaciones;
- El comportamiento debe basarse siempre en la honestidad, la espontaneidad y la ausencia de vergüenza;
- los derechos deben ser defendidos y ejercidos sin temor. Hacer valer las propias opiniones es esencial en todas las circunstancias;
- las personas asertivas no son manipuladoras, no ofenden a los demás y no niegan los derechos de los demás, pero en la realización de sus ideas no las imponen sino que las comparten (HMTRI, 2019).

Factores relativos entre la comunicación asertiva y el clima laboral.

Ser asertivo significa tener buenas habilidades de negociación. El asertivo será capaz de hacer valer su punto de vista sin abrumar el de los demás, elegirá las palabras y formas adecuadas para afrontar una discusión compleja (Karasar, 2013). Para ello, trate de mantener siempre la calma, no reaccione de forma impulsiva o agresiva. Tómese tu tiempo si es necesario, evalúa bien la situación y brinda una solución clara al problema (González Pérez, 2001).

Administrar su tiempo de trabajo de manera efectiva también es una característica importante del comportamiento asertivo. Tener todo bajo control, programar las actividades de la mejor manera posible, priorizar cada tarea te ayudará a trabajar mejor, con grandes beneficios para ti, todo el equipo y la empresa en general.

Finalmente, la persona asertiva tiene plena conciencia de sí misma y de sus habilidades laborales y siempre admite los errores que comete. Con honestidad y respeto. Estos son los beneficios típicos de ser asertivo en el marco de la educación:

- disminución de estrés y ansiedad;
 - mejores criterios para administrar mejor el tiempo;
 - mejores relaciones con los compañeros docentes;
 - se tendrá una imagen positiva de ti mismo y de tu trabajo;
 - la actitud con los compañeros y con el jefe siempre será constructiva;
 - se contribuye a un ambiente de trabajo saludable y rentable;
 - se obtendrá mejores resultados personalmente y como equipo.
- **El contraste de un estudio análisis estadístico influye de manera significativa sobre los factores de comunicación asertiva en el clima laboral de una escuela de educación básica del Cantón Nobol-Ecuador (Netriwati, 2015).**

La comunicación asertiva es una forma de comunicar que nos permite expresar opiniones y pensamientos de manera eficaz y sincera, respetando las opiniones y sentimientos de quienes nos escuchan, por lo que se opone a la comunicación agresiva y conflictiva. Es una habilidad que pocos tienen de forma natural, y por eso es bueno entrenarla y desarrollarla lo más posible, ya que te permite crear dinámicas positivas tanto en el ámbito laboral como en la vida en general.

En comparación con una descripción del fenómeno como algo más amplio y decididamente menos atado a una terminología rigurosa. Comunicar de manera asertiva es en realidad una actitud del empleador, del empleado, pero también más simplemente de las personas, lo que denota cierta habilidad en la transmisión de conceptos, pensamientos, de manera clara y directa (Mejía, Novoa, & Villagómez, 2019).

La comunicación asertiva es aquella característica por la cual una persona es capaz de aseverar, o hacer una afirmación con la certeza de que es cierta, para mantener algo como cierto. Si bien podemos rastrear un estilo asertivo a este verbo, se trata (Silva J. , 2020), como se mencionó, de un concepto cuyo **significado** es más amplio. En general, la asertividad es la capacidad de tener confianza y parecer seguro, sin ser agresivo (Silva T. , 2019).

En un clima laboral asertivo (comunicación asertiva y clima laboral), la persona es capaz de hacer una declaración segura o afirmar una declaración sin necesidad de pruebas. La asertividad en un clima laboral, significa defender sus derechos expresando sus pensamientos, sentimientos y creencias de manera directa, honesta y apropiada (Uno & Koni, 2019).

La escucha activa es sin duda uno de los principales ingredientes de una buena **comunicación asertiva** (Rodríguez C. , 2020). Antes de poder expresar con total libertad y sinceridad las ideas y los conceptos que desea transmitir a los demás, es necesario, en efecto, saber satisfacer su necesidad de ser escuchado con eficacia (Quintasi, 2019). En realidad, es una de las fases de las que se compone la comunicación asertiva. Se caracteriza porque el oyente, en un proceso de escucha activa, es llevado a asimilar lo dicho por la persona que le está comunicando una idea, logrando así desarrollar una respuesta particularmente eficaz (Ras, 2019).

Esto solo se puede hacer reflejando adecuadamente el contenido del mensaje de la otra persona, respondiendo con palabras diferentes. La escucha activa es fundamental para que el interlocutor pueda comprobar si el mensaje ha sido entendido; asimismo, los que escuchan activamente se sentirán escuchados con atención (Roberts & Wallace, Alliances and Partnerships. , 2019).

Aprender las mejores técnicas de **comunicación asertiva** y los mecanismos que subyacen a este enfoque ideal en el mundo laboral actual es, sin duda, más fácil después de un curso de formación adecuado para aquellos que quieren aprender las habilidades adecuadas y conocimientos actualizados sobre el sector de los recursos humanos (Ortíz, 2020).

La comunicación positiva al servicio del crecimiento institucional educativo

Mantener una comunicación asertiva respecto al clima laboral educativo es crear un ambiente de trabajo saludable que proporcione bienestar a los docentes y ahuyente el estrés negativo (Paredes J. , 2019). Varios estudios han demostrado que los docentes más motivados son

aquellos que son reconocidos por sus superiores. Conseguir comunicar de forma positiva es definir los objetivos de esa comunicación. Comunicar bien significa impactar positivamente en el interlocutor evitando un tono superior y amenazante (El-Khawas, 2018). Escuchar, permite adaptarte y encontrar soluciones a posibles problemas. Adoptar un tono menos exigente, cuidando sus formulaciones, permite transmitir mejor los mensajes y obtener de forma más positiva lo que se desea (Creese, Bhatt, Bhojani, & Martin, 2016).

Comunicación educativa asertiva

La comunicación educativa asertiva, se orienta a la capacidad de saber posicionarse en las propias relaciones para respetarse a uno mismo respetando a los demás: atreverse a opinar, expresar críticas constructivas, saber formular necesidades y peticiones, saber fijar los propios límites, aprender a dar signos de reconocimiento (Guzmán & Herrera, 2018).

- ***Relaciones respetuosas y saludables:***

La asertividad ofrece herramientas de comunicación para expresar lo que pensamos y sentimos respetando a los demás.

Punto de vigilancia, en las organizaciones solemos escuchar este término: benevolencia.

La intención de la comunicación educativa asertiva es permitir decirse lo que roza, pica, perturba en la relación o en el trabajo, respetando al otro.

- ***Una herramienta al servicio de la prevención de conflictos, la agresividad:***

Muy a menudo, sin saber y sin atreverse a expresar las cosas, las personas esperan el último límite para manifestarse, se dejan arrollar por sus emociones, generando un conflicto, incluso agresividad. Ser asertivo significa aprender a ser consciente de lo que alguien está pasando, de los límites, a atrevernos a decir las cosas antes de que estalle el conflicto o la agresividad y tener las palabras para significarlo. La asertividad nos enseña a atrevernos a decir lo incorrecto, respetando a los demás.

- **Un clima de confianza gracias a los colaboradores, auténticos gestores:**

Cuando se realiza un intercambio con una persona asertiva, el docente puede ser empujado porque realmente expresa lo que piensa y siente y, al mismo tiempo, sabe que puede contar con alguien. Puede generar espacios de confianza en entre los y las docentes. Y no se va a decir “sí” delante de mí y “no” detrás. ¡No van a ceder a todo lo que dice alguien y, una vez terminada la reunión, recurrir a los DDH o los sindicatos paramontar la revuelta!

- **Un ambiente impregnado de energía constructiva y no de quejas :**

Quejas, victimización, culpabilización son diferentes formas de no asumir la responsabilidad. La asertividad anima a las personas a asumir la responsabilidad, a identificar lo que necesitan en diferentes situaciones, a expresarlo a los interlocutores que tienen el poder de cambiar la situación, a ser proactivos (Fromm, 2019).

- **Decisiones “entendidos”:**

Un director o rector es consciente de que uno de sus docentes trabaja menos que los demás pero su agresividad lo incomoda, opta por no decir nada. Durante la entrevista anual, incapaz de aguantar más, lo castiga. El docente no entiende la decisión, no se ha emitido ninguna alerta durante el año. Si el director o rector le hubiera expresado a su docente su falta de trabajo durante el año, con base en hechos, la no consecución de objetivos, el docente habría entendido la sanción (sin necesariamente aceptarla: no es porque entendemos que aceptamos) (Collado, 2019).

- **Menos estrés, absentismo:**

Lo no dicho a menudo está presente en las relaciones. Las frustraciones y necesidades se mantienen en secreto durante meses, o incluso años, y son fuentes de tensión, malestar que se formaliza con malestar, síntomas físicos y a veces el ausentismo. Ser asertivo te permite eliminar lo no dicho para respetarte a ti mismo respetando a los demás (Sierra,

2020).

- ***Empleados más motivados:***

Los empleados se sienten reconocidos, son escuchados, sus puntos de vista y opiniones se tienen en cuenta. Especifico "tomados en cuenta", pero no siempre se implementan. Cuando un empleado está desmotivado, se atreverá a expresarlo y el superior iniciará un diálogo

constructivo para entender los factores de desmotivación y reflexionar con su empleado sobre lo que es posible transformar y lo que no.

La asertividad consiste en expresar la propia opinión o transmitir un mensaje fuerte sin agresividad, pero también sin pasividad. En otras palabras, es el equilibrio entre el comportamiento pasivo y el agresivo. Además, es conveniente pensar en los tres comportamientos como puntos de un triángulo: la pasividad significa generalmente anteponer las demandas y necesidades de los demás a las propias. Se trata de permitirles que tomen decisiones por nosotros. En el otro extremo del espectro, ser agresivo significa despreciar las opiniones o emociones de los demás o conseguir los propios fines mediante la coacción o la manipulación.

La asertividad, en cambio, significa dejar de lado esta polaridad y ser rápido para expresar el propio punto de vista sin agresividad y animar a los demás a hacer lo mismo. La asertividad se basa en el equilibrio, "nosotros estamos bien y los demás están bien". Para ello, debemos conocer nuestras propias necesidades, teniendo en cuenta los derechos, necesidades y deseos de los demás. Cuando somos asertivos, tenemos confianza en nosotros mismos y podemos transmitir nuestro mensaje con claridad y firmeza, pero sin infringir el de los demás (Menter, 2017). La asertividad se impone en los negocios porque las relaciones están en el centro de la dinámica empresarial. Ninguna organización o sector de actividad, ninguna categoría socio profesional, ningún nivel jerárquico o incluso ningún individuo puede escapar a una amplia red de relaciones que representa el verdadero reto para todos. Lamentablemente, se presta poca atención a esta cuestión central (Ormeño , Rodríguez, & Bustos, 2013).

La formación operativa tiene prioridad sobre la formación relacional. Mientras los problemas organizativos son relacionales: menor productividad, ineficacia, falta de creatividad, absentismo, malestar, desmotivación o la no aplicación de instrucciones y normas. La asertividad en la gestión de los recursos humanos significa negociar soluciones beneficiosas para todos.

La adopción de una estrategia asertiva en la gestión de los recursos humanos contribuye a mejorar el clima laboral general, ya que permite a todos expresar sus opiniones y defender sus derechos sin infringir los de los demás (Lo Bianco & Freebody, 2017). Cuando una persona siente que tiene voz, participa en el desarrollo del respeto mutuo y, en última instancia, contribuye a la consecución de los objetivos. También significa que cuando se permite a las personas canalizar una amplia gama de sentimientos y pensamientos, tanto positivos como negativos, les permite evitar la disonancia cognitiva o emocional que conduce al agotamiento (Borbor, 2021).

III. IMETODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación en curso es de *tipo básica*, la cual tiene como objetivo generar conocimiento útil para la ciencia de la educación, a partir de elementos basados en la correlación de la *comunicación asertiva* y *clima laboral*; sin que necesariamente tenga una aplicación práctica o lucrativa. Es un modelo que no cuentan con financiación de empresas y grandes corporaciones. Sin embargo, pueden producir estudios enfocados dentro de la misma institución.

En la presente tesis, se aplica el conocimiento sobre un tema determinado sin que necesariamente tenga ningún propósito. Básicamente se plantean las preguntas para qué sirve y por qué los eventos estudiados. Para luego ser difundida no solo en la comunidad científica, sino a la comunidad en general.

El diseño es descriptivo correlacional, dado que, se busca establecer relaciones entre la *comunicación asertiva* y *clima laboral*. En este sentido, se asume que dos variables pueden estar relacionadas de alguna manera y luego se mide su valor bajo diferentes circunstancias para probar su hipótesis si realmente existe una relación entre las dos variables. El siguiente paso lógico es comprobar si esta relación tiene significancia estadística.

Cabe señalar que no se intenta influir en las variables. Simplemente se registran los valores de las variables y luego se trata de establecer algún tipo de relación entre ellas.

El diagrama que se muestra a continuación, representa el estudio correlacional:

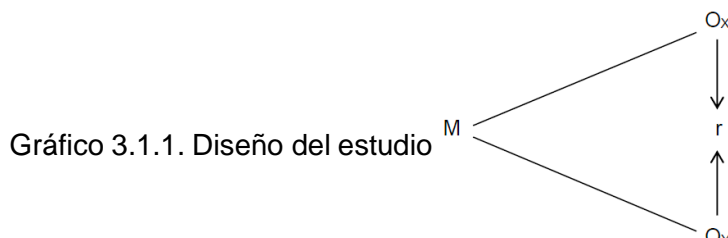
O_x , representa la *comunicación asertiva* (Obs. de la Var. independiente)

O_y , representa el *clima laboral* (Obs. de la Var. dependiente)

r , representa la *correlación simbólica* entre variables

M , representa la *muestra*

Donde,



3.2 Operacionalización de las variables

- Variable independiente: Comunicación asertiva: Es una habilidad social que se puede desarrollar y mejorar a través del entrenamiento y que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales (Montoya, 2020).
- Variable dependiente: Clima laboral: Es un ambiente que no todos los seres humanos pueden desarrollar, por eso es substancial que el hombre aprenda a adquirir nociones de su importancia para aplicarlo y potencializarlos (Christin, 2018).

Para determinar la relación operacional, primero se mide la variable de la comunicación asertiva que tiene como dimensiones la asertividad comunicativa con los siguientes indicadores la comunicación asertiva como habilidad social, características de la asertividad, componentes verbales, principios básicos de la comunicación asertiva, la importancia de la asertividad y la relación con la convivencia escolar. En consecuencia, el clima laboral tiene como dimensiones; ambiente organizacional y características organizacionales, las cuales se acompañan con los indicadores comunicación, adaptación al cambio, compromiso, entorno físico, la toma de decisiones, relaciones interpersonales reconocimiento e inteligencia emocional.

3.3 Población, muestra y muestreo

Para comprender los fundamentos de la prueba de hipótesis y otros tipos de estadísticas inferenciales, es importante conocer el sentido de la población, muestra y muestreo.

La *población* en estudio se encuentra representada por los 43 docentes de la institución educativa que laboran en el actual periodo lectivo. Al respecto, se entiende que una población es un conjunto de personas, elementos o eventos sobre los que desea hacer inferencias. No siempre es conveniente o posible examinar a todos los miembros de una población completa.

Aspectos específicos de selección

Factores inclusivos:

- Docentes trabajadores de la institución.
- Edades que oscilan entre los 25 a 45 años.
- Continuidad laboral no menor de 1 año

Factores inclusivos:

- Docentes Suspendidos o infractores por faltas previstas en el RI
- Docentes con menos de 1 año de contrato en la Institución.

La *muestra*, equivalente a conjunto de datos de la población cuyo número es 43, representa al subconjunto de docentes seleccionados. En la presente tesis, no hubo selección aleatoria, por no ser suficientemente grande la población. Sin embargo, útil para hacer las inferencias sobre el estudio.

En cuanto al *muestreo*, o acto de analizar una parte del evento observado para conocer cómo se comporta la población, sin necesariamente analizar la población en su conjunto, es de carácter no probabilístico o intencional porque se elegirá a juicio de criterio por parte del investigador y con la totalidad de la población se expresará la muestra para la aplicación de la encuesta.

Tabla 3.3.1. Distribución de la muestra

N°	Participantes	Cantidad
1	Docentes	43
	Total	43

Respecto a los parámetros de inclusión se menciona que, al tomar los criterios básicos en relación a la accesibilidad de información de los docentes involucrados, deben tener una asistencia regular y deben tener su documentación en regla. Lo que, a su vez, da paso a los criterios de exclusión que se extrapolan a lo expuesto porque no forman parte los docentes de dificultad para evaluar, que tengan faltas en la asistencia continuamente y que exista una ausencia de regularidad en documentación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Representan aquellos mecanismos y herramientas que se utilizan para recolectar y medir información de manera organizada y con un objetivo específico. Cada una de estas técnicas permite recopilar información de

diferente tipo. Por ello, es importante conocer sus características y tener claros los objetivos para elegir aquellos que te permitan recopilar la información adecuada.

Los cuestionarios y encuestas son técnicas en las que se presenta un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos.

Por lo general, se utilizan en la investigación cuantitativa, pero también se pueden incluir preguntas abiertas para permitir el análisis cualitativo.

Para la elaboración de la encuesta se plantearon un total de 20 preguntas, distribuidas en tres (3) objetivos específicos: para el primero 6 preguntas; para el segundo 8 preguntas y para el tercer objetivo 6 preguntas. Dichas preguntas también poseen un factor diferenciador, las (15) dimensiones.

Al respecto, se señala que la técnica del cuestionario, se utiliza para obtener la información de manera directa, ya que los cuestionarios son formatos conteniendo preguntas sobre las variables que permitirán obtener sus mediciones, acorde con los objetivos de la investigación. Lo que indica que, permite recopilar la información pertinente sobre la comunicación asertiva y su influencia en el clima laboral por parte de los docentes quienes son una fuente directa a la problemática investigada.

Validez

Las fichas de evaluación fueron aplicadas y compartidas a tres especialistas: Experto metodólogo (1), experto especialista (1), experto epistemólogo (1)

Tabla 3.4.2. Validez de expertos

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4.2	Buena
	2	Experto 1	4.6	Reúne condiciones para su aplicación
	3	Experto 2	4.7	Es válido y confiable
Variable 2	1	Metodólogo	4.2	Buena
	2	Experto 1	4.6	Reúne condiciones para su aplicación
	3	Experto 2	4.7	Es válido y confiable

Fuente: autoría del investigador. Se tomó en cuenta el juicio de expertos

Los expertos (3), en base a su juicio validaron la coherencia y pertinencia de los instrumentos (variables: *indicadores*). Promedio: 4,5 \cong 95% de coherencia (ambas variables):.alta validez metodológica para su aplicabilidad.

Confiabilidad

A 43 docentes, trabajadores de la Institución educativa, se les aplicó la encuesta. Se determinó, sobre dicha aplicación, la confiabilidad sobre *comunicación asertiva* y *clima laboral* del instrumento.

Análisis de confiabilidad: **Comunicación asertiva**

Tabla 3.4.2. Comunicación asertiva: Resumen (procesamiento de casos)

	N	%
Válidos	43	100
Excluidos	0	0
Total	43	100

Fuente: Autoría del investigador

Tabla 3.4.2. Comunicación asertiva: Estadístico de confiabilidad

Alfa de Crombach	N° de elementos
0,861	43

Fuente: Autoría del investigador

Análisis de confiabilidad: **Clima laboral**

Tabla 3.4.3. Comunicación asertiva: Resumen (procesamiento de casos)

	N	%
Válidos	43	100
Excluidos	0	0
Total	43	100

Fuente: Autoría del investigador

Tabla 3.4.4. Comunicación asertiva: Estadístico de confiabilidad

Alfa de Crombach	N° de elementos
0,879	43

Fuente: Autoría del investigador

Tabla 4.1

3.5. Procedimientos

El análisis de la variable se basó en la estructura del instrumento de recolección de datos, ampliamente explicado en el punto anterior. El mismo que fue validado por expertos, en su libre juicio de consultores. Para la revisión y certificación de los instrumentos se tuvieron en cuenta la claridad,

pertinencia y relevancia, como criterios claves para la aprobación y pertinencia del estudio en general.

Se procedió, además, de manera complementaria a los procedimientos subsiguientes:

Tabla 3.5.1. Procedimientos

P1	- Identificación y acceso al estudio dentro de la institución elegida.
P2	- Solicitud de acceso a documentación institucional
P3	- Elaboración y aplicación de instrumento de recolección de datos vía electrónica.
P4	- Levantamiento de datos según protocolo del método elegido
P5	- Computación de datos según software y análisis del estadístico elegido.
P6	- Aplicación del estadístico para el análisis inferencial
P7	- Copiado de datos de Microsoft Excel a SPSS (generación de gráficos de barras, gráficos de dispersión de puntos, tablas de frecuencia para obtener y correlación de Spearman)

Fuente: Autoría del investigador

3.6. Método de análisis de datos

Tanto Microsoft Excel 2015 y SPSS v.27, fueron utilizados para realizar los análisis descriptivos e inferencial.

Tabla 3.6.1. Análisis descriptivo

Ej.1	Indicadores de tendencia central	Resultados en	Tablas de distribución de frecuencias
Ej.2	Media aritmética		Tablas simples
Ej.3	Varianza		Tablas acumuladas
Ej.4	Desviación estándar		Diagramas de barras
Ej.5	Máximos		
Ej.6	Mínimos		

Fuente: Autoría del investigador

Tabla 3.6.2. Análisis descriptivo

Ej.1	Índices de correlación de Spearman	Se emplearon	Pruebas bivariadas
Ej.3	Gráficos		Dispersión de puntos

Fuente: Autoría del investigador

3.7. Aspectos éticos:

Se centra específicamente en:

- garantizar el progreso de la comunidad científica en el marco de la educación.
- difundir información correcta
- promover el comportamiento ético reforzando las responsabilidades de los autores de la investigación
- mejorar la reputación de los docentes
- procurar nuevas oportunidades también para la institución a la que se pertenece

se evitó,

- cualquier forma de plagio (copia literal, copia sustancial, párrafos, reciclaje de texto, autoplagio)
- falsedad de datos
- manipulación de imágenes
- colusión (acuerdos ocultos - entendimientos secretos)
- la presentación de los mismos artículos a diferentes editoriales (Publicar éticamente significa hacer un uso adecuado de las citas y la bibliografía.)

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

* Variable Independiente

Para efectos de interpretación de la tabla 4.1.1. y las subsiguientes, se establece que

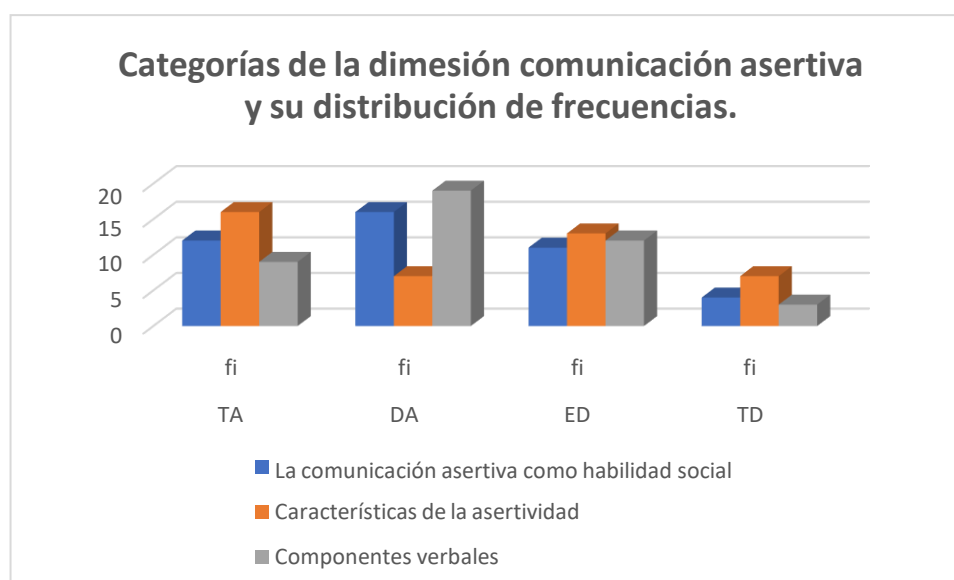
Tabla 4.1.0. Equivalencias cualitativas

TA: Totalmente de Acuerdo,
DA: De Acuerdo
ED: En Desacuerdo
TD: Totalmente en Desacuerdo

Tabla 4.1.1. Categorías dimensión asertividad comunicativa y su distribución de frecuencias.

	TA		DA		ED		TD		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
La comunicación asertiva como habilidad social	12	27.91	16	37.21	11	25.581	4	9.302	43	100
Características de la asertividad	16	37.21	7	16.28	13	30.233	7	16.28	43	100
Componentes verbales	9	20.93	19	44.19	12	27.907	3	6.977	43	100

Fuente: elaboración propia del autor



Interpretación

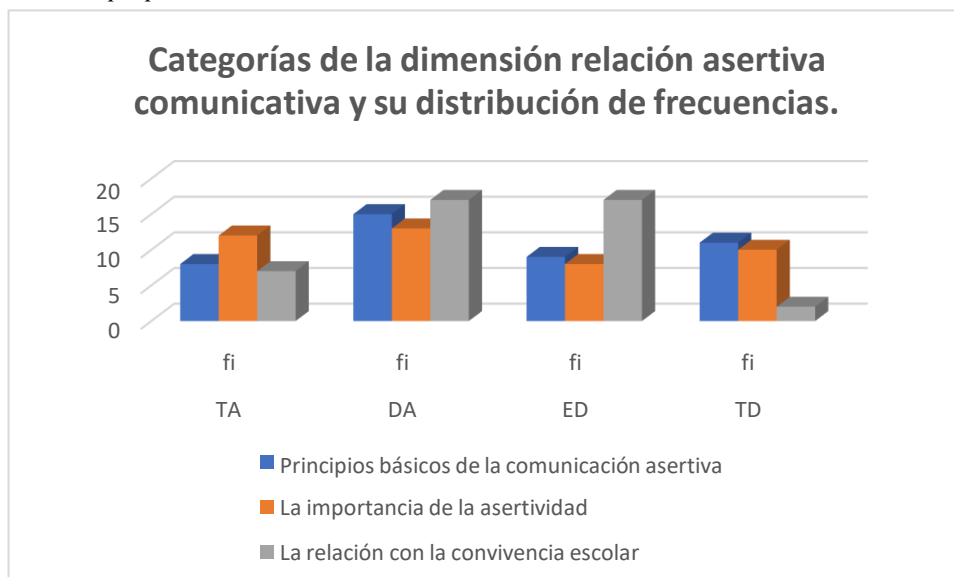
El 27.91%, expresa estar totalmente de acuerdo con la comunicación asertiva como habilidad laboral. Sin embargo, otro grupo, el 37.21%, está de acuerdo con dicha dimensión. En oposición, un número menor, que no está de acuerdo,

25.58%, es pasivo de tomar decisiones de mejora. Inclusive el 9.30%, quienes están totalmente en desacuerdo, podría estar sujetos a la misma consideración. Para el caso del grupo que representa el 37.21%, son aquellos que expresan estar totalmente de acuerdo con las características de asertividad; mientras que el 16.28, considera estar solamente de acuerdo. Por otro lado, el 30.23%, manifiesta no estar de acuerdo, y un 16.28 % está en total desacuerdo. El 20.93% de participantes, manifiestan estar totalmente de acuerdo con los componentes verbales. El 44.19% expresa solo estar de acuerdo. Mientras que un 27.90%, comparte la idea de no estar de acuerdo. Sin embargo, el 6.98%, expresó no estar totalmente de acuerdo.

Tabla 4.1.2. Categorías de la dimensión relación asertiva comunicativa y su distribución de frecuencias.

	TA		DA		ED		TD		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Principios básicos de la comunicación asertiva	8	18.6	15	34.88	9	20.93	11	25.58	43	100
La importancia de la asertividad	12	27.91	13	30.23	8	18.605	10	23.26	43	100
La relación con la convivencia escolar	7	16.28	17	39.53	17	39.535	2	4.651	43	100

Fuente: elaboración propia del autor



Interpretación

El 18.6%, expresa estar totalmente de acuerdo con los principios básicos de la comunicación asertiva como habilidad laboral. Sin embargo, otro grupo, el 34.88%, está de acuerdo con dicha dimensión. En oposición, un número menor, que no está de acuerdo, 20.93%, es pasivo de tomar decisiones de mejora.

Inclusive el 25.58%, quienes están totalmente en desacuerdo, podría estar sujetos a la misma consideración.

Para el caso del grupo que representa el 27.91%, son aquellos que expresan estar totalmente de acuerdo con la importancia de asertividad; mientras que el 30.23%, considera estar solamente de acuerdo. Por otro lado, el 18.61%, manifiesta no estar de acuerdo, y un 16.28 % está en total desacuerdo.

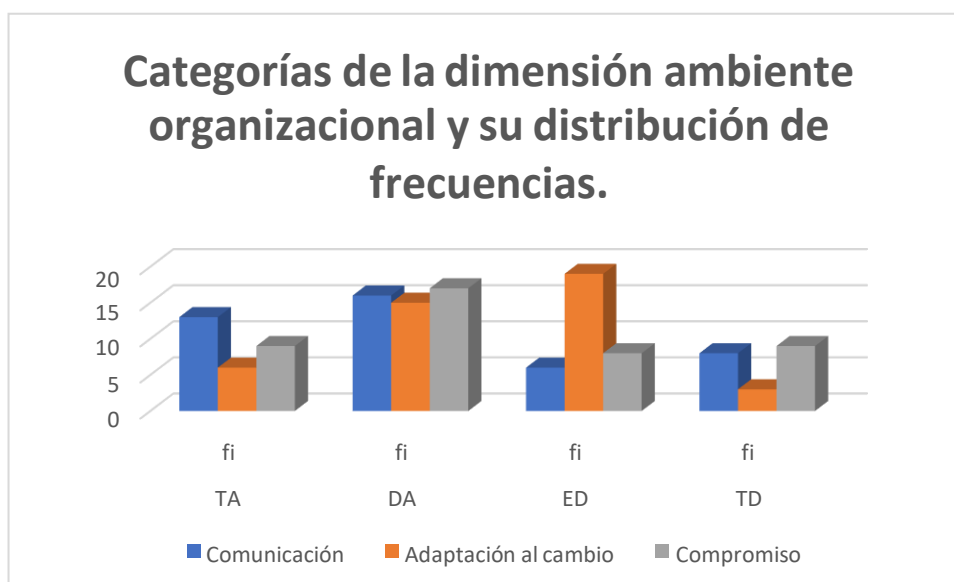
El 16.28% de participantes, manifiestan estar totalmente de acuerdo con la relación escolar con la convivencia escolar. El 39.53% expresa solo estar de acuerdo. Mientras que un 39.53%, comparte la idea de no estar de acuerdo. Sin embargo, el 4.65%, expresó no estar totalmente de acuerdo.

- **Variable dependiente**

Tabla 4.1.3. Categorías de la dimensión ambiente organizacional y su distribución de frecuencias.

	TA		DA		ED		TD		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Comunicación	13	30.23	16	37.21	6	13.953	8	18.6	43	100
Adaptación al cambio	6	13.95	15	34.88	19	44.186	3	6.977	43	100
Compromiso	9	20.93	17	39.53	8	18.605	9	20.93	43	100

Fuente: elaboración propia del autor



Interpretación

El 30.23%, expresa estar totalmente de acuerdo con el ambiente organizacional. Sin embargo, otro grupo, el 37.21%, está de acuerdo con dicha dimensión. En oposición, un número menor, que no está de acuerdo, 13.95%, es pasivo de tomar decisiones de mejora. Inclusive el 18.6%, quienes están totalmente en desacuerdo, podría estar sujetos a la misma consideración.

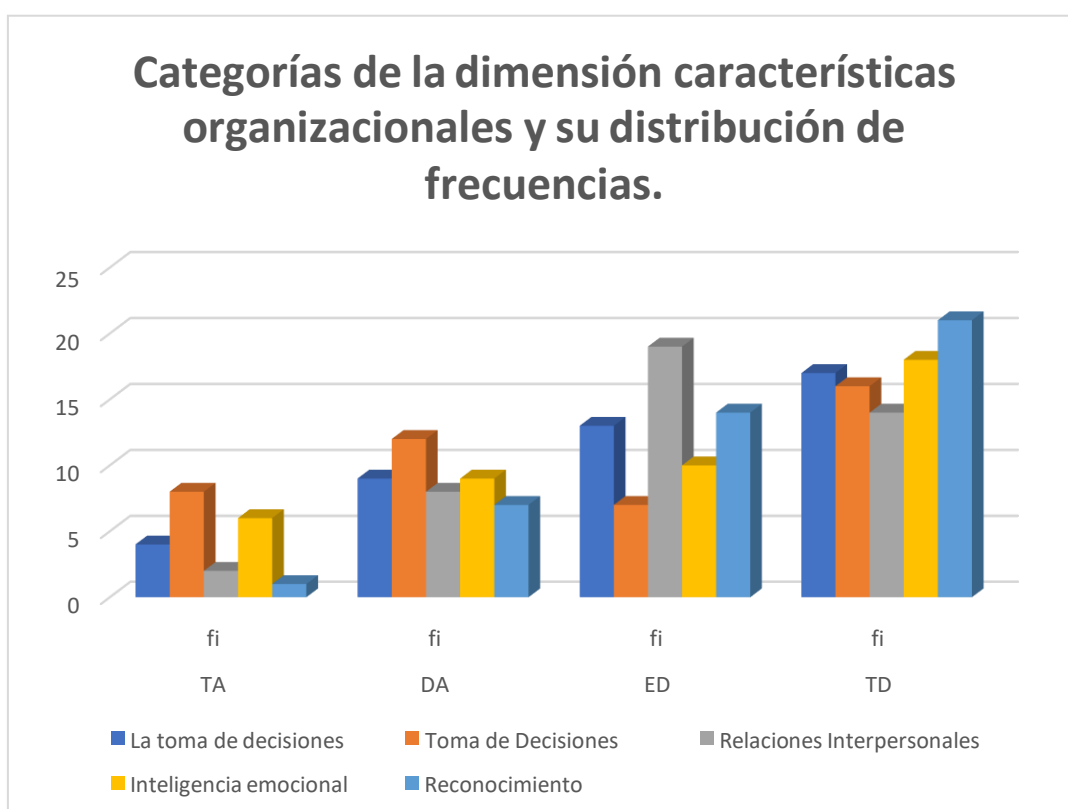
Para el caso del grupo que representa el 13.95%, son aquellos que expresan estar totalmente de acuerdo con las características de asertividad; mientras que el 34.88%, considera estar solamente de acuerdo. Por otro lado, el 44.19%, manifiesta no estar de acuerdo, y un 6.97 % está en total desacuerdo.

El 2.32% de participantes, manifiestan estar totalmente de acuerdo con los componentes verbales. El % expresa solo estar de acuerdo. Mientras que un 18.605%, comparte la idea de no estar de acuerdo. Sin embargo, el 6.98%, expresó no estar totalmente de acuerdo.

Tabla 4.1.4. Categorías de la dimensión características organizacionales y su distribución de frecuencias.

	TA		DA		ED		TD		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
La toma de decisiones	4	9.302	9	20.93	13	30.233	17	39.53	43	100
Toma de Decisiones	8	18.6	12	27.91	7	16.279	16	37.21	43	100
Relaciones Interpersonales	2	4.651	8	18.6	19	44.186	14	32.56	43	100
Inteligencia emocional	6	13.95	9	20.93	10	23.256	18	41.86	43	100
Reconocimiento	1	2.326	7	16.28	14	32.558	21	48.84	43	100

Fuente: elaboración propia del autor



Interpretación

El 9.30%, expresa estar totalmente de acuerdo con las características organizacionales como habilidad laboral. Sin embargo, otro grupo, el 20.93%,

está de acuerdo con dicha dimensión. En oposición, un número menor, que no está de acuerdo, 30.23%, es pasivo de tomar decisiones de mejora. Inclusive el 39.53%, quienes están totalmente en desacuerdo, podría estar sujetos a la misma consideración.

Para el caso del grupo que representa el 18.6%, son aquellos que expresan estar totalmente de acuerdo con las características de asertividad; mientras que el 27.91%, considera estar solamente de acuerdo. Por otro lado, el 16.28%, manifiesta no estar de acuerdo, y un 37.21 % está en total desacuerdo.

El 4.65% de participantes, manifiestan estar totalmente de acuerdo con los componentes verbales. El 18.6% expresa solo estar de acuerdo. Mientras que un 44.19%, comparte la idea de no estar de acuerdo. Sin embargo, el 32.56%, expresó no estar totalmente de acuerdo.

El 13.95%, expresa estar totalmente de acuerdo con las características organizacionales como habilidad laboral. Sin embargo, otro grupo, el 20.93%, está de acuerdo con dicha dimensión. En oposición, un número menor, que no está de acuerdo, 23.26%, es pasivo de tomar decisiones de mejora. Inclusive el 41.86%, quienes están totalmente en desacuerdo, podría estar sujetos a la misma consideración.

Para el caso del grupo que representa el 18.6%, son aquellos que expresan estar totalmente de acuerdo con las características de asertividad; mientras que el 16.28%, considera estar solamente de acuerdo. Por otro lado, el 16.28%, manifiesta no estar de acuerdo, y un 48.84 % está en total desacuerdo.

4.1. Análisis inferencial

- **Contrastación de hipótesis general**

Ho: La comunicación asertiva no influye en el clima laboral en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador.

H1: La comunicación asertiva influye en el clima laboral en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador.

Tabla 4.2. Variables: Comunicación asertiva y clima laboral (correlación)

Comunicación asertiva vs clima laboral	
Rho de Spearman	0,403
Sig. (bilateral)	0,000
N	43

Fuente: elaboración propia del autor (data obtenida de la app SPSS v.27)

La correlación de 0,403 evidenciada entre las variables comunicación asertiva y clima laboral, arroja resultados basados en Rho de Spearman; como prueba estadística aplicada, con un $p = 0,000$ (nivel de significancia). Por tanto, se afirma que ($\alpha < 0,05$), aunque baja, las variables en estudio representan, una relación positiva. Es decir, podría mejorar el clima laboral

en una institución escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador, si se hacen tangibles las prácticas constantes en comunicación asertiva.

- **Contrastación de hipótesis específica 1**

Ho: Entre la dimensión asertividad comunicativa y el clima laboral no existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador.

H1: Entre la dimensión asertividad comunicativa y el clima laboral no existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador.

Tabla 4.3. Variables: Asertividad comunicativa y clima laboral (correlación)

Comunicación asertiva vs clima laboral	
Rho de Sperman	0,381
Sig. (bilateral)	0,000
N	43

Fuente: elaboración propia del autor (data obtenida de la app SPSS v.27)

La *correlación de 0,381* evidenciada entre las variables asertividad comunicativa y clima laboral, arroja resultados basados en Rho de Spearman; como prueba estadística aplicada, con un $p = 0,000$ (*nivel de significancia*). Por tanto, se afirma que ($\alpha < 0,05$), aunque baja, las variables en estudio representan, una relación positiva. Es decir, podría mejorar el clima laboral en una institución escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador, si se promueven estrategias específicas en el marco de la asertividad comunicativa.

Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: Entre la dimensión relación asertiva comunicativa y el clima laboral no existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador.

H1: Entre la dimensión relación asertiva comunicativa y el clima laboral no existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador.

Tabla 4.3. Variables: relación asertividad comunicativa y clima laboral (correlación)

Comunicación asertiva vs clima laboral	
Rho de Sperman	0,397
Sig. (bilateral)	0,000
N	43

Fuente: elaboración propia del autor (data obtenida de la app SPSS v.27)

La *correlación de 0,397* evidenciada entre las variables asertividad comunicativa y clima laboral, arroja resultados basados en Rho de Spearman; como prueba estadística aplicada, con un $p = 0,000$ (*nivel de significancia*). Por tanto, se afirma que ($\alpha < 0,05$), aunque baja, las variables en estudio representan, una relación positiva. Es decir, podría mejorar el clima laboral en una institución de educación básica del cantón Nobol – Ecuador, si se promueven estrategias específicas en el marco de la asertividad comunicativa.

- **Contrastación de hipótesis específica 3**

Ho: Entre la dimensión ambiente organizacional y el clima laboral no existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador.

H1: Entre la dimensión ambiente organizacional y el clima laboral no existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador.

Tabla 4.3. Variables: ambiente organizacional y clima laboral (correlación)

Comunicación asertiva vs clima laboral	
Rho de Sperman	0,387
Sig. (bilateral)	0,000
N	43

Fuente: elaboración propia del autor (data obtenida de la app SPSS v.27)

La *correlación de 0,387* evidenciada entre las variables asertividad comunicativa y clima laboral, arroja resultados basados en Rho de Spearman; como prueba estadística aplicada, con un $p = 0,000$ (*nivel de significancia*). Por tanto, se afirma que ($\alpha < 0,05$), aunque baja, las variables en estudio representan, una relación positiva. Es decir, podría mejorar el clima laboral en una institución de educación básica del cantón Nobol – Ecuador, si se promueven talleres de inducción de convivencia en el marco de la asertividad comunicativa y convivencia laboral.

- **Contrastación de hipótesis específica 4**

Ho: Entre la dimensión características organizacionales y el clima laboral no existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador.

H1: Entre la dimensión características organizacionales y el clima laboral existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador.

Tabla 4.3. Variables: características organizacionales y clima laboral (correlación)

Comunicación asertiva vs clima laboral	
Rho de Spearman	0,349
Sig. (bilateral)	0,000
N	43

Fuente: elaboración propia del autor (data obtenida de la app SPSS v.27)

La *correlación de 0,349* evidenciada entre las variables asertividad comunicativa y clima laboral, arroja resultados basados en Rho de Spearman; como prueba estadística aplicada, con un $p = 0,000$ (*nivel de significancia*). Por tanto, se afirma que ($\alpha < 0,05$), aunque baja, las variables en estudio representan, una relación positiva. Es decir, podría mejorar el clima laboral en una institución de educación básica del cantón Nobol – Ecuador, si se crean espacios de diálogo docente podría mejorar la convivencia en el marco de características y convivencia laboral.

V. DISCUSIÓN

La comunicación es fundamental en la vida y las habilidades comunicativas son una característica esencial en el mercado laboral actual. Podemos decir que existen 3 estilos básicos de comunicación: pasivo, agresivo y asertivo. *La comunicación asertiva* es el estilo de comunicación más eficiente y deseable en las empresas y puede ser una herramienta importante en la evolución de su carrera. Si ésta es asociada al plano laboral para reconocer su articulación, entonces podría encontrarse elementos adyacentes a un plano con mejores formas de identificación. Y es por eso que al respecto, la *correlación de 0,403* evidenciada entre las variables comunicación asertiva y clima laboral, arroja resultados basados en Rho de Spearman; como prueba estadística aplicada, con un $p = 0,000$ (*nivel de significancia*). Por tanto, se afirma que ($\alpha < 0,05$), aunque baja, las variables en estudio representan, una relación positiva. Es decir, podría mejorar el clima laboral en una institución escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador, si se hacen tangibles las prácticas constantes en comunicación asertiva. Esta forma de comunicación se refiere a la capacidad de expresar necesidades, preferencias, emociones e ideas de forma clara, transparente, confiada, segura y respetuosa con el otro. Este tipo de comunicación facilita las relaciones, reduce los conflictos y desacuerdos, evita el retrabajo, aumenta la productividad, mejora el ambiente y clima organizacional y fortalece la confianza entre las personas, aspectos fundamentales para el bienestar y la salud emocional.

Para que fluya la comunicación asertiva en contexto escolar, es necesario desarrollar algunos aspectos. Una de ellas es la inteligencia emocional, que nos permite reconocer y afrontar nuestras propias emociones, empatizar y actuar de forma coherente y equilibrada. En este sentido, la *correlación de 0,381* evidenciada entre las variables asertividad comunicativa y clima laboral, arroja resultados basados en Rho de Spearman; como prueba estadística aplicada, con un $p = 0,000$ (*nivel de significancia*). Por tanto, se afirma que ($\alpha < 0,05$), aunque baja, las variables en estudio representan, una relación positiva. Es decir, podría mejorar el clima laboral en una institución escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador, si se promueven estrategias específicas en el marco de la asertividad comunicativa.

Considerando que la asertividad no nace con la persona; ésta, es una aptitud y depende de cada uno de nosotros entrenar esta habilidad. Es más ventajoso porque evita conflictos, minimiza el ruido de la comunicación, facilita la comprensión, permite relaciones constructivas, genera confianza en uno mismo, autocontrol, seguridad y reduce la ansiedad, el estrés y las posibles frustraciones. En este sentido, traduciendo estas afirmaciones, encontramos que la correlación de 0,397 evidenciada entre las variables asertividad comunicativa y clima laboral, arroja resultados basados en Rho de Spearman; como prueba estadística aplicada, con un $p = 0,000$ (nivel de significancia). Por tanto, se afirma que ($\alpha < 0,05$), aunque baja, las variables en estudio representan, una relación positiva. Es decir, podría mejorar el clima laboral en una institución de educación básica del cantón Nobol – Ecuador, si se promueven estrategias específicas en el marco de la asertividad comunicativa. Destacar el clima laboral, es un factor que influye directamente en el resultado de las actividades diarias en el ambiente de trabajo, es muy importante que las empresas estén atentas al comportamiento de sus profesionales, estimulando y desarrollando momentos que promuevan el autoconocimiento de sus empleados, facilitando el proceso de identificación del perfil de cada uno de ellos para que empiecen a observarse a sí mismos y adopten una nueva postura enfocada en la asertividad. Es por ello que, dentro de la comprensión cuantitativa, deducimos que la correlación de 0,387 evidenciada entre las variables asertividad comunicativa y clima laboral, arroja resultados basados en Rho de Spearman; como prueba estadística aplicada, con un $p = 0,000$ (nivel de significancia). Por tanto, se afirma que ($\alpha < 0,05$), aunque baja, las variables en estudio representan, una relación positiva. Es decir, podría mejorar el clima laboral en una institución de educación básica del cantón Nobol – Ecuador, si se promueven talleres de inducción de convivencia en el marco de la asertividad comunicativa y convivencia laboral. En consecuencia, la relación entre las personas y especialmente las entregas realizadas tienden a sufrir resultados positivos, optimizando incluso la relación del profesional fuera del ámbito laboral.

La *correlación de 0,349* evidenciada entre las variables asertividad comunicativa y clima laboral, arroja resultados basados en Rho de

Spearman; como prueba estadística aplicada, con un $p = 0,000$ (*nivel de significancia*). Por tanto, se afirma que ($\alpha < 0,05$), aunque baja, las variables en estudio representan, una relación positiva. Es decir, podría mejorar el clima laboral en una institución de educación básica del cantón Nobol – Ecuador, si se crean espacios de diálogo docente podría mejorar la convivencia en el marco de características y convivencia laboral. Este resúmen, orienta que sea visible una correcta comunicación:

- Los docentes se expresan de manera comprensible y respetuosa
- Los diálogos son saludables y el ambiente se vuelve más agradable.
- Los equipos están más alineados y comprometidos, interactuando de manera óptima
- El tiempo se gestiona mejor, ya que las necesidades y demandas son claras y sin errores.
- Se reduce la presión, lo que permite un mejor flujo de ideas.
- Los resultados se mejoran
- Hay una mejor capacidad para expresar, negociar y resolver conflictos.
- Aumenta la credibilidad, lo que también mejora la imagen de los docentes y directivos de la organización.

VI. CONCLUSIONES

Entre la dimensión *asertividad comunicativa* y el *clima laboral* existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador. Esto quiere decir que la comunicación asertiva funciona principalmente para transmitir órdenes de trabajo, comunicaciones escritas, cerrar tratos y varias otras situaciones en los negocios cotidianos.

Entre la dimensión *relación asertiva comunicativa* y el *clima laboral* existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador. Esta afirmación nos lleva a reconocer que, se tiende a reconocer el tiempo, el momento y el perfil ideal del receptor, adaptando el discurso a los términos más estratégicos y claros posibles para la comprensión del mensaje. En general, este tipo de comunicación evita fallas y hace que los procesos sean más alineados y eficientes.

Entre la dimensión *ambiente organizacional* y el *clima laboral* no existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador. Esto es que, en algunos casos, el mensaje es rutinario y ya es una costumbre que los empleados lo reciban. Entonces, los medios digitales o la comunicación colectiva pueden ser más efectivos. Por otro lado, los temas que son más problemáticos o que requieren atención adicional, como un nuevo cambio en el pensamiento estratégico, pueden transmitirse individualmente para mejorar el éxito de la comunicación.

Entre la dimensión *características organizacionales* y el *clima laboral* existe relación en una escuela de educación básica del cantón Nobol – Ecuador. En este aspecto concluyente, hay diferentes contextos, situaciones, audiencias o destinatarios. En algunos casos, la comunicación llegará a todo un equipo, por lo que tendrá que abarcar técnicas de atención y oratoria.

En otros casos, habrá conversación individual y deberá adaptarse según el potencial de absorción del empleado. En todas las situaciones, no se trata de usar términos sofisticados o demasiado técnicos, sino de transmitir el mensaje con integridad. Aún así, cada uno presenta un modelo de aprendizaje y comunicación y tiene una forma preferida de ser abordado. Entonces, el comunicador necesita demostrar este tacto para mejorar la precisión de la comunicación.

VII. RECOMENDACIONES

Lo recomendable es centrarse en el mensaje principal y solo emitir explicaciones paralelas en caso de detectar dudas. Resumir el discurso en el mínimo de palabras que expresen lo necesario.

La estandarización puede ser una buena forma de mejorar la eficacia de la comunicación. Información común a cualquier mensaje corporativo como plazos, recursos disponibles y objetivos puede componer una rutina de comunicación para evitar discursos incompletos.

En un segundo razonamiento, la rutina también se refiere a la frecuencia de la comunicación. Esto contribuye a que cada vez haya más aperturas a favor de mejorar el acto comunicativo. Por lo tanto, permita más circunstancias conversacionales para mejorar la conexión con los colaboradores.

Se recomienda diversificar los medios comunicativos. Además, comprender cuál es el canal más adecuado para un mensaje determinado. En algunos casos, el mensaje es rutinario y ya es una costumbre que los docentes lo reciban. Entonces, los medios digitales o la comunicación colectiva pueden ser más efectivos. Por otro lado, los temas que son más problemáticos o que requieren atención adicional, como un nuevo cambio en el pensamiento estratégico, pueden transmitirse individualmente para mejorar el éxito de la comunicación.

Finalmente, otro aspecto que se recomienda, es basarse en lo que se dice, tener conocimiento sobre el tema, de lo contrario es muy difícil establecer una comunicación efectiva. Cuanto más estudio y profundidad sobre el tema, más fácil es aplicar la argumentación y el diálogo.

Referencias Bibliografía

- a, b, & c. (1978). *abc*. Cali - Colombia: xyz.
- Abad, & Morales. (2005). El derecho de acceso a la información pública Privacidad de la intimidad personal y familiar. *GACETA JURÍDICA*, 81 - 116.
- Aldaña, M. (2020). *Impresiones didácticas sobre el desempeño lógico matemático de los adolescentes pescadores del Cantón Esmeraldas*. Cañar - Ecuador: Repositorio de la Universidad Nacional de Educación.
- Aliaga, M., & Gunderson, B. (2020). *Interactive Statistics*. . Virginia , USA: [Thousand Oaks]: Sage Publications.
- Alonzo, A., & Gotwals, W. (2021). *Learning progressions in science: Current challenges and future directions*. . Rotterdam: Sense Publishers.
- Alvarado, R. (2018). *Análisis crítico del artículo 565°-A del código procesal civil y el abuso del derecho en los procesos de exoneración de alimentos*. Trujillo - Perú: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Amiel , M., Sproat-Emison, E., Garcia-Barcelo , M., & Lantie, T. (2018). Hirschsprung Disease Consortium. *Hirschsprung disease, associated syndromes and genetics: a review. J. Med. Genet*, 1 - 14.
- Bakir, S., & Oztekin-Bicer, E. (12 de 6 de 2017). *Logical Thinking and Cognitive Development Levels of Pre-service Science Teachers. Journal of Education Science Research*, 5(1), 149–164. Obtenido de <https://doi.org/10.12973/jesr.2015.51.9>
- Carbonero, B. (2018). *Facultades penales en el marco del discernimiento concursal del delito*. Barcelona - España: Repositorio de la Universidad autónoma de Barcelona.
- Carmichael, V., Ramadan, K., & Gaines-Montgomery. (2018). *Common Core Math-Concrete, Representational, Abstract. North Carolina*. Obtenido de [https://ncntsp.northcarolina.edu/sites/lea.com/files/2016 Common Core Math PPT_0.pdf](https://ncntsp.northcarolina.edu/sites/lea.com/files/2016%20Common%20Core%20Math%20PPT_0.pdf)
- Cummins, J. (2014). *Language proficiency, bilingualism and academic achievement*. Clevedon USA: Avon: Multilingual Matters.
- Dávalos, V., & Llovera, F. (2020). *Posibilidades y alcances de la investigación en la Institución Educativa Don Bosco. Piura 2020*. Piura - Perú: Repositorio de la Universidad de Piura.
- De Atienza, K. (2019). *Tendencias e innovaciones de la gestión educativa en el rendimiento académico de los estudiantes de la preparatoria "Miguel Cortez". Jalisco - México*. Jalisco - México: Fondo editorial de la Universidad de Jalisco .
- De Jong, A. (2019). *E-Book: ITIL Foundation Exam: study guide*. Oxford - England: Mcguiss Ed.
- De la CRuz, A. (2018). *Criterios de determinación de la pensión de alimentos en el primer juzgado de paz letrado de Huancavelica*. Huancavelica - Perú: Repositorio de la Universidad Privada del Centro.
- Fajardo, M. (2019). *Factores socioeducativos y tecnológicos de la escuela*. Sao Paulo: Oveja Negra.
- Farhathullah, T. (2016). *Communication Skills for Technical Students*. Cambridge - UK: Orient Longman.
- Fernández, A. (2019). *ITIL v.4: Consideraciones y factores de impacto en las TI*. Lambayeque - Perú: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Fernández, E. (2019). *"Influencia del clima institucional en el neuroaprendizaje de los estudiantes del 5to grado de Bachillerato de la Institución Educativa ABC. Piura*

- 2021". México DF - México: Fondo editorial de la Universidad de México DF - México.
- Fernández, J. (2019). *Agua para la vida*. Minecraft: la Recanita.
- Fernández, J., & Homisky, J. (2019). *Factores investigativos y metodología docente: Libertad para redactar y nuevos enfoques en las escuelas del Chaco*. Paraguay 2019. Los defensores del Chaco - Paraguay: Repositorio de la Universidad Nacional de Paraguay.
- Ficalora, J., & Cohen, L. (2019). *Quality Function Deployment and Six Sigma: A QFD Handbook*. 2nd ed. . NJ - USA: Upper Saddle River.
- Flickermann, H. (2019). *Ethics about the teaching and learning process*. California - USA: Gelling Press.
- Harasim. (2018). *Shift happens: Online education as a new paradigm in learning*. . Higherston - USA: Internet and Higher Education Press.
- Hardy, C. (2018). A study of midwest students' technology skills. Nebraska: Lincoln, NE: University of Nebraska.
- Harrison, M., & Harrison, B. (2019). Developing Numeration Concepts and Skills. . *Arithmetic Teacher*, 33(6), 18–21.
- Henry, E., Walker, D., Wiedmeier, S., & Christensen, R. (2019). Hematological abnormalities during the first week of life among neonates with Down syndrome: . *data from a multihospital healthcare system*, 390 - 406.
- Here, E. G. (7 de 3 de 2018). *English GRammar Here*. Obtenido de <https://englishgrammarhere.com/grammar/future-simple-tense-positive-negative-and-question-forms/>
- Hernández. (2018). El modelo constructivista con las nuevas tecnologías, aplicado en el proceso de aprendizaje. *Universities and Knowledge Society Journal*, 5(2), 26-35.
- Hernández, F., & Sampieri, A. (2017). *Metodología de la investigación científica*. México DF - México: McGraw Hill.
- Hernandez, Fernández, & Batista. (2018). *Metodología de la investigación*. México DF - México: McGraw Hill.
- Hilfen. (28 de 9 de 2017). <https://www.englisch-hilfen.de>. Obtenido de https://www.englisch-hilfen.de/en/grammar/will_future_form.htm
- Jones, S., Lefoe, G., Harvey, M., & Ryland, K. (2012). Distributed leadership: A collaborative framework for academics, executives and professionals in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management.*, 34(1):67-78.
- Julca, E. (2020). *Regulaciones de la gestión educativa nacional y su impacto en el rendimiento académico de los estudiantes de la Institución Educativa "Pilar Nores de García", Talara - Piura*. Piura - Perú : Repositorio de la Universidad de Piura .
- Julcán, D. (2018). *Estructuras cognitivas para representar el desempeño lógico matemático en la IE 10045*. Juliaca - Perú: Repositorio de la Universidad del Centro.
- León, L. (2020). *Fundamentos del acceso a las TI*. Guayaquil, Ecuador : Pearson Education.
- Lima, B. (2017). *Estrategias metodológicas para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en la básica media de la unidad educativa pluridocente el Progreso*. Cuenca - Ecuador: Repositorio de la Universidad POLitécnica Salesiana - Sede Cuenca.
- Lingán, R. (2019). *ELEMENTOS DIFERENCIADOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL JUDICIAL*. Lima - Perú: EDIVARGAS.
- Llamosa, J. (2019). *Investigación cuantitativa en educación*. Cali - Colombia: Tecnos.
- Lo Bianco, J., & Freebody, P. (2017). *Australian literacies: Informing national policy on*

- literacy education*. Melbourne, Australia: Language Australia. .
- López, D. (2020). *Bajo rendimiento académico en el área de matemáticas del tercero de básica paralelo A, de la Unidad Educativa Santa María de la Esperanza, Período Lectivo 2018 - 2019*. Cuenca - Ecuador: Repositorio de la Universidad politécnica Salesiana - Sede Cuenca .
- López, M. (2018). *Aprendizaje, competencias y TIC*. Iztacala - México: Pearson .
- Lott. (2021). Neurological phenotypes for Down syndrome across the life span. . *Prog. Brain* , 110 - 121.
- Mairhuber, I. (2021). Wien - Deutschland: Aspernbrückengasse.
- Maldonado , J., García , P., & Fuentes, C. (2020). *"Problemas de aprendizaje y el abuso de los juegos en línea en estudiantes del 4 año de nivel secundario de la IE PQR. Lima 2020"*. Lima - Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Maloney-Krichmar, & Abras, C. (2019). History of emergence of online communities. En *Encyclopedia of community: From village to virtual world*. Thousand Oaks: (págs. 1023-1027). Levinston - USA: Sage Publication.
- Maphosa, C., Shumba , J., & Shumba , A. (2019). *Mentorship for students on teaching practice in Zimbabwe: Are student teachers getting a raw deal?* . Journal of Higher Education.
- Martin Jones, M., & Saxena, M. (2028). Bilingual resources and 'funds of knowledge' for teaching and learning in multi-ethnic classrooms in Italian. *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, 267 - 282.
- Martin, P., Creese, A., Bhatt, A., & Bhojani, N. (2014). *A Final Report on Complementary Schools and their Communities in Leicester*. Leicester: University of Leicester.
- Matorera, D. (2015). Conceptual analysis of quality in quality function deployment-based higher education contexts. *Journal of Education and Practice*., 6(33):145-156.
- Mazzamuto, S. (2018). *La didattica del diritto civile*. Torino - Italia: Giachippelli Editore.
- McMillan, J., & Schumacher, S. (2017). *Investigación educativa*. Cambridge - Inglaterra: Pearson - Addison Wesley.
- McWins, H. (2018). *Valores organizacionales en el rendimiento académico. Un enfoque regionalista. Michigan 2018*. Michigan - USA: UER hold press.
- Mejía, H., Novoa, E., & Villagómez, A. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
- Menendez, M. (2015). Down syndrome, Alzheimer's disease and seizures. . *Brain Dev*, 246 - 252.
- Meneses, N. (2020). *Enfoques del paradigma socio crítico: Una visión epistemológica en educación*. Guayaquil Ecuador: Pearson Education.
- Menter, J. (2017). *Teaching Stasis: Racism, sexism and school experience in initial*. Knox, Baja California - USA: Gillian Press Ed.
- Miller M, C. J. (2017). Hematological abnormalities in newborn infants with Down syndrome. *Am. J. Med. Genet*, 173 - 177.
- Mills, F., Mills, M., & Lupton, F. (2017). Towards social justice in education: contradictions and dilemmas. . *Journal of Education Policy* , 32:4, pages 414-431.
- Minderovic, Z. (2018). *Logical Thinking: Gale encyclopedia of psychology*. Obtenido de <https://www.encyclopedia.com/medicine/encyclopedias-almanacs-transcripts-and-aps/logical-thinking>
- MINEDU. (2012). *Logros y desafíos de la educación*. . EL Salvador: ALFA.
- Miranda, S. (2007). La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas . México DF, México: Fondo editorial de la Universidad Pedagógica de México.

- Miranda, V. (2019). *COBIT v.5 y su arranque en el sistema de préstamos bancarios* . Lambayeque - Perú: Fondo Editorial de la UNPRG.
- Miranda, V. (2019). *Impacto de ITIL v.4 en la empresa*. Lambayeque - Perú: F.E Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Montgomery, D. (2018). *Guidelines for Designing Experiments. Design and Analysis of Experiments*. Obtenido de <https://doi.org/10.1198/tech.2006.s372>
- Nº302290, L. (01 de Octubre de 2021). Responsabilidad Social Universitaria. *Ley Universitaria*:. Chimbote, Huaraz, Perú: S/E.
- Nutt, C. (2020). *Why Decisions Fail*. . San Francisco - USA: Berrett-Koehler.
- Orbegoso, M. (2020). *Aplicación de los presupuestos cautelares genéricos a las demandas sobre asignación anticipada de alimentos*. Trujillo - Perú: Repositorio de la Universidad Antenor Orrego.

ANEXOS

ENCUESTA

Lugar:

Fecha:

Hora:

Saludos estimado docente,

Es grato para nosotros comunicarle que en función a nuestro trabajo de investigación se basa fundamentalmente en las respuestas que gentilmente pueda proporcionar. Es por ello que con tan solo colocar un "X" aspa en los recuadros al lado de cada pregunta, estará compartiendo un conjunto de aspectos que ayudarán a la comprensión de nuestros supuestos.

Totalmente desacuerdo	A
De acuerdo	B
En desacuerdo	C
Totalmente en desacuerdo	D

Preguntas	A	B	C	D
Objetivo 1: Diseñar un marco teórico sobre comunicación asertiva y clima laboral educativo.				
¿Considera necesario que el docente complemente sus habilidades con un marco teórico sobre comunicación asertiva y clima laboral educativo?				
¿Considera que, para el fortalecimiento de la comunicación asertiva y el clima laboral educativo los docentes deben formar parte de una actualización de sus habilidades?				
¿Considera que la comunicación asertiva y clima laboral educativo son desarrolladas correctamente a través del plan educativo actual?				
¿Considera necesario que los docentes apliquen nuevos recursos sobre comunicación asertiva para el fortalecimiento del clima laboral educativo?				

¿Qué tan importante considera la presencia de un marco teórico sobre comunicación asertiva y clima laboral educativo dentro de la institución?				
Objetivo 2: Describir los factores de la comunicación asertiva y su relación con el clima laboral				
¿Considera que los docentes deben reconocer los factores de la comunicación asertiva y su relación con el clima laboral para mejorar la realidad problemática?				
¿Considera que implementar actividades que involucren los factores de la comunicación asertiva y su relación con el clima laboral, ayudará a motivar la participación docente?				
¿Considera importante realizar un acompañamiento institucional sobre la comunicación asertiva y su relación con el clima laboral para optimizar el desempeño docente?				
¿Cree usted beneficioso que el docente se apoye en los factores que involucran la comunicación asertiva para mejorar el clima laboral?				
¿Considera apropiado que deben plasmarse los factores de la comunicación asertiva y su relación con el clima laboral para mejorar el interés de los docentes en la institucionalidad de la escuela?				
Objetivo 3: Contrastar mediante un estudio de análisis estadístico la influencia de los factores de comunicación asertiva en el clima laboral de una escuela de educación básica del Cantón Nobol-Ecuador				
¿Cree usted que un miembro de la institución puede asumir el rol de guía que inflencie los factores de comunicación asertiva en el clima laboral?				
¿Cree usted que la responsabilidad de mejorar la comunicación asertiva en el clima laboral solo debe recaer en el director de la institución?				
¿Considera usted que el director debe guiarlos por los caminos del dialogo de forma constante para optimizar una resolución de conflictos?				

¿Considera usted que los inconvenientes institucionales se deben por el poco manejo de los factores de comunicación asertiva en el clima laboral?				
¿Considera usted que para mejorar el clima laboral es esencial que el director educativo fortalezca las habilidades comunicativas?				

Operacionalización de las variables

Título	Variable	Descripción	Dimensión	Categoría	Instrumento
Comunicación asertiva y su influencia en el clima laboral en una escuela de educación básica del Cantón Nobol - Ecuador	Comunicación Asertiva	Es una habilidad social que se puede desarrollar y mejorar a través del entrenamiento y que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales. (Montoya, 2020)	Asertividad Comunicativa	La comunicación asertiva como habilidad social	Encuesta Entrevista
				Características de la asertividad	
	Componentes verbales				
	Principios básicos de la comunicación asertiva				
				La importancia de la asertividad	
				La relación con la convivencia escolar	
	Clima Laboral	Es un ambiente que no todos los seres humanos pueden desarrollar, por eso es substancial que el hombre aprenda a adquirir nociones de su importancia para aplicarlo y potencializarlos. (Christin, 2018)	Ambiente organizacional	Comunicación	Encuesta Entrevista
				Adaptación al cambio	
				Compromiso	
				Entorno Físico	
			Características organizacionales	La toma de decisiones	
				Toma de Decisiones	
				Relaciones Interpersonales	
				Reconocimiento	
				Inteligencia emocional	

