



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Unidad  
Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas,  
2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Educación

**AUTORA:**

Lic. León Álava, Gladys Apolonia (ORCID: 0000-0002-7103-8247)

**ASESOR:**

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (ORCID: 0000-0002-0429-294X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

PIURA - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis hijas Stephanie y Dayanara que siempre han estado pendiente de mi superación profesional y en forma especial a mis queridos compañeros Rosita, Edison, Sandra, Gabriela y Héctor quienes siempre me dieron motivación y apoyo para concluir éste difícil pero no imposible objetivo propuesto, que permitió fortalecerme y recabar mi meta propuesta.

Gladys Apolonia León Álava.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por las facilidades brindadas durante mis estudios.

A la comunidad educativa de la I.E Alejo Lascano Bahamonde, por su acogimiento incondicional.

A mi Asesor Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros, quien ha sabido conducir de manera didáctica cada sesión de aprendizaje en favor de mi logro y desempeño de aprendizaje en investigación.

Gladys Apolonia León Álava.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
ÍNDICE DE ABREVIATURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2 Variables y operacionalización .....	20
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	22
3.4.1. Técnicas .....	22
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos .....	23
3.4.3. Validez de los instrumentos .....	23
3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos .....	24
3.5 Procedimiento .....	25
3.6 Métodos de análisis de datos .....	25
3.7 Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS .....	27
4.1. Resultados descriptivos .....	27
V. DISCUSIÓN .....	36
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	47
Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autor) .....	
Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor) .....	
Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables .....	
Anexo 4. Instrumentos de recolección y fichas técnicas .....	
Anexo 5. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos .....	
Anexo 6. Autorización de aplicación de los instrumentos .....	
Anexo 7. Consentimiento informado .....	
Anexo 8. Base de datos .....	
Anexo 10. Reporte Turnitin .....	
Anexo 10. Acta de sustentación de tesis .....	
Anexo 11. Autorización versión final del trabajo de investigación .....	
Anexo 12. Autorización de publicación de tesis en repositorio .....	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	21
Tabla 2 .....	22
Tabla 3 .....	24
Tabla 4 .....	25
Tabla 5 .....	27
Tabla 6 .....	28
Tabla 7 .....	29
Tabla 8 .....	30
Tabla 9 .....	32
Tabla 10 .....	33
Tabla 11 .....	34
Tabla 12 .....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Prueba de normalidad.....	31
Figura 2. Condición de aplicación.....	31

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

## RESUMEN

Esta investigación buscó relacionar la comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020, bajo la metodología cuantitativa y el diseño descriptivo correlacional. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios conformados por 20 ítems cada uno, validados por tres expertos y sometidos a pruebas de confiabilidad obteniendo coeficientes Alfa de Cronbach de 0,935 y 0,947 por cada variable. Se aplicaron ambos cuestionarios a 30 docentes que laboran en la institución, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Los datos se procesaron en Excel y SPSS, presentándose en tablas. Se utilizó la prueba estadística coeficiente Rho de Spearman. Para determinar las correlaciones, así como para contrastar las hipótesis. En el análisis descriptivo la comunicación asertiva y la satisfacción laboral predominó el nivel alto con un 45%. Como conclusión se aprecia un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,738\*\* y una Sig. = 0,000 < 0.01 por lo cual se determinó que la correlación obtenida entre las variables comunicación asertiva y satisfacción laboral es alta, directa y significativa al nivel 0.01; por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula.

**Palabras claves:** comunicación asertiva, satisfacción laboral, desempeño laboral, actitud laboral, condiciones laborales.

## ABSTRACT

This research sought to relate assertive communication and job satisfaction in the “Alejo Lascano Bahamonde” Educational Unit Guayaquil, Guayas, 2020, under the quantitative methodology and the correlational descriptive design. The survey was applied as a technique and as an instrument two questionnaires made up of 20 items each, validated by three experts and subjected to reliability tests, obtaining Cronbach's alpha coefficients of 0.935 and 0.947 for each variable. Both questionnaires were applied to 30 teachers who work at the institution, selected through non-probability sampling. The data was processed in Excel and SPSS, presented in tables. Spearman's Rho coefficient statistical test was used. to determine correlations, as well as to test hypotheses. In the descriptive analysis, assertive communication and job satisfaction dominated the high level with 45%. As a conclusion, a Spearman's Rho coefficient equal to 0.738 \*\* and a Sig. = 0.000 <0.01 are observed, therefore it was determined that the correlation obtained between the variables assertive communication and job satisfaction is high, direct and significant at the 0.01 level; reason why the affirmative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected.

**Keywords:** assertive communication, job satisfaction, job performance, job attitude, work conditions.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, Santiago de Chile, Chile, Papic (2019) basándose en los resultados obtenidos por Montero, dirigió una encuesta a 246 docentes de 22 establecimientos educativos municipales de Chile, con lo que se determinó que la comunicación asertiva es un factor que influye directamente sobre la satisfacción laboral en un 52,7%, por otra parte, según el 88,5,2% el tipo de comunicación que se emplea garantiza la comprensión de la información. Por esta razón, la práctica de la comunicación asertiva en las instituciones educativas refleja un adecuado nivel de interacción y comunicación, lo que permita mantener a los docentes y directivos motivados, informados y coordinados, puesto que todos pueden convertirse en dirigentes, creando así las condiciones para una mayor flexibilidad y capacidad en el logro de los objetivos institucionales.

Andalucía, España, Consejo Escolar de Andalucía (2017) en cuanto al informe de comunicación escolar, el 74% de los estudiantes que participaron en el estudio realizado por Detenborg en 1993 (Lösel y Bleiser, 1999) consideró necesario comunicarse con los padres en caso de sufrir un abuso o violencia, mientras que el 82% dijo que, notificarían a los maestros. Entonces la intención de informar esto a los maestros disminuye con la edad y / o el año escolar, es decir que, en los niveles superiores de educación generalmente los estudiantes optan por solucionar sus problemas solos y sin intermediarios o a su vez, deciden no informar o comunicar a sus representantes o padres, incluso no solo evitan comunicarles sobre este tipo de problema, sino también de sus deficiencias educativas o pedagógicas, con los que se ve afectada la comunicación asertiva entre la trilogía educativa.

España, Macià & Mònica (2016), basando en la OCDE el informe de TALIS identificó vínculos estrechos entre factores como un entorno positivo en clase, ideas de los docentes, cooperación entre ellos, satisfacción del docente en su trabajo, desarrollo profesional y dominio de diversas técnicas educación. En el factor desarrollo profesional, cerca del 55% de los docentes de los diferentes países informaron que no se quedaron totalmente satisfecho con el número de capacitaciones que recibieron en este sentido consideran que pudieron haberse impartido más cursos o capacitaciones, es así que, en Bélgica y Eslovenia, dos

tercios de los docentes creía que habían recibido suficiente capacitación, mientras que Brasil, Malasia y México informaron más del 80% lo contrario.

Teniendo en cuenta el desarrollo profesional, el dominio de los procesos pedagógicos y la satisfacción de los docentes, una parte importante de las opciones identificadas consiste en diferencias entre maestros individuales, en lugar de entre escuelas y países. Por lo tanto, se concluye que al influir en las actitudes, ideas y prácticas de los docentes en general, hay margen para mejoras significativas en la enseñanza y el aprendizaje, pero puede ser necesario proporcionar apoyo individual a los docentes en lugar de intervenciones globales en los centros o afectar todo el sistema.

Lima, Perú, González, Subaldo, & Lucía (2015) en su informe de tesis consideró para el análisis de satisfacción laboral, el número total de maestros de los centros públicos y privados en los tres distritos del distrito capital de Lima en los niveles primario y secundario es de 2545. De este número, 1,014 maestros proveniente de centros estatales y 1,531 de centros privados. De esta manera, el profesor desarrolla su papel a nivel mundial, por ende, el docente debe evaluar una situación satisfactoria en su práctica profesional para que, conociendo los factores que pueden causar insatisfacción, pueda actuar de manera efectiva, tratando de asegurarse de que los maestros puedan hacer su trabajo correctamente.

Quito, Ecuador, Instituto Nacional de Evaluación Educativa (2018) CIE Resultados educativos, en la aproximación hacia los estilos de aprendizaje, resaltó la importancia de la comunicación asertiva, estableciendo que el 22,9% de los estudiantes, se siente a gustos con la forma en que los docentes transmiten los conocimientos y llegan hacia ellos con el mensaje. En conclusión, la mayoría de los estudiantes se muestran conformes con el tiempo de comunicación asertiva que utilizan la gran parte de docentes. En términos generales, es obvio que, en las clases desarrolladas a través, de las buenas relaciones entre estudiantes y docentes se logra garantizar el bienestar de los estudiantes, consideran al clima armónico como una estrategia relevante para lograr mayores niveles de éxito.

Quito, Ecuador, Altamar (2017), menciona acerca de la satisfacción laboral de los docentes en el Ecuador, tomando como fuente a 136 docentes de diferentes instituciones de Quito, enfatiza que cerca del 90,61% de ellos, se siente satisfecho

con la valoración realizada por parte de los representantes de las comisiones técnicas pedagógicas. Este tipo de comisiones a pesar de estar funcionando con otra modalidad por años, actualmente desde el año 2018 viene ejerciendo funciones de gran apoyo para la gestión pedagógica. Las funciones que realiza la comisión técnico pedagógica, requiere de un adecuado manejo de la comunicación asertiva, por lo tanto, el proyecto es relevante para la estructuración adecuada de este organismo tan importante como es la comisión técnico pedagógica.

En la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” del cantón Guayaquil, la situación actual entre los docentes y directivos, refleja diferentes posiciones respecto a la satisfacción laboral, factor que ejerce una importante influencia en los productos obtenidos como institución.

Estas diferencias no representan una amenaza, puesto que las similares perspectivas, son positivas siempre y cuando sirvan para plantear nuevas estrategias de mejora institucional, en este sentido, la comunicación asertiva juega un papel sumamente importante como medio de conciliación, organización y promoción en las relaciones interpersonales y directivas.

De la realidad problemática, se deriva el problema general, quedando establecido de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral en Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020?

A continuación, los objetivos específicos se sintetizaron de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020?

¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la actitud laboral en Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020?

¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y las condiciones laborales en Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020?

La investigación se justifica por su importante en el mejoramiento de la satisfacción laboral, lo cual orienta al docente a tener una interacción en el proceso de comunicación asertiva.

Justificación teórica: porque aporta nuevo conocimiento con fundamento teórico basado en los enfoques “modelo de difusión y participativo” y “modelo de expectativas”, y en las teorías “Acción comunicativa de Habermas”, “Administración científica”, “bifactorial de Herzberg” y “atribución”.

Justificación práctica: porque contribuye a solucionar un problema de comunicación organizacional, en dirección a la satisfacción laboral de los docentes, en este sentido, el reconocimiento de la relación entre las variables y dimensiones, da lugar a un planteamiento de estrategias guiadas por un adecuado desarrollo de competencias, por el fortalecimiento de actitudes, mediante compromisos y valores éticos, además de la reflexión en torno a las condiciones laborales que requieren los docentes para estar más satisfechos en su trabajo.

Justificación metodológica: porque aporta un nuevo programa para mejorar la comunicación asertiva, orientada por indicadores de organización, adecuado manejo de relaciones y medios de comunicación, además de fortalecer aspectos debilidades que ayuden en la motivación de los docentes desarrollar sus funciones con mayor empeño y optimismo.

Justificación social: porque beneficia a la comunidad educativa de Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Así también beneficia a la comunidad científica porque la investigación se ha desarrollado bajo el método científico correlacional, dentro del enfoque cuantitativo, sirviendo de referencia a futuros estudios, en esta línea de investigación.

La investigación se orienta a partir del objetivo general:

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

A continuación, los objetivos específicos:

- Establecer la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

- Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la actitud laboral en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

- Establecer la relación entre la comunicación asertiva y las condiciones laborales en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Teniendo en cuenta los objetivos, se establecieron las siguientes hipótesis:

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Además de las hipótesis específicas:

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la actitud laboral en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y las condiciones laborales en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En Perú, Vilca (2019) realizó la tesis denominada “Comunicación asertiva y clima organización”, a través de la cual se analiza la dimensión estilos asertivos de la variable comunicación asertiva y la satisfacción laboral de la variable clima organizacional, mediante la metodología no experimental de enfoque cuantitativo y diseño de correlacional, siendo la muestra estudiada de 55 docentes, con quienes se aplicó el Instrumento cuestionarios, obteniendo como resultado en la medición de estilos aprobados, que el 52.12% declaró que a veces existen indicadores favorables para esta dimensión, es decir que a veces: se practica la asertividad en la comunicación y el comportamiento. La comunicación confirmada se lleva a cabo a niveles regulares en las escuelas secundarias de Patambuco, según el 52.12% de los maestros encuestados, como a veces es el caso. El 47.95% declara que pocas veces se observan indicadores favorables para la variable clima organizacional, ya que los docentes de las instituciones educativas mencionadas no practican la autonomía, la cohesión, la confianza, la presión, el apoyo, el reconocimiento, la equidad y la innovación; mientras que el 40.45% afirma que a veces se observan indicadores favorables de esta variable. En cuanto a la comprobación de la hipótesis a través del cálculo de correlación mediante la prueba de Pearson, arrojó un valor  $r=0.56$ , que indicó que la comunicación asertiva y la satisfacción en torno al clima organizacional es positiva y moderada.

Lima, Perú, Tapahuasco (2018), tesis de trabajo nominada “Assertive communication style and the organizational commitment of the teachers of the I.E. from the Main Square of Vitarte”, en las que se indaga las dimensiones desempeño laboral, aptitud laboral y normativas laborales, bajo el diseño correlacional causal no experimental, a través de una muestra aleatoria de 131 participante docentes a quien se le aplicó un cuestionario, donde se halló que el 33,7% siente satisfacción laboral por la comunicación asertiva y un 32,7 consideran que la comunicación asertiva es buena. En la investigación se observaron los resultados que mostraron la variable comunicación asertiva y la dimensión satisfacción laboral alcanzando una calificación buena en un 36,5%, mientras que en la prueba de correlación obtuvo un valor Rho de Spearman 0.833 ( $p<0,05$ ), donde se infiere que la correlación es positiva muy alta, al igual que la actitud laboral que alcanzó un

coeficiente de 0,846 y la dimensión condiciones laborales con un coeficiente Rho de Spearman =0.708, demostrándose la existencia de una correlación positiva alta y significativa. En cuanto al análisis inferencial sobre las variables se observa que el r de Pearson es de 0.849 con un nivel de significancia menor a 0.05, indicando que la relación es altamente significativa positiva muy alta.

Lima, Perú Quequejana & Alipazaga (2018), tesis de trabajo nominada "Relationship between internal communication and job satisfaction in professionals", en la que se investiga las dimensiones de prácticas laborales, condiciones físicas o ambientales y estabilidad laboral, bajo el diseño cuantitativo de nivel correlacional causal, a través de una muestra de 94 participantes, a quien se le aplicó un cuestionario 15 preguntas de 5 ítems, donde se halló que el 64% de los participantes ven positiva la comunicación asertiva en el desempeño laboral interno. En la investigación se observó que los resultados mostraron que la variable comunicación asertiva y satisfacción laboral es buena y la correlación entre la comunicación asertiva y la condición laboral calificada con un promedio de  $51,22 \pm 8,21$ , ( $p > 0.05$ ) presenta una distribución normal lo cual se estima como positivo y bueno, de la misma manera con el desempeño laboral y las actitudes laborales, presentan distribuciones normales  $27,02 \pm 4,37$ , ( $p > 0.05$ ) lo que indica una correlación significativa buena. Los resultados muestran a la comunicación asertiva con una calificación de  $51,22 \pm 8,2$ ; valor muy similar al obtenido en la satisfacción total, con  $50,68 \pm 8,76$ . Lo que indica una correlación mediamente positiva alta entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral.

En Guatemala, Moraga (2014), realizó la tesis titulada "Relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral", en la cual se analiza la dimensión comunicación asertiva de la variable asertividad y la satisfacción del docente en cuanto a la a La metodología de la investigación es cuantitativa, no experimental, de diseño correlacional, en la cual se tomó como muestra a 106 empleados, a quienes se les aplicó dos cuestionarios como instrumento de investigación. los resultados obtenidos se enfocan en la condición laboral, dimensión que alcanzó un nivel alto en un 90%, en cuanto a la correlación entre la satisfacción de los docentes y la comunicación asertiva, se determinó una relación estadísticamente significativa en un nivel. En efecto, aquellos que practican un comportamiento asertivo son más persistentes, más tranquilas y más transparentes y fluidas en la comunicación.

En Perú, a través de la tesis de Bernaola (2019) denominada “comunicación asertiva y desempeño laboral”, se analiza la dimensión desdiseño laboral y actitud de la variable satisfacción laboral, cuya metodología fue descriptiva cuantitativa y Diseño de investigación, correlacional, en la que se toma como referente de estudio a una muestra de estudio de 85 docentes quienes se aplicó el instrumento cuestionario, a través del cual obtuvo como resultado un nivel adecuado de comunicación asertiva según la percepción del 95% de los docentes, de la misma manera la dimensión actitud laboral fue examinada, ubicándose en un nivel bueno, en cuanto a la correlación, el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,542 y un nivel Sig. de 0,000, lo que significó que la comunicación asertiva se relaciona con el trabajo en equipo. En cuanto a la variable comunicación asertiva se ubicó en un nivel adecuado, según el 97% de los encuestados, mientras que el desempeño laboral se ubicó en un nivel óptimo en un 97%, en este aspecto la correlación fue de 0,588\*\* lo cual significó que es correlacional y significativa.

En Ecuador, Flores (2017), realizó una tesis titulada “La comunicación asertiva y la satisfacción laboral”, en la que se analiza la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral. El estudio es de metodología cuali cuantitativa y diseño descriptivo asociativo, cuya muestra estudiada fue de 20 docentes y un directivo, utilizando como instrumento el cuestionario. Según el análisis descriptivo, el 76,20% de los encuestados respondió que la comunicación asertiva es uno de los principales indicadores de la satisfacción laboral. En cuanto a las condiciones laborales según la percepción de los docentes alcanzó un nivel adecuado en un 90,48%. Se determinó que los empleados de la compañía son muy conscientes de la importancia para la compañía de un proceso adecuado de comunicación asertiva, influye directamente en la satisfacción laboral. Se ha determinado que condiciones como los salarios, la infraestructura y el medio ambiente contribuyen a una mejor satisfacción laboral, por lo que estos factores pueden mejorar. Hay suficiente material para preparar un artículo científico sobre el impacto de la comunicación intrusiva en la satisfacción de los empleados.

En Ecuador, Sánchez (2017) realiza una tesis, con el tema “comunicación asertiva y desempeño laboral”, permitiendo analizar las dimensiones: estrategias y resolución de conflictos, de la variable comunicación asertiva, bajo la metodología



cuantitativa, transversal y diseño correlacional, con una muestra estudiada de 37 personas, aplicándose en ellos el cuestionario como Instrumento. En este trabajo los resultados de acuerdo al valor de  $X^2= 1118,734$  y el  $X^2$  calculado de 21,0261, conllevan a aceptar la hipótesis correlación a la influencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral, en conclusión se identifican los factores que promueven la comunicación intrusiva, como las percepciones creadas por los empleados de otros, valores que son extremadamente importantes para el comportamiento de las personas en su lugar de trabajo y en diversos campos, factores sociales y culturales, factores familiares y el estado de ánimo de los empleados.

En Ecuador, Ponce (2015) a través de su tesis denominada “La comunicación organizacional y la satisfacción laboral”, analiza la dimensión satisfacción laboral estudiadas de V1 y V2 ó de VD, la metodología de investigación es cuali-cuantitativo y Diseño documental - descriptivo, con una muestra estudiada de 72 personas, a quienes se aplicó el cuestionario como instrumento de estudio, los resultados demostraron que el 61% de los encuestados se sienten satisfechos con la labor que realizan y su entorno laboral. El mayor porcentaje de empleados está satisfecho con el desempeño de su trabajo, ya que reciben información, pedidos detallados y recursos suficientes para su trabajo, lo que confirma que existe un análisis de los cargos de acuerdo con las tareas realizadas.

A nivel local, en Guayaquil, Muñoz (2015) realizó su tesis titulada “propuesta de una manual del empleado que contribuya a optimizar la comunicación organizacional”, en este contexto analiza la dimensión V1 y V2 ó de VD, a partir de la metodología cuantitativa y diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 18 integrantes, aplicándose el cuestionario como instrumento, con el cual se obtuvo como resultado que actitud laboral se ubicó en un nivel alto, según el 52%. En un análisis completo de la asertividad, se constató que el 52% del grupo se presenta de manera respetuosa y sencilla a los demás. Intentan defender sus derechos, sus sentimientos y sus ideas, aclarando su posición, sin olvidar su papel en la empresa. La falta de reconocimiento en el trabajo es otro indicador débil, que es muy notable y característico de los encuestados, porque actualmente la empresa no reconoce la efectividad y el esfuerzo. Los empleados no saben si su trabajo es útil o no.

En el análisis de las teorías relacionadas con la variable comunicación asertiva, se enfatiza el enfoque teórico “Modelo de difusión y modelo participación”, propuesto por Lazarsfeld (1982) & Katz (1982), el cual se vincula con el paradigma moderno, teniendo muchos aspectos en común con la teoría del “Flujo de dos pasos” (Lazarsfeld, 1982) y la innovación propuesta por (Katz, 1982). El enfoque de la comunicación para el desarrollo, se define a través de la innovación tecnológica, lo que implica, reestructuras mentales, estar predispuestos al cambio, cambiar de actitud, estar dispuesto a salir de la tradicionalidad conformista. Mientras que el modelo participativo planteado por Servaes (2000), da paso a la comunicación horizontal, donde se presta mucha atención a las necesidades y expectativas de los demás (Velasco, 2018, pág. 4).

Ambos modelos amplían el alcance de la comunicación, aumentan el nivel de motivación y ofrecen una mayor oportunidad de transmitir información con precisión para que pueda obtenerse y procesarse de manera efectiva. Es importante enfatizar que estos modelos de comunicación están relacionados con la identidad cultural, la participación y la democratización. En este sentido, la comunicación se confirma cuando en el proceso de intercambio de mensajes se conoce el contexto, se definen los estándares relacionales y los organizamos a ellos o a las personas que se ocupan de él.

Por otra parte, se analiza la teoría de la acción comunicativa de Habermas (1976), a partir de la teoría de Habermas surgen diferentes acciones que se enlazan en el proceso comunicativo, tales como técnicas de control de emociones, estrategias para resolución de conflictos, consensos, acuerdos y compromisos. Para Habermas, los actos de comunicación consisten principalmente en actos de habla (Moyá, 2016, pág. 47).

A través de su teoría reconoce que toda acción social es considerada un proceso comunicativo, es ese sentido hace referencia a la racionalidad como la principal herramienta de interacción, donde se consolidan las relaciones interpersonales, laborales y sociales. Para Habermas, la comunicación es el principal componente de las organizaciones, también es considerado el lazo que mantienen unido a sus miembros.

Por otra parte, se analiza la teoría de administración científica de Saskatchewan (1998) Según la teoría propuesta por Saskatchewan, la comunicación es asertiva cuando el mensaje es producido con claridad y por ende es comprendido por el receptor. La comprensión implica conciencia y reflexión, generar criterios constructivos, que se asocian con las buenas prácticas comunicativas (Gutiérrez, 2017, pág. 84). Se entiende por comunicación asertiva a la acción social dirigida a uno o más individuos, con el fin de transmitir ideas, información y conocimientos, de manera eficaz, oportuna, pertinente y precisa. En el proceso de la comunicación asertiva influyen aspectos de gran importancia, que se deben procurar realizar, tales como: adecuada postura corporal, gestos convenientes, tono de voz aceptable y contenido coherente.

En el aporte interpretativo de las variables, se empieza con la comunicación asertiva, definida por Velasco (2015) como el sentido de pertenencia intrínseco del individuo que se manifiesta de forma conscientes y a la vez genera interacciones humanas más honestas. Es la forma de relacionarse con buenas intenciones hacia lo demás, manifestando ideas o sentimientos que no exponga la vulnerabilidad de otros, más bien busca proteger sus derechos (Mora & Morales, 2016, pág. 10). La comunicación asertiva es un factor psicosocial de las interacciones humanas en donde se expresan buenas intenciones de un individuo hacia otros, actuando honestamente, protegiendo los derechos básicos (la vida, la libertad y la seguridad) y protegiendo los valores básicos positivos de las relaciones humanas sociales.

“La comunicación asertiva es un estilo interpersonal de las relaciones sociales en cualquier ámbito que permite a los individuos expresar descontentos sin perjudicar o negar los derechos propios y el de los otros” (UNED, 2015). La comunicación asertiva es las distintas formas de integrarse a alguien con honestidad o de hacer relaciones sociales con estimas y buenos valores. La comunicación asertiva es la caracterización de las buenas intenciones de una persona hacia otra, sin emitir juicios o declaraciones de malas conductas, sino más bien lograr un ambiente agradable para hacer percepciones honestas sin perjudicar ni declarar opiniones mal intencionadas.

La comunicación asertiva como mediador de las interacciones sociales dentro de las instituciones educativas, es un medio abierto de participación

consiente, clara y equilibrada que busca optimizar las relaciones entre docentes y estudiantes (Sánchez & Hernández, 2014, pág. 4). La comunicación asertiva de un valor interdisciplinar de valores positiva que proveen las autoridades y docentes en sus interacciones sociales dentro de los procesos de enseñanza – aprendizajes y de gestión académica. La comunicación asertiva en la educación es un valor psicosocial de interacción que promueve la participación honesta y la normalización de conductas asertivas que promueven el amparo de los derechos propios y los buenos sentimientos entre docente, autoridades y estudiantes.

“La comunicación asertiva es un modelo de conductas y posturas de intereses propios de una persona que expresa sus legítimos derechos, la escucha a los demás, y a la vez expresa puntos de vistas sin herir a nadie y se vale la legitimidad de la honestidad” (García, Figuerola, & Barrios, 2018, pág. 9) El asertividad desde la perspectiva comunicativa se vale de derechos, de valores de atención y de la legitimidad equilibrada de opiniones y sentimientos que no perjudiquen la estabilidad emocional de los demás. En las distintas interacciones humanas el asertividad es un sistema comunicacional de gran importancia para las interacciones entre uno o varios individuos, en todo ámbito social, familiar, laboral, etc., son de gran interés en los procesos de gestión académica y en los procesos de enseñanza – aprendizajes.

Las estrategias asertivas, considerada una segunda dimensión de la comunicación asertiva, que según Mora & Morales (2016) se conoce como los elementos sustanciales para realizar manifestaciones sociales directas y abiertas de manera honesta y respetuosa, que se utiliza para mejorar las habilidades sociales en las organizaciones”(Castro, 2014). Las habilidades asertivas son un sin número de valores y sentimientos positivos para mejorar las interacciones sociales y hacer sentir sus actitudes frente a otros. Las estrategias asertivas son métodos creados para realizar mejores confianzas entre los individuos que pertenecen a un grupo ya sea grupo de trabajo o grupo social, por ejemplo, motivar a los integrantes, crear climas agradables y usar la comunicación asertiva. Sus indicadores son el control de emociones y la autoconfianza que muestra la eficacia de las estrategias asertivas.

“Las estrategias asertivas son un conjunto de procesos psicosociales para mejorar las habilidades sociales, resolver conflictos laborales y mejorar la integración en un grupo organizacional”(Conangla, 2014). Las estrategias asertivas son un soporte para reforzar los grupos de trabajo, alentar las interacciones entre compañeros y alentar con críticas constructivas al grupo de trabajo (Muñoz, Fernández, & Jacott, 2018, pág. 7). Las estrategias Asertivas es un conjunto de habilidades para expresar deseos positivos de forma directa y oportuna de una persona a otra, y es una dimensión de la comunicación asertiva que permite pláticas honesta para afianzar la comunicación. Los indicadores que las estrategias asertivas son: el diálogo asertivo (pláticas honesta), el control de emociones (mostrar actitud de buenos sentimientos) y la autoconfianza

Una siguiente dimensión de análisis, abarca a los estilos asertivos, que son las distintas maneras de expresar sus deseos, emociones y sentimientos personales y hacia los demás, de forma honesta, respetuosa y con conciencia humana” (Muñoz & Jiménez, 2016). P. Los estilos asertivos pueden ser negativo como positivos e inclusive neutro en las comunicaciones asertivas por están en función de las actitudes ambiguas que se presentas en una reunión o conflicto. I. Los estilos asertivos son sentimientos complejos de expresar hacia otros, no siempre un individuo posee valores empáticos y tiene la actitud como para mostrarse dócil y amable, porque este va a depender de la reacción del otro individuo, es decir este puede poseer indicadores de estilos agresivo, pasivo y asertivo.

“Los estilos asertivos son un conjunto de hechos que se muestran en reuniones de trabajos, diálogos entre dos personas, etc., y reacciones que pueden ser agresivas y pasivas” (Gago, 2017). En las reuniones de trabajo es común observar distintos estilos asertivos, porque siempre hay discrepancias, pero siempre habrá respeto y honestidad (Castilloveitía, 2017, pág. 115). Los estilos asertivos muestras valores de honestidad desde cualquier perspectiva organizacional, es decir no siempre las personas van a ser amable o confiable dentro de cualquier grupo, pero si directo sin agredir los sentimientos y la estabilidad laboral. Los administradores o autoridades siempre se van a mostrar agresivos,

pasivos y asertivos que son indicadores que muestran los estilos asertivos. (Blanch, Betancort, & Martínez, 2016, pág. 37)

Los estilos asertivos pueden ser negativos como positivos e inclusive neutros, se puede presentar como sentimientos complejos de expresión hacia otros, no siempre un individuo posee valores empáticos y tiene la actitud como para mostrarse dócil y amable, porque este va a depender de la reacción del otro individuo, es decir este puede poseer indicadores de estilos agresivo, pasivo y asertivo.

“La resolución de conflictos son medidas o acciones que se realizan para mediar problemas internos en una organización, es una situación de conducta positivas que pugna dos partes en un conflicto”(Barrientos, 2014). La resolución de conflictos son expresiones de comunicación asertiva que se genera cuando se quiere llegar acuerdo entre las partes de un problema dentro y fuera de la organización. El conflicto en una organización se genera por la competitividad laboral, pues en muchos casos la competitividad genera incompatibilidad entre opiniones y formas de trabajo, por lo que los administradores resuelven estos conflictos por medio de acciones asertivas comunicativas de negociación, mediación y conciliación que son indicadores de la resolución de conflictos.

Para Cruz (2014), “Las resoluciones de conflictos son formas de negociación para mejorar o acabar con el problema de raíz, y para ello realiza mediación entre las partes afectadas, para llegar a conciliaciones que no afecten a ninguna de las partes del conflicto”. P. La negociación es un juicio que hace uso de la comunicación asertiva para mediar y dar solución sin que genere polémica entre los involucrados. La legalidad para la resolución de conflictos se fundamenta en el respeto a las normas, pero por la discrepancia y los desacuerdos en las arbitrariedades dentro de los procesos laborales, se hace uso de la comunicación asertiva para negociar, mediar y conciliar de forma honesta el problema.

La segunda variable denominada “satisfacción laboral” se estudia a través del Enfoque Teórico, denominado modelo de expectativas de Vroom. La teoría de las “expectativas o el modelo de motivación” fue desarrollada originalmente por Víctor Vroom y fortalecida diversas veces por Porter y Lawler. Vroom supuso que la motivación es un producto del valor que una persona asigna a los posibles

resultados de sus operaciones y a la esperanza de que se logren sus objetivos. La importancia de esta teoría desde un principio radicó en la insistencia que pone en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras. La motivación es el resultado de multiplicar la fuerza de la motivación por el valor de la meta más la probabilidad de logro.

Al mismo tiempo se plantea en un contexto general la teoría de bifactorial o también conocida como motivación-higiene, propuesta por el psicólogo Herzberg, que según Orbe (2019) se basa en que la actitud de una persona hacia su trabajo es fundamental y que su condición o nivel de motivación, puede determinar su éxito o fracaso. Según esta teoría existen dos factores que inciden en el nivel de satisfacción, los higiénicos y motivacionales, en el primer factor se hace referencia al ambiente, las condiciones de trabajo y la supervisión, mientras que el segundo factor se refiere al reconocimiento laboral.

Por su parte, Heider (1958) plantea la teoría de la atribución, esta teoría se refiere a cómo las personas describen la causa de su comportamiento o el comportamiento de otra persona, lo que indica que las personas hacen dos signos: prescripciones disposicionales que se refieren al comportamiento de una persona a factores internos como la motivación, habilidades o rasgos de personalidad; y signos situacionales que se refieren al comportamiento humano a factores externos como la influencia social de otros (Chavarría, 2019, pág. 12). Según la teoría de atribución, el nivel de satisfacción laboral de las personas puede variar según dimensiones generales como: desempeño laboral, actitud laboral y condiciones laborales, estas dimensiones se ven influenciadas por varios factores el primero abarca los rasgos característicos del individuo, sus capacidades, actitudes y nivel de motivación, mientras que otros factores envuelven situaciones externas como, situación laboral, interrelaciones, acciones realizadas por los directivos o administradores.

En la definición conceptual de la variable “satisfacción laboral”, se empieza con la definición de Cevallos (2016), establecida de la siguiente manera “es la actitud motivadora propia de un individuo frente al trabajo diarios dentro de una organización que muestra conformidad y emociones positivas” (p. 134). La satisfacción laboral es un valor de seguridad respecto al entorno de trabajo que

posee un individuo, mostrando en si interés, buen ejercicio del trabajo y actitudes positivas. La satisfacción laboral es el producto de valores y creencias que motiva a un individuo a tener mejor actitud frente a su trabajo diario, por lo cual brinda importantes aportaciones estratégicas, mejora su productividad y muestra calidad en sus labores.

“En el ámbito escolar la satisfacción laboral son un conjunto de reacciones motivacionales que generan factores psicosociales que despiertan satisfacción en los procesos académicos y de relaciones laborales”(Chica & Sánchez, 2017). P. En las instituciones educativas los docentes reaccionan constantemente de manera positiva cuando se siente en un ambiente laboral de confort, sin conflictos entre compañeros y con buena orientación de la gestión administrativa. I. En grado de bienestar que siente un docente en sus labores catedráticas y de gestión se debe a la experimentación que vive con la calidad de los valores entre docentes y de las buenas interacciones sociales positivas con la gestión administrativas.

“Es una reacción emocional que aumenta el grado de valores, aspiraciones y la percepción de cómo está la organización, sin embargo, estos factores antes mencionados pueden aumentar, estabilizarse o reducirse” (Universidad de las Américas Puebla, 2017). Los empleados en una organización aumentan su rendimiento cuando se sienten conforme, caso los contrarios permanecen equilibrados en sus labores e inclusive se desmotivan que brindan poco interés en su productividad.

“La satisfacción laboral es el grado de ánimo, comportamientos organizativos y respuesta emocional, que desarrolla frente a los retos de la organización y metas personales de producción” (Saralina, Soni, & Reyes, 2015, pág. 74). Los empleados se sienten con ánimo y se incluye en todas las actividades organizativas, debido a su confort y estabilidad que le brinda la organización. Es una sensación de bienestar cuando toda la organización funciona en un mismo sentido y dirección, donde un trabajador desarrolla habilidades organizativas y realizar mejores sus actividades, cumpliendo con los objetivos y metas institucionales, así como cumplir las expectativa presentes y futuras.

El desempeño es una dimensión de la satisfacción laboral que se conoce como el rendimiento de un trabajador en sus tareas cotidiana, es la competitividad



laboral, su virtud frente a los retos y la transparencia con que realiza sus acciones” (Cuesta, 2018, pág. 34). Son las acciones que un empleado manifiesta en el contexto laboral, demostrando su idoneidad frente sus actividades, su competitividad laboral y la eficacia con la que realiza su labor diaria. El desempeño es un comportamiento positivo e intrínseco de un empleado frente a sus tareas, donde manifiesta con disciplina y valores éticos el interés por trabajar con eficacia y transferencia frente a los retos organizacionales, personales y sociales. El desempeño posee indicadores que muestra su compromiso y comportamiento, estos son: la competencia laboral, la eficacia y la transferencia.

“El desempeño de los docentes es una apreciación en todo sentido organizativo frente al papel que desempeña como educador, orientador e innovador en los procesos formativos” (Lévano, 2014, pág. 24). En las organizaciones educativas los docentes que mejores realizan sus labores y muestran su eficacia en el rendimiento exitoso de los estudiantes, son los que muestra mejor desempeño. I. El desempeño es el conjunto de actitudes, habilidades cognitivas y valores positivos organizacionales que muestra un docente en sus clases, antes la solución de problemas y la orientación con que dirige a sus estudiantes, compañeros docentes y padres de familia, se mide por medio de la competencia laboral, su eficacia y la transferencia.

“La actitud es un valor bidireccional (acción-reacción) en función al comportamiento entre dos individuos o más, es por el cual los seres humanos aprueban o desaprueba u otros seres humanos” (Blay, 2014, pág. 87). La actitud es una directriz de la satisfacción laboral que depende de la acción o reacción de la organización en la que desempeña sus labores. En las organizaciones educativas los valores de todo tipo son esenciales, pero la actitud es esencial para demostrar la forma positiva frente a los procesos comunicacionales que se utilizan en las actividades de los procesos de enseñanza – aprendizaje sus indicadores son: flexibilidad, compromiso y optimismo.

“La actitud de los de los docentes, directores, autoridades educativas y de los estudiantes, son comportamientos que están definidos para enfrentar retos en las interacciones sociales y personales dentro de la organización”(Schuman & Presser, 2017). Los administradores en las instituciones educativa tienen que

poseer buenas actitudes frente a sus dirigidos para orientar mejor y mejorar las habilidades sociales. La actitud es una capacidad personalizada frente a los procesos de enseñanza – aprendizaje, que poseen los autores principales de los establecimientos educativos. Para formar buena actitud se debe poseer flexibilidad para liderar y optimismo frente a las circunstancias, acogiendo en los principios de equidad, justicia, compromiso y flexibilidad, que son indicadores que todo director, docente y estudiantes deben mostrar frente a los procesos de enseñanza aprendizajes.

La tercera dimensión corresponde a la “condición laboral” entendida como el medio por el cual se concreta un trabajo o el entorno en que va a ejercer las labores un individuo en cualquier organización, y puede ser: condiciones materiales, ambientales y normativas” (Escudero, 2018, pág. 34). La condición es que se refiere al estado de normas laborales y su medio ambiente donde se trabaja. Depende de la condición en que se labore los empleados van a producir mejor. La condición es el conjunto de medidas que se toman dentro de cualquier empresa para que los empleados ejerzan mejor sus actividades, si no cumplen con un mínimo de dichas condiciones como lo muestran sus indicadores que son: Autonomía, ambiente y distribución, no se logra ejercer al cien por cien sus labores diarias.

“Las condiciones son las características con que cuentan los puestos de trabajos, como lo es la seguridad, el ambiente, los valores y la estabilidad, factores elementales para sentir satisfacción laboral y compromiso organizacional” (Lladó, Sanchez, & Navarro, 2015). Los lugares de trabajo en la actualidad deben cumplir con condiciones mínimas para evitar riesgo y contratiempos entre empleador y empleado (Fuentes, Ruiz, & Loya, 2014). Darle independencia laboral un empleado, motivarlos con ambientes sanos de buena interacción social y en trabajos que no mermen sus actividades es vital para el desarrollo organizacional. Entonces las condiciones mínimas en las labores poseen indicadores que son vitales para el buen desarrollo de la producción de calidad y, estas son: Autonomía, ambiente y distribución.

### **III. METODOLOGÍA**

El método de investigación que se ha utilizado es el cuantitativo. Este método entender las situaciones sociales que se presentan, mediante estadísticas que miden el comportamiento de la población en estudio, garantizando un enfoque de acuerdo a la necesidad de los mismos (Lozada, 2014, pág. 35). El tipo de método se ha seleccionado porque las variables investigadas requerían una medición de datos confiables para verificar el enfoque de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral en los que se encuentran los docentes de la Unidad Educativa.

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

##### **Tipo**

El tipo de investigación utilizado fue aplicada, la misma que consistió en establecer posibles estrategias de solución a través de los resultados, permitiendo alcanzar los objetivos de la investigación, desde el enfoque teórico de las variables, resultando un importante aporte para comunidad educativa que participa en la investigación (Lozada, 2014). La investigación aplicada se ha seleccionado por que permitió cumplir con los objetivos planteados a través del análisis de las variables como lo son la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, enfocándose en problemas puntuales que se pueden solucionar dentro de la comunidad educativa.

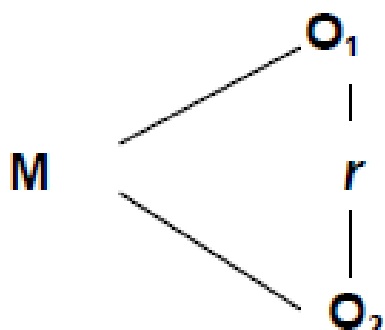
##### **Diseño**

Se trabajó bajo el diseño no experimental, estudio de los procesos tal como se interpretan analizando las variables y los rasgos del fenómeno que se producen, pero no se puede intervenir en la forma como se presentan (Rodríguez, 2005). Este diseño se ha seleccionado porque interpreta los resultados obtenidos a través de la exploración de campo y teórica sobre las dimensiones de comunicación asertiva y satisfacción laboral, sin manipular las variables.

El sub diseño de investigación que se aplicó fue el Descriptivo-correlacional. Este tipo de diseño se caracterizó conocer la semejanza existente entre variables, tratando de predecir el valor que se le da a la misma. Ya que su objetivo es demostrar cómo se comportan” (Calduch, 2015, pág. 48). Este diseño se ha seleccionado porque permitió establecer las semejanzas existentes entre la

comunicación asertiva y la satisfacción laboral, analizando cómo se comportan estas dos relaciones dentro de la investigación

Esquema del diseño descriptivo-correlacional:



Dónde:

M : Muestra.

O<sub>1</sub> : Variable 1: Comunicación asertiva

O<sub>2</sub> : Variable 2: Satisfacción laboral

r : Relación entre las variables.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### **Variable: Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva es el sentido de pertenencia intrínseco del individuo que se manifiesta de forma conscientes y a la vez genera interacciones humanas más honestas. Es la forma de relacionarse con buenas intenciones hacia lo demás, manifestando ideas o sentimientos que no exponga la vulnerabilidad de otros, más bien busca proteger sus derechos. (Mora & Morales, 2016)

#### **Variable: Satisfacción laboral**

La comunicación asertiva es el sentido de pertenencia intrínseco del individuo que se manifiesta de forma conscientes y a la vez genera interacciones humanas más honestas. Es la forma de relacionarse con buenas intenciones hacia lo demás, manifestando ideas o sentimientos que no exponga la vulnerabilidad de otros, más bien busca proteger sus derechos. (Mora & Morales, 2016)

### 3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

#### Población

Población es un conjunto de personas o elementos que son parte del objeto de investigación que posee características comunes donde se realizan observaciones de un estudio determinado” (Rodríguez, 2005). La población se constituyó por 40 docentes de la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil. En esta investigación se utilizó el universo total de la población por su número reducido de participantes, de esta manera se logró obtener una información más veraz en cuanto a las variables de comunicación asertiva y satisfacción laboral.

#### Criterios de inclusión:

- Personal directivo, administrativo y docente de ambos sexos, de todas las edades, que laboran en la Unidad Educativa Alejo Bhamorde, Guayaquil.

#### Criterios de exclusión: ejemplo

- Se excluye de este estudio a los padres de familia y a los estudiantes de la Institución
- La población estuvo conformada por 40 docentes de la Unidad Educativa Alejo Bhamorde, Guayaquil.

Tabla 1

*Distribución de la población.*

Sujetos	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Docentes	14	26	40
Total	14	26	40

Fuente: secretaria de la Unidad Educativa Alejo Bhamorde, Guayaquil.

#### Muestra

En una investigación la muestra mantiene una representatividad lo que hace importante durante el estudio de las variables y a las unidades empleadas constaron de una población previamente seleccionada y su constitución se realizó dependiendo de varios elementos con el fin de obtener datos estadísticos que

fueron de mucho aporte para los procesos (Realp, 2017). La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores de la unidad educativa.

En la presente investigación se determinó el tamaño de la muestra dependiendo de varios elementos entre ellos el número que conforma el Universo. Por lo que, para el estudio de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, se determinó tomar la totalidad de los docentes por no ser mayor al límite establecido para el efecto.

Tabla 2

*Distribución de muestra*

Sujetos	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Docentes	14	26	40
Total	14	26	40

Fuente: secretaria de la Unidad Educativa Alejo Bhamorde, Guayaquil.

## **Muestreo**

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, con la finalidad de tomar el universo total para estudio considerando el número de elementos que la conforman específicamente refiriéndose a los docentes de la institución. (Rodríguez, 2005)

La teoría del muestreo establece las condiciones para el análisis representativo, estas unidades de análisis seleccionadas son de interés para la investigación, a su vez permiten comprobar algunas hipótesis acerca del comportamiento de la población. (Rodríguez, 2005)

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **3.4.1. Técnicas**

Se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar la información. La Encuesta es como mecanismo de recolección de información donde el investigador crea una serie de preguntas encaminadas única y exclusivamente a la obtención de información sobre algún tema investigado que sea objeto de estudio, las mismas

que deben estar relacionadas con un sistema de análisis con la que se haya estructurado la formulación de preguntas (Díaz, 2015, pág. 57). En este estudio se procedió a utilizar el instrumento de la encuesta para poder analizar las variables de comunicación asertiva y satisfacción laboral que se presentaron en la Unidad Educativa ya que al contar con una población confiable se pudo obtener datos confiables.

#### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Se usó el cuestionario como instrumento para recoger los datos de la muestra. para Fábregues, Meneses, Rodríguez, & Marie (2016) “los cuestionarios son instrumentos utilizados para la recolección de datos, en ellos se debe enfocar en aspectos básicos y direccionar las preguntas a una población específica, cada uno de los formatos recoge información estructurada sobre la muestra” (p. 32). Se ha seleccionado ese instrumento para conocer cómo se produce la comunicación asertiva y cuál es el nivel de satisfacción de los docentes de la Unidad Educativa, fue necesario la implementación de un cuestionario conformados por preguntas que se direccionan a la obtención de respuestas estadísticas de estas dos variables en estudio por lo cual se lo aplicó.

#### **3.4.3. Validez de los instrumentos**

Para Herrera (1998) la validez es el grado en que el instrumento mide la o las variables objeto de estudio Se conoce que se usan tres tipos de validez: de contenido, de criterio y de constructo. La validez de contenido, consiste en la el clima laboral y calidad educativa con los agentes externos, asegurando de esta forma con confiabilidad en los procesos investigativos. Se utilizó el tipo de validez de contenido conocida como validez por Criterio de Jueces o Expertos, a cargo de 3 expertos para lo cual se aplicó el modelo de la Matriz de validación del instrumento, establecida por la Universidad César Vallejo.

La validez de criterio, consistió en garantizar la objetividad y calidad de la información mediante la medición de la información originada y los instrumentos con las que se las produce, la misma que debe ser contrastada y validada con técnicas e instrumentos que garanticen los datos con precisión. Para la validez de criterio se usó el método de Pearson, que consistió en correlacionar los valores de

cada ítem con los valores del total que viene a ser la variable. (Oficina de investigación , 2014)

Según Lozada (2014) la validez de constructo, consiste en explicar el modelo que subyacen a las variables de estudio. Se obtiene con los datos recogidos en la prueba piloto, se usó el tipo de validez de constructo denominada validez dominio total la cual se enfoca en el grado o nivel asignado a las variables, se usó el método de correlaciones llamado también dominio total, donde el dominio son las dimensiones y el total la variable, que consiste en correlacionar los valores de las dimensiones con los valores de la variable. (Martins, Matheus, Padilla, Santos, & Bueno, 2016)

#### 3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad muestra cuán útiles, fuertes y consistentes son los resultados obtenidos con ciertas herramientas, es decir, si se recolectaron nuevamente de la misma manera y con esta herramienta, serían realmente los mismos resultados (Martínez & Trina, 2015). Esta es una condición necesaria para la validez, es decir, si el instrumento no proporciona evidencia suficiente para ser considerado confiable, no será válido para la recopilación de información. Se utilizó el método de consistencia interna y el estadístico Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad del instrumento para lo cual se aplicó una prueba piloto. Se usó ese método y esa prueba estadística porque de esta manera de pudo determinar con exactitud resultados estadísticos que brindaron una percepción lógica de los procesos de comunicación asertiva y satisfacción laboral dentro de la población objeto de estudio.

Tabla 3

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Dependiente Comunicación asertiva	,935	20

Fuente: Prueba piloto.



Tabla 4

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de	N de
Dependiente	Cronbach	elementos
Satisfacción laboral	,947	20

Fuente: Prueba piloto.

### 3.5 Procedimiento

En este tipo de investigación el procedimiento para la recolección de datos, implica tener el permiso u autorización, además de organizar el tiempo en el que se realizó la encuesta y el lugar. La recolección de datos se realizó bajo el consentimiento de los encuestados y los criterios éticos. Las variables no se manipularon, por cuanto se trató de una investigación experimental, en este caso se registraron datos a partir de las encuestas.

Como un requisito primordial, se consiguió la autorización del director, quien dio apertura para realizar el recojo de datos a los participantes según la muestra. Se realizó este proceso para evitar que haya elementos perjudiciales para los participantes que impidan continuar con la investigación.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

El análisis descriptivo, se centró en el problema que afecta a los involucrados, por ello se tomó como muestra a 40 docentes, la comprensión de la correlación entre variables se realizó gracias a la encuesta y el uso de los instrumentos, que fueron el registro específico y el cuestionario.

Este tipo de investigación se utilizó para describir los resultados de manera numérica, facilitando la interpretación de los datos, en la descripción del problema, es decir de la identificación de las causas y efectos del problema (Vargas, 2016). Se empleó el análisis descriptivo, que permitió presentar los resultados en tablas y figuras con sus interpretaciones.

El análisis inferencial, permitió realizar profundas interpretaciones, sobre las variables de estudio, utilizando coeficientes estadísticos (Salazar & Santiago, 2018). Se usó el análisis inferencial, que permitió presentar tablas que mostraron las diferencias de medias entre los grupos y las pruebas estadísticas para

comprobar las hipótesis, además permitió concluir de manera teórica y relacionando los datos estadísticos a partir de coeficiente, se empleó el estadístico Rho de Spearman, determinado por la prueba de normalidad.

### **3.7 Aspectos éticos**

Un criterio muy importante fue la confidencialidad de los datos que los participantes otorguen.

#### **Criterios de aspectos éticos internacionales:**

- Se aplicaron las normas APA en las referencias, citando debidamente las fuentes, para que no exista plagio o confidencias de mayor nivel.
- Se ha tomado en cuenta el consentimiento informado porque de esta manera se tuvo una constancia de que la participación de los docentes fue voluntaria.
- Se ha considerado el anonimato porque de esta manera se protegió su identidad en las respuestas.
- Se ha respetado la autenticidad de los datos, enfocándose en el problema dentro del contexto educativo de la institución objeto de estudio, lo cual favoreció el planteamiento de estrategias de mejoramiento de la comunicación asertiva.
- Beneficencia, la investigación debe beneficiar a la muestra escogida.
- No maleficencia, es decir que no tendrá fines negativos o perjudiciales
- Autonomía, los participantes tienen la decisión de aceptar o no participar en la investigación
- Justicia, el proceso debe ser imparcial, ecuánime y no debe afectar a ningún miembro.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la **comunicación asertiva** y la **satisfacción laboral** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Tabla 5

		V2 Satisfacción Laboral		Total
		Nivel		
V1 Comunicación Asertiva	Alto	<b>45.0%</b>	20.0%	65.0%
	Medio	10.0%	<b>25.0%</b>	35.0%
Total		55.0%	45.0%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y satisfacción laboral.

Interpretación:

En la tabla 5, el **45,0%** de los encuestados calificaron las variables comunicación asertiva y satisfacción laboral en el nivel alto. Estos resultados demuestran que dentro de la organización se está manejando una comunicación clara, directa, dirigida y activa, que a permitido mejorar el nivel de motivación y este a su vez eleva la satisfacción de los docentes, quienes participan de manera más comprometida en todas las actividades. Un 25,0% calificó ambas variables en el nivel medio, por su parte no están totalmente conformes con la calidad de comunicación que utilizan los directivos, y a pesar de que consideran que no es del todo inadecuada, recalcan que debe haber más precisión al momento de darse las orientaciones o indicaciones, pues muchas veces se producen malos entendidos que afectan la labor de los docentes y crean al final insatisfacción ente la acción realizada. Cabe indicar que hay un 20% que, a pesar de considerar la comunicación en nivel alto, su nivel de satisfacción es medio y un 10% que se muestran en una situación similar de manera contraria.

## Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la **comunicación asertiva** y el **desempeño laboral** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Tabla 6

*V1 Comunicación Asertiva \*D1 Desempeño Laboral*

	Nivel	D1 Desempeño Laboral		Total
		Alto	Medio	
V1 Comunicación Asertiva	Alto	<b>45.0%</b>	20.0%	65.0%
	Medio	15.0%	20.0%	35.0%
Total		60.0%	40.0%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y satisfacción laboral.

### Interpretación:

En la tabla 6, el **45,0%** de los encuestados calificaron tanto a la variable comunicación asertiva como a la dimensión desempeño laboral de la variable satisfacción laboral en el nivel alto, lo cual refleja que una gran cantidad de docente están conformes con su labor, así como con la comunicación que se aplica en los procesos de gestión. Por otra parte, un 20,0% calificó tanto a la variable 1 como a la dimensión 1 de la variable 2 en el nivel medio, demostrándose con ello la necesidad de usar estrategias mucho más efectivas y prácticas, como el manual de funciones, los folletos, comunicados más comprensibles y el uso de medios virtuales que resultan ser de gran apoyo en los procesos de comunicación. Existe un 20,0% calificaron en el nivel alto a la variable 1 y en el nivel medio a la dimensión 1 de la variable 2, esto debido a que para ellos el tipo de comunicación que se aplica es bueno, sin embargo no están de todo satisfechos, pues existen otros factores que incurren negativamente. Después de comparar estos resultados se deduce que predominó el nivel de calificación alto tanto en la variable 1 como en la dimensión 1 de la variable 2.

## Objetivo específico 2

Establecer la relación entre la **comunicación asertiva** y la **actitud laboral** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020

Tabla 7

<i>V1 Comunicación Asertiva*D2 Actitud Laboral</i>				
		D2 Actitud Laboral		Total
	Nivel	Alto	Medio	
V1 Comunicación Asertiva	Alto	<b>50.0%</b>	15.0%	65.0%
	Medio	5.0%	30.0%	35.0%
	Total	55.0%	45.0%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y satisfacción laboral.

Interpretación:

En la tabla 7, el **50,0%** de los encuestados calificaron tanto a la variable comunicación asertiva como a la dimensión actitud laboral de la variable satisfacción laboral en el nivel alto. En este contexto, la actitud es primordial cuando se produce el proceso de la comunicación, lo que se refleja en la mayoría de los casos es una actitud positiva, que les permite con optimismo ver las debilidades como una oportunidad para plantear nuevas estrategias y lograr las metas más desafiantes en la labor docente. Por parte de los administrativos, se evidencia una excelente labor motivaciones, aunque un 30,0% calificó tanto a la variable 1 como a la dimensión 2 de la variable 2 en el nivel medio, lo que demuestra por otra parte, que no todos van a tener la misma posición en cuestiones de ideas, proyectos o nuevos retos, siempre habrá discrepancias y lo importante es saber conciliar esas ideas de modo que se llegue a compromiso y acuerdos puntuales. Es importante mencionar que un 15,0% calificó en el nivel alto a la variable 1 y en el nivel medio a la dimensión 2 de la variable 2, de igual manera este grupo, a pesar de considerar que la comunicación asertiva es favorable, reconocen que para aumentar el nivel de satisfacción se requiere trabaja aspectos como el liderazgo. Finalmente, el 5,0% calificó en nivel medio a la variable 1 y en el nivel alto a la dimensión 2 de la variable 2.

### Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la **comunicación asertiva** y las **condiciones laborales** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Tabla 8

<i>V1 Comunicación Asertiva*D3 Condiciones Laborales</i>				
		D3 Condiciones Laborales		Total
		Nivel	Alto	Medio
V1 Comunicación Asertiva	Alto		<b>50.0%</b>	15.0%
	Medio			35.0%
	Total		50.0%	50.0%
				100.0%

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y satisfacción laboral.

#### Interpretación:

En la tabla 8, el **50,0%** de los encuestados calificaron tanto a la variable comunicación asertiva como a la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el nivel alto. Evidentemente la mitad de los docentes están conformes con las condiciones laborales bajo las cuales se desempeñan, al mismo tiempo que reconocen que la comunicación asertiva presta los escenarios armónicos para plantear, organizar, diseñar y ejecutar cualquier actividad, ya que por una parte el clima laboral produce mayor satisfacción y motivación a trabajar en equipo. Un 35,0% calificó tanto a la variable 1 como a la dimensión 3 de la variable 2 en el nivel medio, desde su punto de vista este grupo de docentes consideran que las condiciones podrían mejorar, siempre y cuando se maneje una comunicación asertiva en todos los aspectos y situaciones. Finalmente, el 15,0% calificaron en el nivel alto a la variable 1 y en el nivel medio a la dimensión 3 de la variable 2. Lo que demuestra que se no siempre el tener una comunicación asertiva va a garantizar las buenas condiciones laborales, pues hay aspectos como recursos, estructura, sueldo, etc., que no están en manos de las autoridades institucionales. Después de comparar estos resultados se deduce que predominó el nivel de calificación alto tanto en la variable 1 como en la dimensión 3 de la variable 2.

## 4.2. Prueba de normalidad

Se aplicó para determinar con que prueba se debe comprobar las correlaciones y las hipótesis de investigación.

### Pruebas:

Kolmogorov-Smirnov: se aplica en muestras mayores a 50 sujetos.

Shapiro-Wilk: se aplica en muestras de 50 sujetos a menos.

### Criterios que determinan la normalidad:

Sig. =  $> \alpha$  aceptar  $H_0$  = los datos provienen de una distribución normal.

Sig. <  $\alpha$  aceptar  $H_i$  = los datos no provienen de una distribución normal.

### Resultado de la prueba de normalidad de las variables

Figura 1. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Comunicación Aertiva	.101	40	.200*	.946	40	<b>.057</b>
V2 Satisfacción Laboral	.144	40	.036	.934	40	<b>.023</b>

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

### Decisión estadística de Normalidad:

Normalidad		
V1 Sig. = <b>0,057</b>	<	$\alpha = 0,05$
V2 Sig. = <b>0,023</b>	<	$\alpha = 0,05$

### Aplicación de estadístico:

Figura 2. Condición de aplicación

Tipo	Nombre	Condición de aplicación
Paramétrico	r de Pearson	Cuando Sig. V1 y V2 > 0.05
No paramétrico	Rho de Spearman	Cuando Sig. V1 y V2 < 0.05; Cuando en una variable Sig. < 0.05 y en la otra variable Sig. > 0.05 o viceversa.

### Interpretación:

Por haber trabajado con una población menor a 50 sujetos, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Asimismo, se percibe que los valores de Sig., en ambas variables resultaron menores que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ , mostrando que los datos no provienen de una distribución normal, correspondiendo usar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

### 4.3. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la **comunicación asertiva** y la **satisfacción laboral** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la **comunicación asertiva** y la **satisfacción laboral** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Tabla 9

*Correlación entre V1 Comunicación Asertiva y V2 Satisfacción Laboral*

			V1 Comunicación Asertiva	V2 Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	V1 Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1.000	<b>,738**</b>
		Sig. (bilateral)		.000
		N	40	40
	V2 Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,738**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y satisfacción laboral.

#### **Interpretación:**

En la tabla 9, se aprecia un coeficiente Rho de Spearman igual a **0,738\*\*** y una Sig. = 0,000 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre las variables comunicación asertiva y satisfacción laboral es alta, directa y significativa al nivel 0.01. Concluyendo que se comprobó que existe correlación significativa entre las variables. Esto se interpreta de manera práctica en la labor directiva, donde a través de la comunicación clara y directa se ha logrado mejora el nivel de satisfacción de los docentes, quienes se sienten más seguros y coordinados en la gestión que realizan.



### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la **comunicación asertiva** y el **desempeño laboral** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

H<sub>01</sub>: No existe relación significativa entre la **comunicación asertiva** y el **desempeño laboral** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Tabla 10

*Correlación entre V1 Comunicación Asertiva y D1 Desempeño Laboral*

		V1 Comunicación Asertiva	D1 Desempeño Laboral
Rho de Spearman	V1 Comunicación Asertiva	1.000	<b>,653**</b>
			.000
		40	40
	D1 Desempeño Laboral	,653**	1.000
		.000	
		40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y satisfacción laboral.

### Interpretación:

En la tabla 10, se aprecia un coeficiente Rho de Spearman igual a **0,653\*\*** y una Sig. = 0,000 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre la variable comunicación asertiva y la dimensión desempeño laboral de la variable satisfacción laboral es alta, directa y significativa al nivel 0.01; en efecto la hipótesis alternativa fue aceptada. Confirmándose la existe correlación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral. De la misma manera se interpreta que un buen desempeño es producto de una adecuada comunicación, y al contrario muchas veces la mala comunicación, no permite lograr los objetivos, lo cual está muy relacionado con el desempeño que tienen los docentes en todas las actividades que le corresponden.

Hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre la **comunicación asertiva** y la **actitud laboral** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

H<sub>02</sub>: No existe relación significativa entre la **comunicación asertiva** y la **actitud laboral** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Tabla 11

*Correlación entre V1 Comunicación Asertiva y D2 Actitud Laboral*

			V1 Comunicación Asertiva	D2 Actitud Laboral
Rho de Spearman	V1 Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1.000	<b>,739**</b>
		Sig. (bilateral)		.000
		N	40	40
	D2 Actitud Laboral	Coeficiente de correlación	<b>,739**</b>	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y actitud laboral

Interpretación:

En la tabla 11, se aprecia un coeficiente Rho de Spearman igual a **0,739\*\*** y una Sig. = 0,000 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre la variable comunicación asertiva y la dimensión actitud laboral de la variable satisfacción laboral es alta, directa y significativa al nivel 0.01; aceptando en efecto la hipótesis alternativa. En este aspecto, finalmente se comprueba que existe correlación significativa entre comunicación asertiva y actitud laboral. En cuanto a la correspondencia entre la variable y la dimensión, es muy cierto que la actitud laboral puede verse afectada o alterada por la deficiente habilidad que el directivo tiene para comunicarse, en algunos aspectos causó regresión, indiferencia o escasa importancia. Al contrario, una adecuada comunicación, genera motivación y optimismo, lo que se traduce como actitud positiva laboral.

### Hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre la **comunicación asertiva** y las **condiciones laborales** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

H<sub>03</sub>: No existe relación significativa entre la **comunicación asertiva** y las **condiciones laborales** en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Tabla 12

<i>Correlación entre V1 Comunicación Asertiva y D3 Condiciones Laborales</i>				
			V1 Comunicación Asertiva	D3 Condiciones Laborales
Rho de Spearman	V1 Comunicación Asertiva	Coefficiente de correlación	1.000	<b>,686**</b>
		Sig. (bilateral)		.000
		N	40	40
	D3 Condiciones Laborales	Coefficiente de correlación	,686**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y satisfacción laboral.

#### Interpretación:

En la tabla 12, se aprecia un coeficiente Rho de Spearman igual a **0,686\*\*** y una Sig. = 0,000 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre la variable comunicación asertiva y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral es alta, directa y significativa al nivel 0.01; por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa. Finalmente se comprueba que existe correlación significativa entre la comunicación asertiva y las condiciones laborales. En este aspecto, es preciso resaltar que las condiciones laborales no solo están vinculadas a sueltos, recursos físicos y medios, sino también al aspecto social, a la seguridad, a las garantías y calidad de interacción.

## **V. DISCUSIÓN**

En el presente apartado, se realiza un análisis de los resultados obtenidos a partir de la examinación de las variables de estudio, que en este caso son enfoque “modelo de difusión y participativo” y “modelo de expectativas”, y en las teorías “Acción comunicativa de Habermas”, “Administración científica”, “bifactorial de Herzberg” y “atribución”.

### **Objetivo General**

Mediante la tabla 5, se exponen los resultados descriptivos que se aplicaron a las variables “comunicación asertiva” y “satisfacción laboral”, las mismas que fueron evaluadas con un nivel alto con un 45%, sin embargo, existe un grupo considerable que evaluó las variables en un nivel de logro medio, resultado que contrasta con la investigación de Vilca (2019), en la cual la variable comunicación asertiva alcanzó un nivel regular en un 52.12%, como resultado de esta situación el 47.95% calificó con un nivel bajo la satisfacción laboral. Por otra parte, se diferencian de los resultados que obtuvo Moraga (2014), los cuales dan un nivel alto en un 90% sobre la satisfacción de los docentes y la comunicación asertiva.

En la teorización de las variables, según Saskatchewan (19989) la comunicación asertiva se produce cuando el mensaje es claro, directo y no afecta a quien los recibe, por lo tanto, el nivel de satisfacción que alcanza el individuo a partir de la comunicación que recibe depende del modo asertivo con el que se transmite un mensaje o una información, esto según el autor implica conciencia y reflexión. Por otra parte, los resultados se relacionan con la idea expuesta por Sánchez & Hernández (2014) quien resalta la interdisciplinariedad de los valores positivos en las relaciones interpersonales que mantienen los docentes y directivos, donde se desarrolla un adecuado nivel de satisfacción laboral a raíz de la comunicación asertiva.

Para concluir sobre los resultados inferenciales a través del cálculo de correlación realizado a través de la prueba de Pearson, según se muestra en la tabla 9 el coeficiente de correlación es 0.738, mostrando así una correlación alta, que se produce de manera directa y significativa. Los resultados obtenidos se asemejan a los resultados inferenciales que alcanzó por Vilca (2019) cuyo valor

$r=0.56$  indicó una correlación positiva y moderada, entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral.

### **Objetivo específico 1**

Mediante la tabla 6, se exponen los resultados descriptivos que se aplicaron a la variable “comunicación asertiva” y la dimensión “desempeño laboral”, las mismas que fueron evaluadas con un nivel alto con un 45% al igual que la variable 2. Al igual que los resultados que obtuvo Tapahuasco (2018), en cuya investigación la dimensión satisfacción laboral, alcanzó una calificación buena en un 36.5%. De la misma forma Quequejana & Alipazaga (2018) en su investigación determinó que la comunicación asertiva y el desempeño laboral se ubican en un nivel alto positivo.

En la teorización de la dimensión satisfacción laboral, según Saralina, Soni, & Reyes (2015) el estado de ánimo se eleva se acuerdo al nivel de confort y estabilidad que ofrezca la organización, en este sentido se considera muy influyente a la comunicación, puesto que, siendo un elemento apremiante en la organización, abarca todas las aristas dentro de las relaciones sociales. Cuesta (2018) por su parte, relaciona el desempeño laboral con la comunicación a partir de la idea de que ambas son comunes al comportamiento social y personal, que influye de manera positiva o negativa una sobre la otra, es por esta razón que acentúa la importancia de ofrecer las mejores condiciones en contexto de la comunicación.

Sobre los resultados inferenciales a través del cálculo de correlación realizado mediante la prueba de Pearson, según se muestra en la tabla 10 el coeficiente  $r$  es igual a 0.662, mostrando así una correlación alta, que se produce de manera directa y significativa. Este resultado es semejante a los resultados de Tapahuasco (2018) donde la satisfacción laboral obtuvo una correlación positiva y alta según el Rho de Spearman igual a 0.833 ( $p<0,05$ ). De igual manera es coherente con los resultados de Quequejana & Alipazaga (2018) cuya correlación realizada sobre el análisis de las variables comunicación asertiva y la dimensión desempeño laboral dieron un valor de  $50,68 \pm 8,76$ . Comprobándose la correlación mediamente positiva alta. En definitiva, se comprueba que en proporción de una adecuada y eficiente comunicación asertiva, se ve influenciado el desempeño laboral.

## **Objetivo específico 2**

Mediante la tabla 7, se exponen los resultados descriptivos que se aplicaron a la variable “comunicación asertiva” y la dimensión “actitud laboral”, las cuales se evaluaron con un nivel alto según el 50%. Al igual que los resultados que obtuvo, Bernaola (2019) en cuya investigación la dimensión actitud laboral, alcanzó una calificación buena en un 95%. De la misma forma Muñoz (2015) en la examinación de la “actitud laboral”, obtuvo como resultado que la dimensión alcanzó un nivel alto en un 52%.

En la teorización de la dimensión “actitud laboral” según Blay (2014) se define como la acción o reacción ante situaciones que experimenta un individuo, que labora en una determinada organización o empresa, según el autor la actitud es radical en la comunicación asertiva. En un aspecto axiológico, según Schuman & Presser (2017) la práctica de valores es un determinante de la actitud laboral en la comunicación asertiva. Es así que surgen principios que regulan el comportamiento, tales como la justicia, la flexibilidad, equidad y el compromiso. En ambos fundamentos, se mantiene la relación entre la actitud laboral y la comunicación organizacional, sosteniendo la idea de causa y efecto, ante la emisión y recepción de información relacionada a la organización.

Sobre los resultados inferenciales a través del cálculo de correlación realizado mediante la prueba de Pearson, según se muestra en la tabla 11 el coeficiente  $r$  es igual a 0.739, exponiendo una correlación alta, que se produce de manera directa y significativa. Al igual que los resultados de Tapahuasco (2018) donde la actitud laboral y la comunicación asertiva mantienen una correlación muy alta, directa y significativa según el Rho de Spearman igual a 0.833 ( $p < 0,05$ ). De igual manera es coherente con los resultados de Quequejana & Alipazaga (2018) cuya correlación verificada sobre el análisis de la variable comunicación asertiva y la dimensión actitud laboral presenta las distribuciones normales  $27,02 \pm 4,37$ , ( $p > 0,05$ ) indicando una correlación significativa buena. En síntesis, la comunicación asertiva es intermedio en la actitud laboral, debido a que ambas están ligadas a la práctica de valores proactivos, prudentes y motivaciones.

### **Objetivo específico 3**

Mediante la tabla 8, se exponen los resultados descriptivos que se aplicaron a la variable “comunicación asertiva” y la dimensión “condiciones laborales”, evaluadas a través del nivel alto con un 68.5%. Al respecto, se halló similitud en la investigación realizada por Moraga (2014) donde mediante la interpretación de los resultados, la dimensión condiciones laborales se ubicó en un nivel alto con un 90%. De la misma manera, se encontró aproximación en el trabajo realizado por Flores (2017) donde la dimensión condiciones laborales según la percepción de los docentes se ubicó en un nivel adecuado según el 90%.

Al respecto Escudero (2018), ha fundamentado a través de su explicación teórica que la condición laboral, hace mención a la realidad contextual en cuestión física, ambiental, emocional, psicológica, económica, social, etc., es así que se relaciona con aspectos de interacción, autonomía, ambiente y distribución. Por otra parte, Lladó, Sánchez, & Navarro (2015) relaciona las condiciones laborales con la seguridad, la práctica de valores en las relaciones interpersonales y los factores de estabildades y motivación.

Sobre los resultados inferenciales a través del cálculo de correlación realizado mediante la prueba de Pearson, según se muestra en la tabla 12 el coeficiente  $r$  es igual a  $0.686^{**}$ , exponiendo una correlación alta, que se produce de manera directa y significativa. Al igual que los resultados obtenidos por Quequejana & Alipazaga (2018), donde la correlación entre la comunicación asertiva y la condición laboral ostentó un promedio de  $51,22 \pm 8,21$ , ( $p > 0.05$ ) valor que se estima alto, positivo y bueno. De la misma manera, los resultados se aproximaron a los datos hallados en la investigación de Tapahuasco (2018), sobre la dimensión condiciones laborales y la variable comunicación organizacional, que alcanzaron un coeficiente Rho de Spearman  $= 0.708$ , demostrando la relación alta, directa y significativa, comprobándose de tal modo la hipótesis alternativa.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se comprobó la relación alta, directa y significativa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, en función del valor resultante en la prueba de Pearson el cual fue de 0.738, afirmándose la hipótesis alternativa. En el análisis representativo sobre los datos se reveló un predominio del nivel alto en un 45% tanto para la comunicación asertiva como en la satisfacción laboral, de la misma manera se reflejó un 25% que calificó las variables en un nivel medio, reconociendo la necesidad de plantear estrategias prácticas y convenientes para todos los que conforman la comunidad educativa.

Se comprobó la relación alta, directa y significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, en función del valor 0.653 resultante en la prueba de Pearson, con lo cual aceptó la hipótesis alternativa. En el análisis representativo sobre los datos reveló un predominio del nivel alto en un 45% para la comunicación asertiva y el desempeño laboral, que exhibe una comunicación asertiva incidente de manera positiva en el personal.

Se comprobó la relación alta, directa y significativa entre la comunicación asertiva y la actitud laboral de la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, en función del valor resultante en la prueba de Pearson el cual fue de 0.739, con lo cual se asintió la hipótesis alternativa. En el análisis representativo sobre los datos se reveló un predominio del nivel alto en un 50% tanto para la comunicación asertiva como en la actitud laboral, indicando además un nivel medio en un 30%, por lo cual es relevante prestar atención al control de emociones, autoconfianza y estilos asertivos.

Se comprobó la relación alta, directa y significativa entre la comunicación asertiva y las condiciones laborales de la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, en función del valor resultante en la prueba de Pearson el cual fue de 0.686, con lo cual se demostró la hipótesis alternativa. En el análisis representativo sobre los datos se reveló un predominio del nivel alto en un 50% tanto para la comunicación asertiva como en las condiciones laborales.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los directivos crear espacios colaborativos con climas propicios donde se aplique la comunicación asertiva para crear vínculos interpersonales y grupo sociales laborales que logran un mejor desempeño de los docentes, además se recomienda implementar sistemas de comunicación asertivos a través del uso de entornos virtuales, para motivar, direccionar y crear habilidades sociales más óptimas y participativas, es decir trabajo en equipo gestores y el incentivo directo de los docentes con el fin de obtener un nivel de satisfacción laboral alto.

Se recomienda a las autoridades establecer programas de comunicación asertiva compuesto de valores éticos profesionales con la práctica del autoconocimiento y la escucha activa de cada uno de los docentes y también se recomienda crear un manual de funciones de uso interno con información específica, para establecer guía de trabajo de uso obligatorio que englobe estrategias dinámicas individuales en sus labores, que sean eficaces para un mejor desempeño laboral de los docentes.

Se recomienda a los directivos generar un ambiente de desarrollo integral con óptima comunicación asertiva como parte prioritaria, donde se realicen actividades que promuevan la inclusión social, la red interpersonal, los derechos y los juicios razonables y justos, donde tengan que expresar sus emociones sin ser discriminados, además se recomienda para mejorar las actitudes laborales de los docentes, promover buenas relaciones que proporcionen seguridad laboral, motivar a la autoconfianza en sus actividades curriculares y autorrealización.

Se recomienda a los directivos, que en función de la comunicación asertiva brinden atención de las necesidades de los docentes psicológicas y físicas tanto extrínsecamente como intrínsecamente sin que se sientan acusados, sin prejuicios y transparentes en sus acciones, con la meta de mejorar las condiciones laborales, además se recomienda motivar a los docentes cambiando su mentalidad, racionalizando sus actividades en los procesos de enseñanza aprendizaje.

## REFERENCIAS

- Altemar, T. (2017). *Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Barrientos, J. (2014). *Resolución de conflictos desde la Filosofía Aplicada y desde la Mediación: Manual formativo*. Madrid, Madrid, España: Editorial Visión Libros.
- Bernaola, S. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019*. Lima: Universidad César Vallejos.
- Blanch, M., Betancort, S., & Martínez, M. (2016). Videoblogging in Secondary Education Language and Literature Classroom. A Practical Design. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en Educación*, 33-49.
- Blay, D. (2014). *¿Por qué no nos dejan trabajar desde casa?* Madrid, España: Bubok.
- Caballero, V., & Soriano, E. (2019). *El valor de la educación en una sociedad culturalmente diversa*. Almería, España: Universidad Almería.
- Calduch, R. (2015). Métodos y técnicas de investigación internacional. *Universidad Complutense de Madrid*, 2-180.
- Castilloveitía, A. (2017). The School Principal's Communication Skills and Conflict Management in Puerto Rico. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 113-128.
- Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Cevallos, O. (2016). *Alcanza la satisfacción laboral: Los secretos para ser feliz en el trabajo*. Euscadi, España: 50Minutos.es.
- Chavarría, Y. (2019). Causal Attribution Styles. Importance for Research and Professional Intervention During Adolescence. *Revista Costarricense de Psicología*, 38, 1-16.
- Chica, O., & Sánchez, J. (2017). *La utopía de la formación emocional de las organizaciones educativas*. Bogotá, Colombia: Editorial Unimagdalena.
- Conangla, M. (2014). *Crisis Emocionales: La inteligencia emocional aplicada a situaciones límite*. Madrid, España: Editorial AMAT.

- Consejo Escolar de Andalucía. (2017). *Informe sobre la convivencia en los centros educativos*. Andalucía: Consejo Escolar de Andalucía.
- Cortez, A. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid, España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Cuesta, A. (2018). *Manual para la evaluación de desempeño laboral*. La Habana, Cuba: Macro.
- Díaz, F. (2015). *Modelo para autoevaluar la práctica docente: (dirigido a maestros de infantil y primaria)*. Madrid: WK Educación.
- Escudero, A. (2018). *Prevención de riesgos laborales y descentralización productiva*. Madrid, España: Editorial Reus.
- Flores, M. (2017). *La comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzado grupo Montalvo*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato.
- Fuentes, R., Ruiz, S., & Loya, C. (2014). Working conditions of primary school teachers. *Revista de Investigación Educativa de la REDIEC*, 43-50.
- Gago, M. (2017). *Manual. Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa (ADGD147PO). Especialidades formativas*. Madrid, España: EDITORIAL CEP.
- García, P., Figuerola, M., & Barrios, C. (2018). What do Teachers Think about School Leadership Competences and their Pre-Service Training? *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2-16.
- González, J., Subaldo, & Lucía. (2015). Opinions on teacher performance and its repercussions on the professional and personal satisfaction of teachers. *Educación*, 90-114.
- Gutiérrez, L. (2017). *Comunicación asertiva: analisis bibliografico de las propuestas pedagogicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva*. Bogotá : Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

- Instituto Nacional de Evaluación Educativa. (2018). *La educación en Ecuador: logros alcanzado y nuevos desafíos*. Quito : Instituto Nacional de Evaluación Educativa.
- Lévano, J. (2014). *Formación profesional y el desempeño laboral de los graduados de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2014*. Lima, Peru: Universidad Peruana Unión.
- Lladó, D., Sanchez, L., & Navarro, M. (2015). *Competencias Profesionales Y Empleabilidad En El Contexto De La Flexibilidad Laboral*. DF Mexico, Mexico: Palibrio.
- López, L. (2018). *77 Claves de Comunicación Asertiva: Formulas maestras de comunicación asertiva*. Florida, Estados Unidos: Luis Anibal Lopez Valoyes Ph.D.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 34-38.
- Macià, & Mònica. (2016). Family-school communication: the use of ICT in first class centers. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorados*, 74-83.
- Martins, D., Matheus, R., Padilla, K., Santos, R., & Bueno, M. (2016). Confiabilidad y validez de constructo de Intrumento. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 58-67.
- Mora, J., & Morales, S. (2016). Fortalecimiento en los Procesos Lecto-Escritos en Primera Infancia a través de Blended-Learning. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1-14.
- Moraga, M. (2014). *Relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral*. Guatemala de La Asunción: Universidad Rafael Landívar.
- Moyá, M. (2016). *Habilidades Comunicativas y Comunicación Política*. Elche: Universidad Miguel Hernández.
- Muñoz, D. (2015). *Propuesta de un Manual del Empleado que contribuya a optimizar la comunicación organizacional interna asertiva*". Guayaquil: Universidad De Guayaquil.
- Muñoz, E., Fernández, A., & Jacott, L. (2018). Subjective Well-Being and Life Satisfaction of Teachers. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2-11.

- Muñoz, V., & Jiménez, M. (2016). *Initial teachings: Level II. Scope of Development and Personal and Labor Initiative. Unit 1. The emotional intelligence course.* Madrid, España: Ministerio de Educación.
- Oficina de investigación . (2014). *Métodos estadísticos* . Trujillo : Universidad César Vallejos .
- Orbe, A. (2019). *Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria- SEP.* Quito : Universidad Andina Simón Bolívar .
- Pablos, J., & Ballesta, j. (2018). Media Education in our Environment: Realities and Possible Improvements. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 64-78.
- Padilla, P., & Martínez, M. (2018). Investigación y Ciencia. *Knowledge management and its influence on organizational performance in Aguascalientes companies*, 55-65.
- Papic, K. (2019). Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 63-83.
- Pearson, L. (2020). *Guía de comunicación asertiva - Técnicas poderosas, fáciles y prácticas para comunicarte como un experto. HABLA DE FORMA EFECTIVA.* Londres, Inglaterra: Independently Published.
- Ponce, F. (2015). *La comunicación organizacional y la satisfacción laboral.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Quequejana, C., & Alipazaga, R. (2018). *Relationship between internal communication and job satisfaction in professionals.* Lima: UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación.* Ciudad de México : Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Salazar, P., & Santiago, G. (2018). *Fundamentos Básicos de la Estadística* (Primero ed.). Quito : Unidad Central del Ecuador.
- Sánchez, E. (2017). *La comunicación asertiva en el desempeño laboral* . Ambato: Universidad Técnica De Ambato.
- Sánchez, H., Caballero, A., Guevera, M., Silva, G., & Segovia, K. (2016). *Resultados educativos, retos hacia la excelencia.* Quito : Instituto Nacional de Evaluación Educativa.

- Sánchez, M., & Hernández, R. (2014). Other times, new visions of educational leadership. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5-9.
- Saralina, C., Soni, P., & Reyes, C. (2015). *Clima, satisfacción y violencia en ambientes laborales: Temas de psicología organizacional*. Barcelona, España: EAE.
- Schuman, H., & Presser, S. (2017). *Preguntas y respuestas en encuestas de actitud: Experimentos con formatos de preguntas, redacción y contexto*. Madrid, España: CIS- Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Tapahuasco, C. (2018). *Assertive communication style and the organizational commitment of the teachers of the I.E. from the Main Square of Vitarte*. Lima : Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- UNED. (2015). *Formación y desarrollo profesional del educador social en contextos de intervención*. Madrid, España: Editorial UNED.
- Universidad de las Américas Puebla. (2017). *Relación entre la Satisfacción Laboral y la Satisfacción Marital*. Puebla, México: Universidad de las Américas Puebla.
- Vargas, A. (2016). *Estadística descriptiva e inferencia*.
- Velasco, A. (2015). *Por favor, no me griten!* Bogota, Colombia: Grupo Planeta Spain.
- Velasco, A. (2018). Men's fashion press in Spain: class interests and trends in The hairdresser's guide (1873-1880). *Revista internacional de Historiade la Comunicación*, 1-6.
- Vilca, I. (2019). *Comunicación asertiva y clima organizacional en las Instituciones Educativas Secundarias del Distrito de Patambuco -2019*. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano.

## **ANEXOS**

### Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

**Autor:** Gladys Apolonia León Álava

**Título aprobado:** Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 <b>Comunicación asertiva</b> (correlacional)	La comunicación asertiva es el sentido de pertenencia intrínseco del individuo que se manifiesta de forma conscientes y a la vez genera interacciones humanas más honestas. Es la forma de relacionarse con buenas intenciones hacia lo demás, manifestando ideas o sentimientos que no exponga la vulnerabilidad de otros, más bien busca proteger sus derechos. (Mora & Morales, 2016)	La comunicación asertiva es un factor psicosocial de las interacciones humanas en donde se expresan buenas intenciones de un individuo hacia otros, actuando honestamente, protegiendo los derechos básicos (la vida, la libertad y la seguridad) y protegiendo los valores básicos positivos de las relaciones humanas sociales.	<b>Dimensión 1:</b> Estrategias asertivas  (Moreno & Velázquez, 2017)  (Carranza & Caldera, 2018)	Indicador 1: Organización	Nominal
				Indicador 2: Relaciones	
				Indicador 3: Medios de comunicación.	
				Indicador 4: Motivación	
			<b>Dimensión 2:</b> Estilos asertivos  (Castilloveitía, 2017)  (Blanch, Betancort, & Martínez, 2016)	Indicador 1: Comunicación afectiva	
				Indicador 2: Imagen institucional	
				Indicador 3: Información	
			<b>Dimensión 3:</b> Resolución de conflictos  (Iranzo, Camarero, & Barrios, 2018) Leon & Diaz (2015)  (Da Dalt & Difabio, 2017)	Indicador 1: Comunicación vertical	
				Indicador 2: Comunicación horizontal	



Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 (correlacional) <b>Satisfacción laboral</b>	La satisfacción laboral es la actitud motivadora propia de un individuo frente al trabajo diarios dentro de una organización que muestra conformidad y emociones positivas. Por otra parte, podría considerarse como un valor de seguridad respecto al entorno de trabajo que posee un individuo, mostrando en si interés, buen ejercicio del trabajo y actitudes positivas. (Padilla & Martínez, 2018)	La satisfacción hace referencia al conjunto de condiciones que definen el nivel de desempeño o producción de los empleados o trabajador, así como la actitud, que motiva a un individuo a tener mejor actitud frente a su trabajo diario, por lo cual brinda importantes aportaciones estratégicas, mejora su productividad y muestra calidad en sus labores.	Dimensión 1: Desempeño	Indicador 1: Competencia laboral	De intervalo
			Zuta, Castro, & Zela (2018)	Indicador 2: Eficiencia	
			Peña & Durán (2015)	Indicador 3: Transparencia	
			Dimensión 2: Actitud	Indicador 1: Flexibilidad	
			Rodríguez, Carvajal, & Montenegro, (2018)	Indicador 2: Compromiso	
			Cuadra, Sjöbereiva, Muñoz, & Mally (2018)	Indicador 3: Optimismo	
			Dimensión 3: Condiciones	Indicador 1: Autonomía	
			Fuentes, Ruiz, & Loya (2014)	Indicador 2: Ambiente	
			López & Molina, (2019)	Indicador 3: Distribución	

## Anexo 4. Instrumentos de recolección y fichas técnicas

### CUESTIONARIO: COMUNICACIÓN ASERTIVA

#### Presentación:

Estimado (a) docente el presente cuestionario es para conocer su opinión sobre la comunicación asertiva en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020”, en la cual usted labora. Marque con un aspa (x) sólo una de las puntuaciones de la escala de (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) que creas más conveniente por cada ítem. Se guardará confidencialidad de tus datos:

#### Datos del docente:

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( ) **Edad:** ( ) años  
**Nivel de instrucción:** tercer nivel ( ) cuarto nivel ( ) **Años de experiencia:** ( )

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA						
DIMENSIONES/ INDICADORES/ ITEMS		ESCALA				
		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: Estrategias asertivas</b>						
<b>INDICADOR: Dialogo asertivo</b>						
1	¿Se siente cómodo cuando dialoga con el directivo?	1	2	3	4	5
2	¿Siente la seguridad y confianza al expresar sus ideas y opiniones ante las autoridades?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Control de emociones</b>						
3	¿Puede controlar sus emociones con facilidad aun cuando se siente ofendido?	1	2	3	4	5
4	¿Por parte del DECE los docentes han recibido capacitación sobre control o manejo de emociones?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Autoconfianza</b>						
5	¿Has aceptados retos laborales sin presentar alguna objeción, porque confían en tus capacidades?	1	2	3	4	5
6	¿Ante las dificultades que se puedan presentar se siente confiado en que tendrá el apoyo de la autoridad para superarlas?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2: Estilos asertivos</b>						
<b>INDICADOR: Estilo agresivo</b>						
7	¿Considera que el tono de voz que utiliza la autoridad institucional para dirigirse al personal docentes es adecuado?	1	2	3	4	5
8	¿Cree que la actitud del personal administrativo al dirigirse al personal docente es humilde y agradable?	1	2	3	4	5
9	¿El director está pendiente de la orientación pedagógica a través de diversos medios?					
<b>INDICADOR: Estilo pasivo</b>						
10	¿Son seguras las relaciones interpersonales que se producen durante las reuniones entre docentes y directivos?	1	2	3	4	5
11	¿Expresa sin temor sus opiniones cuando está en desacuerdo ante algunas propuestas planteadas por la autoridad institucional?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Estilo asertivo</b>						
12	¿Piensa que cuando el directivo se comunica hacia los docentes, lo hace de manera honesta y transparente?	1	2	3	4	5
13	¿Los mensajes y comunicados emitidos por la autoridad institucional son directos y claros?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 3: Resolución de conflictos</b>						
<b>INDICADOR: Negociación</b>						
14	¿Ante la presentación de conflictos en la comunidad educativa, se recurre como primer paso al diálogo?	1	2	3	4	5
15	¿El director ante las situaciones de conflictos se muestra como mediador neutral, garantizando los acuerdos equitativos?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Mediación</b>						
16	¿Antes de mediar los conflictos, usted evalúa las condiciones y disposiciones de las partes?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo estrategia para el mejoramiento de la convivencia en la institución se brinda a los padres talleres sobre mediación de conflictos?	1	2	3	4	5
18	¿La mediación de conflictos en la institución contribuye en la mejora de las relaciones interpersonales?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Conciliación</b>						
19	¿Los procesos de conciliación entre docentes y padres de familia se desarrollan mediante acuerdos de confidencialidad?	1	2	3	4	5
20	¿La conciliación es una estrategia que se utiliza en la institución para establecer acuerdos y compromisos?	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!

## FICHA TÉCNICA

**Objetivo:** Medir el nivel de comunicación asertiva

**Tiempo:** 45 minutos

**Numero de preguntas:** 20 preguntas

Dimensiones:

- DIMENSIÓN 1: Estrategias asertivas
- DIMENSIÓN 2: Estilos asertivos
- DIMENSIÓN 3: Resolución de conflictos

Valores de respuesta:

- 4: Siempre
- 4: Casi siempre
- 3: A veces
- 2: Casi nunca
- 1: Nunca

### Tabla de puntuaciones

Nivel	Escala
Inadecuado	20 – 47
Poco adecuado	48– 75
Adecuado	76–100

### Específica

Nivel / Dimensión	Estrategias asertivas	Estilos asertivos	Resolución de conflictos
Bajo	6 – 10	7 – 16	7 – 16
Medio	11 – 17	17– 26	17– 26
Alto	26 – 30	27 – 35	27 – 35

## CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

### Presentación:

Estimado (a) docente el presente cuestionario es para conocer su opinión sobre la satisfacción laboral en la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020”, en la cual usted labora. Marque con un aspa (x) sólo una de las puntuaciones de la escala de (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) que creas más conveniente por cada ítem. Se guardará confidencialidad de tus datos:

### Datos del docente:

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( ) **Edad:** ( ) años  
**Nivel de instrucción:** tercer nivel ( ) cuarto nivel ( ) **Años de experiencia:** ( )

DIMENSIONES/ INDICADORES/ ITEMS		ESCALA				
		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO</b>						
<b>INDICADOR: Competencia laboral</b>						
1	¿En el área y nivel que actualmente te desempeñas, tienes la oportunidad de desarrollar tus verdaderas competencias?					
2	¿Consideras que los directivos de la institución valoran tu desempeño a partir de la competencia laboral que poses?					
3	¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas como docentes?					
<b>INDICADOR: Eficacia</b>						
4	¿La comunicación entre los miembros de la comunidad educativa es eficiente?					
5	¿Consideras que el desempeño del personal administrativo es eficiente?					
<b>INDICADOR: Transparencia</b>						
6	¿Los procesos de comunicación interna entre el personal docente y administrativo se desarrollan en un entorno transparente?					
7	¿La información que se comparte a los docentes por parte del personal administrativo es confiable y segura?					
8	¿Para transparentar los procesos de gestión se realizan informes y rendiciones de cuentas?					
<b>DIMENSIÓN 2: ACTITUD</b>						
<b>INDICADOR: Flexibilidad</b>						
9	¿Las directrices de trabajo instauradas por el directivo son flexibles y equitativas?					
10	¿Crees que la flexibilidad en el trabajo es una ventaja en la gestión de los procesos?					
<b>INDICADOR: Compromiso</b>						
11	¿Los compromisos establecidos entre docentes y directivos se cumplen con responsabilidad?					
12	¿Consideras que todos tus compañeros están comprometidos hacer un trabajo de calidad?					
<b>INDICADOR: Optimismo</b>						
13	¿Te muestras optimista ante las adversidades que se presentan en la organización institucional?					
14	¿El optimismo del directivo favorece el trabajo en equipo?					
<b>DIMENSIÓN 3: CONDICIONES</b>						
<b>INDICADOR: Autonomía</b>						
15	¿Las condiciones laborales en la institución son favorables gracias a la autonomía que brindan la administración del plantel?					
16	¿En la institución educativa, se brinda a los docentes la suficiente autonomía para ejercer su rol con liderazgo pedagógico?					
<b>INDICADOR: Ambiente</b>						
17	¿El ambiente laboral genera las condiciones apropiadas en la organización?					
18	¿Consideras que el ambiente en el que laboras contribuye con la optimización de la calidad educativa?					
<b>INDICADOR: Distribución</b>						
19	¿Te sientes conforme con la distribución de trabajo realizada por los administrativos?					
20	¿En la distribución laboral se ha tomado en cuenta tu perfil profesional?					

¡Gracias por su colaboración

## FICHA TÉCNICA

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción laboral

Tiempo: 45 minutos

Numero de preguntas: 20 preguntas

Dimensiones:

- DIMENSIÓN 1: Desempeño
- DIMENSIÓN 2: Actitud
- DIMENSIÓN 3: Condiciones

Valores de respuesta:

- 4: Siempre
- 4: Casi siempre
- 3: A veces
- 2: Casi nunca
- 1: Nunca

### Tabla de puntuaciones

Nivel	Escala
Inadecuado	20 – 47
Poco adecuado	48– 75
Adecuado	76 –100

### Específica

Nivel / Dimensión	Desempeño	Actitud	Condiciones
Bajo	6 – 10	8 - 16	6 – 10
Medio	11 – 17	17 – 25	11 – 17
Alto	26 – 30	33 - 40	26 – 30

Anexo 5. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

**Validación de instrumento 1 por Experto 1**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS  
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN			
				1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
COMUNICACIÓN ASERTIVA: Caballo (1983), describe que es un habilidad que se usa para trabajar y mejorar la relaciones que se tiene con otros individuos.	Estrategias asertivas	Diálogo asertivo	1	El directivo mantiene un dialogo asertivo con todo el personal.						X	X		X		X					
			2	Las autoridades transmiten confianza a los trabajadores para que expresen sus opiniones.									X		X					
		Control de emociones	3	El directivo controla sus emociones con facilidad aún cuando se siente ofendido.								X	X		X		X			
			4	Los trabajadores han recibido capacitación sobre control de emociones por parte del DECE.											X		X			
		Autoconfianza	5	5	Aceptas retos laborales sin presentar alguna objeción porque confían en tus capacidades.								X	X		X		X		
				6	Ante las dificultades que se presentan te sientes confiado en que tendrás el apoyo de la autoridad para superarlas.											X		X		
	Estilos asertivos	Estilo agresivo	7	7	Consideras que el tono de voz que utiliza la autoridad institucional para dirigirse al personal es adecuado.						X	X		X		X				
				8	Crees que la actitud comunicativa entre el personal es agradable.										X		X			
				9	El director brinda orientación pedagógica a través de diversos medios comunicativos.										X		X			
		Estilo pasivo	10	10	Las comunicaciones entre los trabajadores durante las reuniones son indiferentes.								X	X		X		X		
				11	Prefieres mantener silencio ante las propuestas planteadas por la autoridad institucional.											X		X		
		Estilo asertivo	12	12	Piensas que cuando el directivo se comunica hacia los trabajadores lo hace de manera asertiva.								X	X		X		X		
				13	Los comunicados emitidos por la autoridad institucional respetan los derechos de todos.											X		X		
	Resolución de conflictos	Negociación	14	14	Ante la presentación de conflictos en la comunidad educativa se recurre como primer paso al diálogo.						X	X		X		X				
				15	El director ante las situaciones de conflictos se muestra como mediador neutral garantizando acuerdos equitativos.										X		X			
		Mediación	16	16	El directivo antes de mediar los conflictos evalúa las disposiciones de las partes.								X	X		X		X		
				17	En la institución se brinda a los padres talleres sobre mediación de conflictos como estrategia para el mejoramiento de la convivencia .											X		X		
				18	La mediación de conflictos en la institución contribuye en la mejora de las relaciones interpersonales.											X		X		
		Conciliación	19	19	Los procesos de conciliación entre los actores educativos se desarrollan mediante acuerdos de confidencialidad.								X	X		X		X		
				20	En la institución se utiliza la conciliación como estrategia para establecer tanto acuerdos como compromisos.											X		X		

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de [Comunicación asertiva](#).

**Objetivo:** Evaluar los niveles de la [Comunicación asertiva](#).

**Dirigido a:** [Docentes de la Unidad Educativa "Alejo Lascano Bahamonde" Guayaquil, Guayas](#).

**Apellidos y nombres del evaluador:** Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

**Grado académico del experto evaluador:** Doctor.

**Áreas de experiencia profesional:** Educativa e Investigación.

**Institución donde labora:** Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 7 años

**Valoración:**

Bueno ✓	Regular	Malo
------------	---------	------

Tumbes, mayo del 2020.

.....  
Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

Evaluador

## Validación de instrumento 2 por Experto 1

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

#### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN				
				1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL:</b> La satisfacción laboral es el estado confortable que los empleados sienten en sus puestos de trabajo, en cualquier nivel jerárquico que se encuentre en una empresa, cumpliendo a cabalidad su rol, ya que no se siente amenazado en ningún momento".	Desempeño	Competencia laboral	1	En el área que actualmente te desempeñas tienes la oportunidad de desarrollar tus verdaderas competencias.										X			X				
			2	Consideras que los directivos de la institución valoran tu desempeño a partir de la competencia laboral que posees.								X				X			X		
			3	Sientes que tus competencias profesionales te facilitan desempeñar bien tu labor.										X				X			
		Eficacia	4	La comunicación entre los miembros de la comunidad educativa es eficaz.								X				X			X		
			5	Consideras que el desempeño del personal de la institución es eficaz.								X				X			X		
		Transparencia	6	Los procesos de comunicación interna entre el personal se desarrollan en un entorno transparente.												X			X		
			7	La información que se comparte al personal es confiable.								X				X			X		
			8	En la institución se realizan rendiciones de cuentas para transparentar los procesos de gestión.										X				X			
	Actitud	Flexibilidad	9	Las directrices de trabajo instauradas por el directivo son flexibles.										X				X			
			10	En la institución se promueve la flexibilidad en el trabajo para una mejor gestión de los procesos.								X				X			X		
		Compromiso	11	Los compromisos establecidos entre trabajadores se cumplen con responsabilidad.										X				X			
			12	Consideras que todos tus compañeros demuestran estar comprometidos hacer un trabajo de calidad.								X				X			X		
		Optimismo	13	Te muestras optimista ante las adversidades que se presentan en la organización institucional.										X				X			
			14	El optimismo del directivo favorece el trabajo en equipo.										X				X			
	Condiciones	Autonomía	15	Las condiciones laborales en la institución son favorables gracias a la autonomía que se brindan en el plantel educativo.										X				X			
			16	En la institución se brinda a los trabajadores la suficiente autonomía para ejercer su rol.										X				X			
		Ambiente	17	El ambiente laboral genera las condiciones apropiadas en la organización.										X				X			
			18	Consideras que el ambiente en el que laboras contribuye a la optimización de la calidad educativa.										X				X			
		Distribución	19	Te sientes conforme con la distribución de trabajo realizada por los directivos.										X				X			
			20	En la distribución laboral se ha tomado en cuenta tu perfil profesional.										X				X			



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de [Satisfacción laboral](#).

**Objetivo:** Evaluar los niveles de la [Satisfacción laboral](#).

**Dirigido a:** [Docentes de la Unidad Educativa "Alejo Lascano Bahamonde" Guayaquil, Guayas.](#)

**Apellidos y nombres del evaluador:** Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

**Grado académico del experto evaluador:** Doctor.

**Áreas de experiencia profesional:** Educativa e Investigación.

**Institución donde labora:** Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 7 años

**Valoración:**

Bueno ✓	Regular	Malo
------------	---------	------

Tumbes, mayo del 2020.

.....  
Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA																			
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN			
				1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA:</b> describe que es un hábito que se usa para trabajar y mejorar la relaciones que se tiene con otros individuos.	Estrategias asertivas	Diálogo asertivo	1	¿Se siente cómodo cuando dialoga con el directivo?															
			2	¿Siente la seguridad y confianza al expresar sus ideas y opiniones ante las autoridades?															
		Control de emociones	3	¿Puede controlar sus emociones con facilidad aun cuando se siente ofendido?															
			4	¿Por parte del DECE los docentes han recibido capacitación sobre control o manejo de emociones?															
		Autoconfianza	5	¿Has aceptados retos laborales sin presentar alguna objeción, porque confían en tus capacidades?															
			6	¿Ante las dificultades que se puedan presentar se siente confiado en que tendrá el apoyo de la autoridad para superarlas?															
	Estilos asertivos	Estilo agresivo	7	¿Considera que el tono de voz que utiliza la autoridad institucional para dirigirse al personal docentes es adecuado?															
			8	¿Cree que la actitud del personal administrativo al dirigirse al personal docente es humilde y agradable?															
			9	¿El director está pendiente de la orientación pedagógica a través de diversos medios?															
		Estilo pasivo	10	¿Son seguras las relaciones interpersonales que se producen durante las reuniones entre docentes y directivos?															
			11	¿Expresa sin temor sus opiniones cuando está en desacuerdo ante algunas propuestas planteadas por la autoridad institucional?															
		Estilo asertivo	12	¿Piensa que cuando el directivo se comunica hacia los docentes, lo hace de manera honesta y transparente?															
	Resolución de conflictos	Negociación	13	¿Los mensajes y comunicados emitidos por la autoridad institucional son directos y claros?															
			14	¿Ante la presentación de conflictos en la comunidad educativa, se recurre como primer paso al diálogo?															
		Mediación	15	¿El director ante las situaciones de conflictos se muestra como mediador neutral, garantizando los acuerdos equitativos?															
			16	¿Antes de mediar los conflictos, usted evalúa las condiciones y disposiciones de las partes?															
			17	¿Cómo estrategia para el mejoramiento de la convivencia en la institución se brinda a los padres talleres sobre mediación de conflictos?															
		Conciliación	18	¿La mediación de conflictos en la institución contribuye en la mejora de las relaciones interpersonales?															
			19	¿Los procesos de conciliación entre docentes y padres de familia se desarrollan mediante acuerdos de confidencialidad?															
			20	¿La conciliación es una estrategia que se utiliza en la institución para establecer acuerdos y compromisos?															

.....  
**MSc. Vélez Vélez, Johanna Jamaly**  
Experto 2

## ANEXO N° 4

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la comunicación asertiva en la Escuela Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas,

**Objetivo:** Conocer la comunicación asertiva

**Dirigido a:** docentes de la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Vélez Vélez, Johanna Jamaly

**Grado académico del experto evaluador:** Maestra en administración de la educación

**Áreas de experiencia profesional:** Social ( )      Educativa ( X )

**Institución donde labora:** Unidad Educativa Juan Montalvo

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 12 años

**Valoración:**

Bueno ✓	Regular	Malo
------------	---------	------

Guayaquil, mayo del 2020




.....  
**MSc. Vélez Vélez, Johanna Jamaly**

Experto 2

## ANEXO N° 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS																						
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: <b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>																						
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN													
				1. Nunca	2. Casi	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
<b>SATISFACCIÓN LABORAL:</b> es el estado confortable que los empleados sienten en sus puestos de trabajo, en cualquier nivel jerárquico que se encuentre en una empresa, cumpliendo a cabalidad su rol, ya que no se siente amenazado en ningún momento". (Chiang, Martín, & Núñez, 2010)	Desempeño	Competencia laboral	1	¿En el área y nivel que actualmente te desempeñas, tienes la oportunidad de desarrollar tus verdaderas competencias?																		
			2	¿Consideras que los directivos de la institución valoran tu desempeño a partir de la competencia laboral que poses?																		
			3	¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas como docentes?																		
		Eficacia	4	¿La comunicación entre los miembros de la comunidad educativa es eficiente?																		
			5	¿Consideras que el desempeño del personal administrativo es eficiente?																		
		Transparencia	6	¿Los procesos de comunicación interna entre el personal docente y administrativo se desarrollan en un entorno transparente?																		
			7	¿La información que se comparte a los docentes por parte del personal administrativo es confiable y segura?																		
			8	¿Para transparentar los procesos de gestión se realizan informes y rendiciones de cuentas?																		
	Actitud	Flexibilidad	9	¿Las directrices de trabajo instauradas por el directivo son flexibles y equitativas?																		
			10	¿Crees que la flexibilidad en el trabajo es una ventaja en la gestión de los procesos?																		
		Compromiso	11	¿Los compromisos establecidos entre docentes y directivos se cumplen con responsabilidad?																		
			12	¿Consideras que todos tus compañeros están comprometidos hacer un trabajo de calidad?																		
	Optimismo	13	¿Te muestras optimista ante las adversidades que se presentan en la organización institucional?																			
		14	¿El optimismo del directivo favorece el trabajo en equipo?																			
	Condiciones	Autonomía	15	¿Las condiciones laborales en la institución son favorables gracias a la autonomía que brindan la administración del plantel?																		
			16	¿En la institución educativa, se brinda a los docentes la suficiente autonomía para ejercer su rol con liderazgo pedagógico?																		
		Ambiente	17	¿El ambiente laboral genera las condiciones apropiadas en la organización?																		
			18	¿Consideras que el ambiente en el que laboras contribuye con la optimización de la calidad educativa?																		
		Distribución	19	¿Te sientes conforme con la distribución de trabajo realizada por los administrativos?																		
			20	¿En la distribución laboral se ha tomado en cuenta tu perfil profesional?																		



.....  
**MSc. Vélez Vélez, Johanna Jamaly**  
 Experto 2

## ANEXO Nº 6

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la satisfacción laboral en la Escuela Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas,

**Objetivo:** Conocer la escala de satisfacción laboral

**Dirigido a:** docentes de Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Vélez Vélez, Johanna Jamaly

**Grado académico del experto evaluador:** Maestra en administración de la educación

**Áreas de experiencia profesional:** Social ( )      Educativa ( X )

**Institución donde labora:** Unidad Educativa Juan Montalvo

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 12 años

**Valoración:**

Bueno	Regular	Malo
✓		

Guayaquil, mayo del 2020

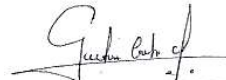
.....  
**MSc. Vélez Vélez, Johanna Jamaly**

Experto 2

## ANEXO N° 7

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: COMUNICACION ASERTIVA

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA:</b> describe que es un habilidad que se usa para trabajar y mejorar la relaciones que se tiene con otros individuos.	<b>Estrategias asertivas</b>	Diálogo asertivo	1	¿Se siente cómodo cuando dialoga con el directivo?															
			2	¿Siente la seguridad y confianza al expresar sus ideas y opiniones ante las autoridades?															
		Control de emociones	3	¿Puede controlar sus emociones con facilidad aun cuando se siente ofendido?															
			4	¿Por parte del DECE los docentes han recibido capacitación sobre control o manejo de emociones?															
		Autoconfianza	5	¿Has aceptados retos laborales sin presentar alguna objeción, porque confían en tus capacidades?															
			6	¿Ante las dificultades que se puedan presentar se siente confiado en que tendrá el apoyo de la autoridad para superarlas?															
		<b>Estilos asertivos</b>	Estilo agresivo	7	¿Considera que el tono de voz que utiliza la autoridad institucional para dirigirse al personal docentes es adecuado?														
				8	¿Cree que la actitud del personal administrativo al dirigirse al personal docente es humilde y agradable?														
				9	¿El director está pendiente de la orientación pedagógica a través de diversos medios?														
			Estilo pasivo	10	¿Son seguras las relaciones interpersonales que se producen durante las reuniones entre docentes y directivos?														
	11			¿Expresa sin temor sus opiniones cuando está en desacuerdo ante algunas propuestas planteadas por la autoridad institucional?															
	Estilo asertivo		12	¿Piensa que cuando el directivo se comunica hacia los docentes, lo hace de manera honesta y transparente?															
	<b>Resolución de conflictos</b>	Negociación	14	¿Ante la presentación de conflictos en la comunidad educativa, se recurre como primer paso al diálogo?															
			15	¿El director ante las situaciones de conflictos se muestra como mediador neutral, garantizando los acuerdos equitativos?															
		Mediación	16	¿Antes de mediar los conflictos, usted evalúa las condiciones y disposiciones de las partes?															
			17	¿Cómo estrategia para el mejoramiento de la convivencia en la institución se brinda a los padres talleres sobre mediación de conflictos?															
			18	¿La mediación de conflictos en la institución contribuye en la mejora de las relaciones interpersonales?															
		Conciliación	19	¿Los procesos de conciliación entre docentes y padres de familia se desarrollan mediante acuerdos de confidencialidad?															
			20	¿La conciliación es una estrategia que se utiliza en la institución para establecer acuerdos y compromisos?															



**MSc. Castro Mayorga, Kléber Gastón**  
 Experto 3

## ANEXO Nº 8

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la comunicación asertiva en la Escuela Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas,

**Objetivo:** Conocer en nivel de comunicación asertiva

**Dirigido a:** docentes de la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Castro Mayorga, Kléber Gastón

**Grado académico del experto evaluador:** Magister en Docencia y Currículo

**Áreas de experiencia profesional:** Social ( )      Educativa ( X )

**Institución donde labora:** Unidad Educativa Juan Montalvo

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 29 años

**Valoración:**

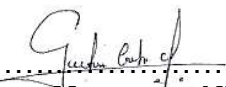
Bueno ✓	Regular	Malo
------------	---------	------

Guayaquil, mayo del 2020

  
.....  
**MSc. Castro Mayorga, Kléber Gastón**  
Experto 3

## ANEXO N° 9

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS																			
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: <b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>																			
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				1. Nunca	2. Casi	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
<b>SATISFACCIÓN LABORAL:</b> es el estado confortable que los empleados sienten en sus puestos de trabajo, en cualquier nivel jerárquico que se encuentre en una empresa, cumpliendo a cabalidad su rol, ya que no se siente amenazado en ningún momento". (Chiang, Martín, & Núñez, 2010)	Desempeño	Competencia laboral	1	¿En el área y nivel que actualmente te desempeñas, tienes la oportunidad de desarrollar tus verdaderas competencias?															
			2	¿Consideras que los directivos de la institución valoran tu desempeño a partir de la competencia laboral que poses?								X					X		
			3	¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas como docentes?													X		
		Eficacia	4	¿La comunicación entre los miembros de la comunidad educativa es eficiente?							X						X		
			5	¿Consideras que el desempeño del personal administrativo es eficiente?									X				X		
		Transparencia	6	¿Los procesos de comunicación interna entre el personal docente y administrativo se desarrollan en un entorno transparente?													X		
			7	¿La información que se comparte a los docentes por parte del personal administrativo es confiable y segura?													X		
			8	¿Para transparentar los procesos de gestión se realizan informes y rendiciones de cuentas?													X		
	Actitud	Flexibilidad	9	¿Las directrices de trabajo instauradas por el directivo son flexibles y equitativas?											X		X		
			10	¿Crees que la flexibilidad en el trabajo es una ventaja en la gestión de los procesos?												X		X	
		Compromiso	11	¿Los compromisos establecidos entre docentes y directivos se cumplen con responsabilidad?												X		X	
			12	¿Consideras que todos tus compañeros están comprometidos hacer un trabajo de calidad?								X					X		
	Optimismo	13	¿Te muestras optimista ante las adversidades que se presentan en la organización institucional?													X		X	
		14	¿El optimismo del directivo favorece el trabajo en equipo?													X		X	
	Condiciones	Autonomía	15	¿Las condiciones laborales en la institución son favorables gracias a la autonomía que brindan la administración del plantel?											X		X		
			16	¿En la institución educativa, se brinda a los docentes la suficiente autonomía para ejercer su rol con liderazgo pedagógico?													X		X
		Ambiente	17	¿El ambiente laboral genera las condiciones apropiadas en la organización?												X		X	
			18	¿Consideras que el ambiente en el que laboras contribuye con la optimización de la calidad educativa?								X					X		
		Distribución	19	¿Te sientes conforme con la distribución de trabajo realizada por los administrativos?													X		X
			20	¿En la distribución laboral se ha tomado en cuenta tu perfil profesional?													X		X

  
 .....  
**MSc. Castro Mayorga, Kléber Gastón**  
 Experto 3



## ANEXO Nº 10

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la satisfacción laboral en la Escuela Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas,

**Objetivo:** Conocer la escala de satisfacción laboral

**Dirigido a:** docentes de la Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde” Guayaquil, Guayas, 2020.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Castro Mayorga, Kléber Gastón

**Grado académico del experto evaluador:** Magister en Docencia y Currículo

**Áreas de experiencia profesional:** Social ( )      Educativa ( X )

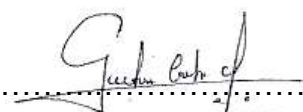
**Institución donde labora:** Unidad Educativa Juan Montalvo

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 29 años

**Valoración:**

Bueno ✓	Regular	Malo
------------	---------	------

Guayaquil, mayo del 2020

  
.....  
**MSc. Castro Mayorga, Kléber Gastón**  
Experto 3

## Anexo 6. Autorización de aplicación de los instrumentos



UNIDAD EDUCATIVA FISCAL  
"ALEJO LASCANO BAHAMONDE"



### Autorización

La rectora de la Unidad Educativa Alejo Lascano Bahamonde,  
que suscribe:

### Autoriza:

A la Lcda. GLADYS APOLONIA LEÓN ÁLAVA, docente de la **Unidad Educativa Alejo Lascano Bahamonde** de Guayaquil, para realizar un trabajo de investigación denominado, Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Unidad Educativa "Alejo Lascano Bahamonde" Guayaquil, Guayas, 2020, el mismo que estará dirigido a todo el personal de la institución.

Se expide la presente, a fin de que se les brinde las facilidades del caso a la mencionada docente.

Guayaquil, 05 de junio del 2020

**Msc. Marisol Crespo Paucar**

Directora



## Anexo 7. Consentimiento informado


### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Gladys Apolonia León Álava, con cédula de identidad N° 0911402030, trabajadora de la Institución Educativa "Alejo Lascano Bahamonde", he sido informada sobre la investigación titulada: Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Unidad Educativa "Alejo Lascano Bahamonde" Guayaquil, Guayas, 2020; conducida por el Lic. Víctor Alexander Cruz Oviedo, para culminar su tesis de maestría y entiendo que:

- Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación, pues serán codificados numéricamente respetando el anonimato.
- Los datos obtenidos serán utilizados para el procesamiento e interpretación de los resultados con fines científicos, pues se aportará nuevo conocimiento que se publicará en el repositorio universitario con acceso libre a nivel nacional e internacional.
- No sufriré ningún riesgo a mi salud por que serán respondidos de modo remoto.
- Podré responder de manera autónoma las opciones de los ítems propuestos.
- Se me aplicará de modo justo los mismos instrumentos de investigación con la misma cantidad de ítems que los aplicados a mis demás compañeros.

En tal sentido autorizo mi consentimiento voluntario para participar como sujeto de estudio en la referida investigación educativa.

Guayaquil, 01 de junio del 2020.

  
Gladys Apolonia León Álava  
CI N° 0911402030

Anexo 8. Base de datos

		V1 COMUNICACIÓN ASERTIVA																											
		D1 Estrategias asertivas						D2 Estilos asertivos						D3 Resolución de conflictos						V1		Nivel							
Items		1	2	3	4	5	6	D1	Nivel	7	8	9	10	11	12	D2	Nivel	13	14	15	16	17	18	19	20	D3	Nivel		
Muestra	1	4	3	2	3	3	3	18	Medio	3	2	2	3	4	2	16	Medio	4	4	2	4	2	3	3	3	25	Medio	59	Medio
	2	3	3	5	4	5	4	24	Alto	3	3	3	3	1	3	16	Medio	4	3	3	5	3	3	5	4	30	Alto	70	Medio
	3	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	3	4	5	4	4	3	5	32	Alto	80	Alto
	4	3	3	4	1	3	3	17	Medio	3	3	3	4	5	4	22	Medio	4	4	3	4	2	3	3	3	26	Medio	65	Medio
	5	3	3	3	3	3	5	20	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	4	2	5	3	4	27	Medio	65	Medio
	6	3	2	4	1	4	3	17	Medio	3	3	4	3	3	3	19	Medio	3	3	3	5	1	3	2	3	23	Medio	59	Medio
	7	5	5	3	3	4	4	24	Alto	5	4	3	5	4	5	26	Alto	4	5	3	4	3	5	5	5	34	Alto	84	Alto
	8	5	5	3	3	5	5	26	Alto	5	3	4	5	5	5	27	Alto	5	5	5	5	3	5	5	5	38	Alto	91	Alto
	9	5	5	5	4	4	5	28	Alto	5	5	5	4	4	5	28	Alto	5	5	5	4	4	4	5	5	37	Alto	93	Alto
	10	5	5	4	4	5	4	27	Alto	4	4	4	4	5	4	25	Alto	4	4	4	4	3	4	5	5	33	Alto	85	Alto
	11	4	5	4	4	4	3	24	Alto	3	3	4	5	4	3	22	Medio	4	4	4	5	3	4	4	4	32	Alto	78	Alto
	12	5	4	3	3	5	4	24	Alto	4	4	4	4	5	4	25	Alto	4	3	3	4	3	4	4	4	29	Medio	78	Alto
	13	4	4	4	4	4	3	23	Alto	5	4	3	4	3	4	23	Alto	3	4	3	4	4	3	3	4	28	Medio	74	Alto
	14	3	3	4	1	4	1	16	Medio	3	3	4	4	3	4	21	Medio	5	5	4	5	1	2	4	5	31	Alto	68	Medio
	15	4	4	3	4	3	3	21	Medio	4	3	3	3	4	4	21	Medio	4	4	3	4	4	4	4	5	32	Alto	74	Alto
	16	4	4	3	3	4	3	21	Medio	4	4	3	3	3	3	20	Medio	3	3	4	3	2	3	3	3	24	Medio	65	Medio
	17	4	4	4	3	4	4	23	Alto	3	3	4	3	4	3	20	Medio	4	4	4	5	4	4	5	5	35	Alto	78	Alto
	18	5	5	5	3	5	5	28	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	4	5	5	5	39	Alto	97	Alto
	19	5	5	5	3	5	3	26	Alto	5	5	5	4	4	4	27	Alto	5	5	3	5	2	3	3	3	29	Medio	82	Alto
	20	5	5	5	3	5	5	28	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	4	5	5	5	39	Alto	97	Alto
	21	4	3	2	3	3	3	18	Medio	3	2	2	3	4	2	16	Medio	4	4	2	4	2	3	3	3	25	Medio	59	Medio
	22	3	3	5	4	5	4	24	Alto	3	3	3	3	1	3	16	Medio	4	3	3	5	3	3	5	4	30	Alto	70	Medio
	23	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	3	4	5	4	4	3	5	32	Alto	80	Alto
	24	3	3	4	1	3	3	17	Medio	3	3	3	4	5	4	22	Medio	4	4	3	4	2	3	3	3	26	Medio	65	Medio
	25	3	3	3	3	3	5	20	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	4	2	5	3	4	27	Medio	65	Medio
	26	3	2	4	1	4	3	17	Medio	3	3	4	3	3	3	19	Medio	3	3	3	5	1	3	2	3	23	Medio	59	Medio
	27	5	5	3	3	4	4	24	Alto	5	4	3	5	4	5	26	Alto	4	5	3	4	3	5	5	5	34	Alto	84	Alto
	28	5	5	3	3	5	5	26	Alto	5	3	4	5	5	5	27	Alto	5	5	5	5	3	5	5	5	38	Alto	91	Alto
	29	5	5	5	4	4	5	28	Alto	5	5	5	4	4	5	28	Alto	5	5	5	4	4	4	5	5	37	Alto	93	Alto
	30	5	5	4	4	5	4	27	Alto	4	4	4	4	5	4	25	Alto	4	4	4	4	3	4	5	5	33	Alto	85	Alto
	31	4	5	4	4	4	3	24	Alto	3	3	4	5	4	3	22	Medio	4	4	4	5	3	4	4	4	32	Alto	78	Alto
	32	5	4	3	3	5	4	24	Alto	4	4	4	4	5	4	25	Alto	4	3	3	4	3	4	4	4	29	Medio	78	Alto
	33	4	4	4	4	4	3	23	Alto	5	4	3	4	3	4	23	Alto	3	4	3	4	4	3	3	4	28	Medio	74	Alto
	34	3	3	4	1	4	1	16	Medio	3	3	4	4	3	4	21	Medio	5	5	4	5	1	2	4	5	31	Alto	68	Medio
	35	4	4	3	4	3	3	21	Medio	4	3	3	3	4	4	21	Medio	4	4	3	4	4	4	4	5	32	Alto	74	Alto
	36	4	4	3	3	4	3	21	Medio	4	4	3	3	3	3	20	Medio	3	3	4	3	2	3	3	3	24	Medio	65	Medio
	37	4	4	4	3	4	4	23	Alto	3	3	4	3	4	3	20	Medio	4	4	4	5	4	4	5	5	35	Alto	78	Alto
	38	5	5	5	3	5	5	28	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	4	5	5	5	39	Alto	97	Alto
	39	5	5	5	3	5	3	26	Alto	5	5	5	4	4	4	27	Alto	5	5	3	5	2	3	3	3	29	Medio	82	Alto
	40	5	5	5	3	5	5	28	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	4	5	5	5	39	Alto	97	Alto

		V2 SATISFACCION LABORAL																											
		D1 Desempeño Laboral								D2 Actitud Laboral								D3 Condiciones Laborales					V2	Nivel					
Items		1	2	3	4	5	6	7	8	D1	Nivel	9	10	11	12	13	14	15	16	D2	Nivel	17			18	19	20	D3	Nivel
Muestra	1	3	4	4	3	3	3	4	4	28	Medio	2	4	4	3	3	3	3	2	24	Medio	3	3	3	3	12	Medio	64	Medio
	2	5	2	5	3	3	3	3	3	27	Medio	3	5	5	4	5	4	4	3	33	Alto	3	3	3	5	14	Medio	74	Alto
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	26	Medio	3	4	3	3	3	3	3	2	24	Medio	3	3	3	3	12	Medio	62	Medio
	4	3	3	5	4	3	4	4	4	30	Alto	3	5	4	4	3	4	3	3	29	Medio	3	4	3	4	14	Medio	73	Medio
	5	4	4	4	4	3	3	3	3	28	Medio	3	3	3	3	4	5	3	3	27	Medio	5	3	4	3	15	Medio	70	Medio
	6	5	3	5	3	3	3	4	4	30	Alto	3	4	4	3	4	4	2	3	27	Medio	4	3	2	5	14	Medio	71	Medio
	7	5	5	5	5	4	5	5	4	38	Alto	5	5	5	3	4	4	5	3	34	Alto	4	4	4	5	17	Alto	89	Alto
	8	5	5	5	5	4	5	5	5	39	Alto	5	3	4	4	4	4	4	5	33	Alto	5	4	5	5	19	Alto	91	Alto
	9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	4	5	4	5	5	5	5	38	Alto	4	5	5	5	19	Alto	97	Alto
	10	4	4	5	4	4	4	4	4	33	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	5	17	Alto	82	Alto
	11	4	4	4	3	3	3	5	4	30	Alto	4	4	4	3	4	4	4	4	31	Alto	5	4	4	4	17	Alto	78	Alto
	12	5	4	5	4	4	4	5	4	35	Alto	4	4	5	4	5	4	4	3	33	Alto	4	4	4	5	17	Alto	85	Alto
	13	3	3	4	4	4	2	3	2	25	Medio	4	4	4	4	3	2	4	4	29	Medio	4	3	4	3	14	Medio	68	Medio
	14	5	4	5	3	3	4	5	5	34	Alto	3	4	2	3	5	4	4	4	29	Medio	4	4	3	2	13	Medio	76	Alto
	15	4	3	5	3	3	3	4	4	29	Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	3	4	4	5	16	Alto	69	Medio
	16	3	3	4	4	4	3	3	3	27	Medio	3	4	3	2	4	3	3	3	25	Medio	4	4	2	3	13	Medio	65	Medio
	17	4	3	5	4	4	3	4	4	31	Alto	4	5	5	5	4	4	4	4	35	Alto	4	5	4	4	17	Alto	83	Alto
	18	4	5	5	5	5	5	5	5	39	Alto	5	4	5	4	5	5	5	5	38	Alto	5	4	5	5	19	Alto	96	Alto
	19	4	3	5	3	3	3	5	3	29	Medio	3	5	5	4	5	4	3	3	32	Alto	3	2	3	3	11	Medio	72	Medio
	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	20	Alto	100	Alto
	21	3	4	4	3	3	3	4	4	28	Medio	2	4	4	3	3	3	3	2	24	Medio	3	3	3	3	12	Medio	64	Medio
	22	5	2	5	3	3	3	3	3	27	Medio	3	5	5	4	5	4	4	3	33	Alto	3	3	3	5	14	Medio	74	Alto
	23	3	3	3	3	3	4	3	4	26	Medio	3	3	3	3	3	3	3	2	23	Medio	3	3	3	3	12	Medio	61	Medio
	24	3	3	5	4	3	4	4	4	30	Alto	3	5	4	4	3	4	3	3	29	Medio	3	4	3	4	14	Medio	73	Medio
	25	4	4	4	4	3	3	3	3	28	Medio	3	3	3	3	4	5	3	3	27	Medio	5	3	4	3	15	Medio	70	Medio
	26	5	3	5	3	3	3	4	4	30	Alto	3	4	4	3	4	4	2	3	27	Medio	4	3	2	5	14	Medio	71	Medio
	27	5	5	5	5	4	5	5	4	38	Alto	5	5	5	3	4	4	5	3	34	Alto	4	4	4	5	17	Alto	89	Alto
	28	5	5	5	5	4	5	5	5	39	Alto	5	3	4	4	4	4	4	5	33	Alto	5	4	5	5	19	Alto	91	Alto
	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	4	5	4	5	5	5	5	38	Alto	4	5	5	5	19	Alto	97	Alto
	30	4	4	5	4	4	4	4	4	33	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	5	17	Alto	82	Alto
	31	4	4	4	3	3	3	5	4	30	Alto	4	4	4	3	4	4	4	4	31	Alto	5	4	4	4	17	Alto	78	Alto
	32	5	4	5	4	4	4	5	4	35	Alto	4	4	5	4	5	4	4	3	33	Alto	4	4	4	5	17	Alto	85	Alto
	33	3	3	4	4	4	2	3	2	25	Medio	4	4	4	4	3	2	4	4	29	Medio	4	3	4	3	14	Medio	68	Medio
	34	5	4	5	3	3	4	5	5	34	Alto	3	4	2	3	5	4	4	4	29	Medio	4	4	3	2	13	Medio	76	Alto
	35	4	3	5	3	3	3	4	4	29	Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	3	4	4	5	16	Alto	69	Medio
	36	3	3	4	4	4	3	3	3	27	Medio	3	4	3	2	4	3	3	3	25	Medio	4	4	2	3	13	Medio	65	Medio
	37	4	3	5	4	4	3	4	4	31	Alto	4	5	5	5	4	4	4	4	35	Alto	4	5	4	4	17	Alto	83	Alto
	38	4	5	5	5	5	5	5	5	39	Alto	5	4	5	4	5	5	5	5	38	Alto	5	4	5	5	19	Alto	96	Alto
	39	4	3	5	3	3	3	5	3	29	Medio	3	5	5	4	5	4	3	3	32	Alto	3	2	3	3	11	Medio	72	Medio
	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	20	Alto	100	Alto

Anexo 9. Fotos



Guayaquil, 21 de mayo de 2020.

**Msc. Marisol Crespo Paucar**

**Directora de la Unidad Educativa Alejo Lascano Bahamonde.**

De mis consideraciones.

Reciba cordiales saludos de parte de la Lcda. **GLADYS APOLONIA LEÓN ÁLAVA** con C. I: **0911402030**, me dirijo a usted muy amablemente con la finalidad de solicitarle la autorización para realizar trabajos de investigación en la institución. Con una encuesta dirigida a docentes para la aplicación de instrumento de recolección de datos de mi tesis en base a un cuestionario que estoy elaborando para obtener una maestría en Administración de la Educación en la universidad de Piura – Perú.

Con el título de mi tesis: Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Unidad Educativa "Alejo Lascano Bahamonde" Guayaquil, Guayas, 2020.

**POR LO EXPUESTO**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Sin más que agregar me despido de usted deseándole éxito en sus labores diarias.

ATENTAMENTE   

Lcda. **GLADYS APOLONIA LEÓN ÁLAVA**  
C.I: 0911402030