



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
EDUCACIÓN**

**Modelo de comunicación asertiva para mejorar el desarrollo
institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del
cantón Daule, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Educación**

AUTORA:

Alvarado Torres, Wendy Yesenia (Código ORCID: 0000-0002-8133-8577)

ASESOR:

Dr. Jurado Fernández, Cristian Augusto (Código ORCID: 0000-0001-9464-8999)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios de quien siempre he sentido su omnipresencia para protegerme en todos los momentos de mi vida, a mi padre Galo quien me enseñó desde pequeña el valor de la honestidad y a mi mamá Irene quien me demostró con sus acciones que no se necesita tener la misma sangre para amar incondicionalmente.

Wendy Yesenia

AGRADECIMIENTO

A mi madre Vilma, quien siempre me ha apoyado en todas las etapas de mi vida; a mi amado Leonardo, por la paciencia que demostró en este proyecto emprendido; a mis hermanos Galo, Marjorie, Ivonne, Javier y Gisela, con quienes siempre puedo contar; a la MSc. Rubí Rivas por su apoyo desinteresado y a todas las personas que de alguna u otra manera participaron para la consecución de este proyecto.

Wendy Yesenia

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	21
3.2. Variables de operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo.....	23
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimiento.....	26
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES.....	55
VIII. PROPUESTA.....	56
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de comunicación asertiva.....	29
Tabla 2. Nivel de desarrollo institucional.....	30
Tabla 3. Categorización de frecuencias de la asertividad laboral.....	31
Tabla 4. Indicadores de la dimensión asertividad laboral.....	32
Tabla 5. Categorización de frecuencias de la comunicación abierta.....	33
Tabla 6. Indicadores de la dimensión comunicación abierta.....	34
Tabla 7. Categorización de frecuencias según la apreciación de la convivencia.....	36
Tabla 8. Indicadores de la dimensión apreciación de la convivencia	37
Tabla 9. Categorización de frecuencias <i>del ámbito humano</i>	38
Tabla 10. Indicadores de la dimensión <i>ámbito humano</i>	39
Tabla 11. Categorización de frecuencias <i>de la gestión directiva</i>	41
Tabla 12. Indicadores de la dimensión <i>gestión directiva</i>	42
Tabla 13. <i>Prueba Kolmogorov-Smirnov de las variables comunicación asertiva y desarrollo institucional</i>	43
Tabla 14. <i>Prueba de hipótesis no paramétrica U Mann-Whitney de las variables comunicación asertiva y desarrollo institucional</i>	44
Tabla 15. Actividades operacionales a realizar.....	60
Tabla 16. Cronograma de actividades.....	64
Tabla 17. Ficha de valoraciones.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Nivel de comunicación asertiva.....	29
Figura 2. Nivel de desarrollo institucional.....	30
Figura 3. Asertividad laboral.....	31
Figura 4. Indicadores de la dimensión asertividad laboral.....	32
Figura 5. Comunicación abierta.....	34
Figura 6. Indicadores de la dimensión comunicación abierta.....	35
Figura 7. Apreciación de la convivencia.....	36
Figura 8. Indicadores de la dimensión apreciación de la convivencia	37
Figura 9. <i>Ámbito humano</i>	39
Figura 10. Indicadores de la dimensión <i>ámbito humano</i>	40
Figura 11. <i>Gestión directiva</i>	41
Figura 12. Indicadores de la dimensión <i>gestión directiva</i>	42
Figura 13. Diseño gráfico del modelo.....	56

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández para mejorar el desarrollo institucional de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, provincia del Guayas, 2020. La metodología en que se enmarcó la investigación fue de un estudio de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo; y diseño no experimental de alcance transaccional, se tomó una muestra censal de 72 partícipes distribuidos en 67 docentes y 5 autoridades, los datos fueron recopilados a través de la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario para cada una de las variables bajo estudio, las preguntas de los cuestionarios fueron sometidas a revisión según juicio de expertos para luego realizar la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach obteniéndose para la variable comunicación asertiva un nivel de 0,951 y para la variable desarrollo institucional 0,936 dando como resultado que los instrumentos aplicados son altamente fiables. La conclusión más preponderante es que las autoridades no brindan igualdad de oportunidades ante alguna petición por parte de los docentes, carecen del sentido de la tolerancia ante imprevistos, no cuentan con fluidez verbal y por último mantienen una relación jerárquica predominante con los docentes.

Palabras clave: comunicación asertiva, desarrollo institucional, autoridades, docentes.

ABSTRACT

The objective of this research was to propose a model of assertive communication between authorities and teachers based on Fernández's theory to improve the institutional development of the Juan Bautista Aguirre Educational Unit in Daule, Guayas province, 2020. The methodology in which the research was framed was an applied study, with a quantitative approach; The data were collected through the survey technique using a questionnaire for each of the variables under study, the questions of the questionnaires were reviewed according to expert judgment and then the reliability test of Cronbach's Alpha was performed, obtaining a level of 0.951 for the assertive communication variable and 0.936 for the institutional development variable, resulting in a high reliability of the instruments applied. The most preponderant conclusion is that the authorities do not provide equal opportunities when faced with any request from the teachers, lack a sense of tolerance in the face of unforeseen events, lack verbal fluency and, finally, maintain a predominant hierarchical relationship with the teachers.

Key words: assertive communication, institutional development, authorities, teachers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial la comunicación asertiva tiene mucha importancia por las serias implicaciones en el desarrollo institucional de las unidades educativas; la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura ([UNESCO] , 2011) consciente de esta influencia recalca que la comunicación es la habilidad de fomentar y conservar diálogos para gestionar un ámbito que permita a las autoridades y docentes forjar actividades que permitan alcanzar el desarrollo de la institución, por consiguiente es forzoso percibir a la institución como un ente y el lenguaje como creador de retículos comunicacionales; la comunicación es el mecanismo que permite armonizar acciones, esto presume una conducción de habilidades comunicacionales, debido a que estos procesos de transmisión de información agilizarán o no para que se concreten las actividades requeridas.

Briones et al. (2020) observaron a la comunicación asertiva como un ejemplo para mejorar habilidades que promuevan, ayuden e incrementen las relaciones interpersonales en períodos variantes, permitiendo la evaluación partiendo de la manera de como comunicamos nuestros criterios hacia otros, hasta exaltar aspectos eficaces como actitudes de afecto para conseguir una correspondencia en el comportamiento anhelado y lograr el objetivo planteado. Por consiguiente, la comunicación asertiva es un proceso básico para beneficiar el intercambio de ideas, intereses y destrezas que han ido estableciendo los modos, percepciones y actuaciones de la persona ante la vida; su papel es concluyente en la eficacia de los métodos que se consideren para alcanzar el desarrollo institucional.

Rojas et al. (2020) afirman que un líder es quien ejerce autoridad sobre los demás, es una persona que direcciona a todos hacia un propósito en particular con la intención de que cada uno de ellos se sientan implicados en cada parte del proceso, por consiguiente, en una unidad educativa quienes representan la autoridad institucional sirven como referente para entablar y consolidar una comunicación asertiva entre estos y los docentes, la carencia de asertividad se manifieste como un factor significativo que demanda ser objeto de estudio en la

influencia que ejerce la comunicación asertiva en el desarrollo institucional, ya que es indispensable si de lo que se trata es conseguir el desarrollo de cualquier institución.

Muñoz Aliaga (2013) manifiesta la significancia de la comunicación asertiva dentro del proceso de desarrollo institucional y enfatiza que en muchas instituciones se refleja el menoscabo de las interacciones entre docentes y directivos; debido a que existe una escasa comunicación asertiva y carencia de liderazgo de las autoridades, también se presenta como obstáculo el mejorar las habilidades sociales de los actores educativos y difundir la inteligencia emocional; todo esto influye negativamente el desarrollo institucional y restringe en conseguir la calidad educativa de la institución.

La Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule no está alejada de esta realidad y habitualmente los actores educativos como lo son las autoridades y docentes se ven envueltos en situaciones en la que la comunicación es discordante, tales elementos como una comunicación displicente o mordaz entre estos actores, incide negativamente en la motivación docente al momento de efectuar sus funciones académicas o cualquier otra actividad encomendada por la autoridad, fenómeno evidente en la falta de empeño al preparar las clases o desinterés de aportar soluciones inherentes al desarrollo institucional. De ahí que exista la necesidad de fomentar un modelo de comunicación asertiva para mejorar el desarrollo institucional.

En una encuesta realizada por la organización Education Week (2019) se demuestra que autoridades y docentes deben contribuir en formar vínculos de camaradería, no obstante los resultados obtenidos en la encuesta indicaron que la mayor oposición se halla en la parte directiva, por lo tanto son estos los que tendrán que esforzarse más en corregir la forma de comunicación que utiliza con su cuerpo docente; en coherencia con la encuesta en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre, se suele observar dificultades tales como presumir del poder y contactos que para Cebey y Ferrari (2016) consideran que es una clase de persecución enérgica identificada por una sucesión de conductas hostiles y que muchas veces se disfraza con comportamientos más refinados pero que aun así tiene como

objetivo trastornar los propósitos fundamentales de los individuos por medio de un calculado y minucioso direccionamiento de las situaciones; al dar mal uso de esta potestad se tiene el rechazo del personal ocasionando disconformidad y poco interés de contribución con los objetivos institucionales.

Rechazar ideas divergentes, de acuerdo a: Acebedo et al. (2016) quienes sustentan que el enfoque divergente es sensorial y perspicaz, creando diferentes perspectivas, utilizando la inventiva y metodologías innovadoras considerando la mayor retroalimentación de los implicados en el problema; el exteriorizar ideas no habituales y no ser tomadas en consideración al momento de realizar actividades institucionales ocasiona el retraimiento de los actores educativos y no colaboran en el desarrollo institucional.

Compartir información a conveniencia que para García Uceda (2016) señala que existe un compromiso particular y general de que la información sea asequible, disponible y pueda ser utilizado por cualquiera quien solicite dicha información para emprender sus actividades; toda información ministerial inherente al proceso educativo o prioritario para el derecho docente que no es socializada o entregada con tiempo ocasiona desconfianza de parte de los educadores hacia las autoridades y no ayuda en el desarrollo institucional.

La inobservancia a los requerimientos de docentes que para Cámara (2014) sostiene que suele no escucharse a quien necesite o desee efectuar actividades relacionados a su vocación docente, con ánimo, empeño y conocimientos debido a que en ocasiones la institución o su carácter se lo imposibilitan; consecuentemente, peticiones por parte de los docentes debidamente justificados y que no son consideradas por las autoridades causan un sentimiento de carencia de identificación o pertenencia institucional.

Education Week, (2019) recalca que el 55% de los docentes destacan que no se sienten escuchados por parte de las autoridades; la escucha unilateral, problema que no pasó desapercibido según Claro (2019) determina que es ineludible oír e identificarse con los implicados y considerar el punto de vista de cada uno de ellos, esta acción consigue que sea más sencillo lograr un acuerdo en

donde queden satisfechas las partes, en lugar de fijar una orden de manera unilateral; el escuchar el punto de vista o percepciones de parte de una sola persona ocasiona distanciamiento y malentendido entre el grupo humano profundizando las brechas institucionales, coartan el desempeño laboral e impiden el desarrollo institucional.

Cada uno de los problemas expuestos frenan la existencia de una coexistencia saludable y perjudica toda interrelación positiva que se desee alcanzar; también corresponde agregar que jamás se ha efectuado un modelo de comunicación asertiva para mejorar el desarrollo institucional, lo que produce en cierta medida que el clima laboral entre autoridades y docentes perjudique el enlace o los nexos que deben formarse entre estos.

A nivel institucional, la mejora de cualquier clase de organización, constantemente está definido por el talento humano que la conforma, al igual que por la camaradería que pueda existir entre los miembros; según Pardo y Díaz (2014) explican que las expectativas cara a sucesos negativos y las limitantes en la comunicación se constituyen en probables trabas que retrasan o dificultan el desarrollo institucional; la comunicación es pieza esencial para la existencia, debido a que se encuentra en cada gestión humana, no es solamente hablar, lo principal es saber dar oídos ya que la afirmación de dominar una comunicación asertiva es el de conversar con el objetivo de conseguir un cierre sobre el hecho dialogado, este proceder ayuda al medio educativo además de toda la comunidad, consiguiendo que las personas logren y posean una comunicación adecuada en una colectividad dinámica impulsando el desarrollo institucional.

González et al. (2014) indican que la comunicación debe reajustarse continuamente debido a que los individuos están subordinados a variaciones psicosociales que intervienen en el normal desenvolvimiento de los procesos comunicativos, una postura precavida, consentirá que la comunicación sea soporte para afianzar el desarrollo institucional; por ende, reconociendo los aspectos positivos y negativos en el contexto de la interactividad del talento humano en cualquier institución educativa se debe asumir siempre la necesidad de mejoramiento continuo que conlleve un desarrollo sostenible en manifestación de

maduración ante la variabilidad que se pueda dar en el medio educativo; para pensar en mejorar el desarrollo institucional no se debe creer que todo se resume en mejoras estructurales y tecnológicas ya que detrás de todo este contingente se encuentra un recurso humano que es único dentro de sus singularidades; por su parte, la comunicación asertiva se resume en la mejora de la interacción humana, es el campo de la empatía sin violar los propios preceptos, pensar en el bien general antes que el común, logrando que el personal se sienta identificado y tenga una mayor participación dentro de las actividades que se necesiten efectuar en camino al desarrollo institucional.

Por lo presentado anteriormente nace la pregunta ¿Cuál deberá ser el diseño de un modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández para mejorar el desarrollo institucional de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, provincia del Guayas, 2020?, con la pregunta de investigación expuesta dio paso a las siguientes preguntas específicas: ¿cuáles serán las características que presenta la comunicación asertiva entre autoridades y docentes?; ¿cómo se conocería los factores que presenta el desarrollo institucional?; ¿qué modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes mejoraría el desarrollo institucional?; y ¿de qué manera se validaría el modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes para mejorar el desarrollo institucional?

De acuerdo al análisis realizado se observa que existe la necesidad de crear un modelo de comunicación asertiva que permita mejorar el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule ya que en una institución educativa debe de predominar el respeto y compañerismo haciendo que la organización logre la excelencia. Además, los docentes deben de sentirse comprometidos y empoderados con los propósitos y metas del Ministerio de Educación.

Caridad et al. (2017) consideran que laborar apropiadamente bajo condiciones de comunicación asertiva, favorece el equilibrio de influencia entre los participantes, de forma que todos obtienen beneficios de la interrelación; la intención no es subyugar a los demás, sino garantizar una recíproca satisfacción;

además es necesario que las autoridades adviertan las motivaciones humanas que permitan la cooperación absoluta del personal; en función de ello y considerando la importancia que debe dársele al capital humano, es fundamental crear una relación de trabajo propicia y favorable.

La hipótesis a demostrar en la presente investigación considera que el diseño de un modelo de comunicación asertiva basado en la teoría de Fernández mejorará el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, 2020.

El objetivo general del estudio busca proponer un modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández para mejorar el desarrollo institucional de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, provincia del Guayas, 2020. Los objetivos específicos a desarrollar parten del diagnóstico de las características que presenta la comunicación asertiva entre autoridades y docentes en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre; también identificar los factores que presenta el desarrollo institucional; diseñar un modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández para mejorar el desarrollo institucional; y por último validar el modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández para mejorar el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, provincia del Guayas, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En razón de lo antes mostrado se consideró los subsecuentes trabajos para la variable independiente comunicación asertiva; en Ecuador. Calderón Matute (2017) en su investigación precisa el poder determinar estrategias comunicacionales que permitan desarrollar la comunicación asertiva entre los miembros de la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós; presenta una metodología cuantitativa con un diseño no experimental transeccional descriptivo; como resultado destacó que el 86% de los encuestados expresaron que es importante que prevalezca la tolerancia entre autoridades y docentes. Señala así mismo que es significativo alcanzar un acuerdo entre las partes por medio de la comunicación asertiva para convivir en un entorno de armonía, consideración y afabilidad con la comunidad educativa.

La investigación presentada permite tener un claro enfoque de la importancia de la mediación de conflictos entre autoridades y docentes; así como el rol predominante que ocupa la comunicación asertiva; ya que esta es una cualidad que encierra la manifestación de los emociones, predilecciones, condiciones y sentires de manera apropiada; el uso de metodologías como la mediación y la asertividad representan una transformación esencial, pasar de una visión de castigo e individualizado a un diagnóstico más humano y de interacción constructiva que tiene como efecto un resultado efectivo.

En Ecuador, Cortez Pozo (2018) plantea estudiar el nivel de aplicación de indicadores de comunicación asertiva del docente en aulas de clases, desarrolla una metodología cuantitativa con un diseño exploratorio y descriptivo, como técnica para la recopilación de datos; dentro de sus resultados resalta que el 74% de los encuestados buscan el contacto visual; concluye que es menester y obligatoriedad para los profesionales en docencia formarse en competencias socioemocionales, la formación requiere teoría y práctica para alcanzar un verdadero desarrollo que se refleje en las aulas.

Sin duda el reforzar las competencias socioemocionales de los docentes para que estos puedan fortalecer un comportamiento cordial con el resto de los

integrantes de la comunidad educativa es la base de una relación saludable; de igual manera ese comportamiento debe ser practicado por las autoridades institucionales, el rol del directivo es esencial en el fortalecimiento de la comunicación asertiva; este es el agente de cambio en la cultura interna de las instituciones ayudando a los docentes en su desarrollo particular y profesional, la carencia de competencias socioemocionales menoscaba el progreso de los actores educativos y truncan cualquier intento de desarrollo institucional.

Román (2016) propone una teoría de la Comunicación Asertiva como esencia para fortalecer las relaciones interpersonales de los docentes de las unidades educativas del Estado Trujillo (Venezuela), sus resultados muestran que el 75% de los encuestados percibe que las barreras producidas en la comunicación asertiva suelen presentarse por parte del emisor, impidiendo o dificultando la comunicación, ya sea trastocando el mensaje o entorpeciendo el desarrollo ordinario de esta; la conclusión que presenta señala que se deben de superar las barreras comunicacionales para poder consolidar una comunicación asertiva dentro de las instituciones educativas, lo cual es válido para los docentes de todos los diferentes niveles educativos.

En la investigación se confirma la importancia de saber franquear las barreras comunicacionales, estos obstáculos se encuentran en relación directa con los contextos determinados de la práctica comunicativa, es decir tienen concordancia con los elementos precisos en que actúan o se desenvuelven los individuos, la comunicación asertiva ayuda en poder alivianar cualquier complicación o contratiempo que pueda aparecerse en el proceso.

Leal (2019) en su tesis toma como propósito considerar la comunicación asertiva como una táctica administrativa en el clima organizacional de la institución, los resultados obtenidos corroboran la urgencia de fortificar las vías de comunicación haciendo uso de estrategias internas que permitan un escenario de cooperación y compañerismo cimentando las labores para la comprensión del desarrollo de toma de decisiones entre quienes integran la comunidad educativa; el autor concluye que el recurso humano no es tomado en cuenta al momento de tomar resoluciones significativas, así mismo existe una mínima paciencia ante el

traspíés, ya que estos no son conducidos de forma adecuada; así mismo la productividad laboral nunca ha sido recompensada al mismo nivel de entrega.

El aporte de este trabajo es elemental ya que brinda una visión real de los entretelones del contexto educativo venezolano en la institución observada, el poder fomentar una comunicación saludable entre los integrantes de cualquier unidad educativa permitirá aligerar el trabajo de cada uno de los participantes además de exponer la importancia de saber escuchar las opiniones de todos bajo normas del respeto y tolerancia.

Moscoso Zamora (2016) en una investigación desarrollada en la república de Ecuador señala la realización de un análisis FODA; en el tecnológico ESCA; en la cual resalta las deficiencias de gestión institucional que en un 84% son declaradas por los docentes; lo cual genera disminución de la calidad educativa; problemas en el desarrollo institucional; dichas condiciones originan un grave problema de estancamiento en poder alcanzar los fines y objetivos institucionales.

El autor enfatiza que para alcanzar el desarrollo institucional no se debe de restar importancia a la planificación estratégica, la cual tiene como labor central alinear las labores diarias de la institución; estas deben ser afines y referirse a las competencias relacionadas al hacer educativo; la institución debe de poder reglamentar sus gestiones principales que a su vez influyen directamente en la optimización del proyecto institucional; bajo este direccionamiento el apoyo de cada uno de los estamentos del sistema educativo es vital para poder alcanzar dicha meta.

Angamarca Calderón (2016) desarrolla en la Universidad Católica de Cuenca (Ecuador) un estudio orientado en poder plantear una intervención en desarrollo organizacional; los resultados muestran que el 48% de los sujetos que participaron en el estudio no realizan proyectos de investigación, a pesar de que este elemento es considerado parte del desarrollo institucional; la conclusión a la cual arriba el autor considera que la valoración situacional se encuentra dividida en factores internas y externas que afectan el desarrollo institucional de la universidad.

Cabe señalar que los factores externos a los que se hace mención en la línea anterior son situaciones impropias de la institución, pero que tienen un fuerte impacto en el proceso de mejoramiento, por eso es necesario que los centros educativos se adapten a las constantes solicitudes de cambio que demanda la comunidad; las fuerzas subjetivas que proceden del interior de la institución pueden ser manejadas presentando opciones de solución que ayuden a encontrar el equilibrio institucional.

Fabiani Orbea (2017); en su investigación analiza el influjo del Gobierno electrónico en el desarrollo institucional de las universidades públicas de la zona 5 del Ecuador; sus resultados señalan que el 71% de los encuestados indican que las universidades poseen una guía de desarrollo institucional que les señala todo lo que debe de reunir para la realización de su trabajo, formándose así una pauta orientadora de cada una de las gestiones organizacionales. La conclusión precisa que debe de optimizarse el grado de eficacia del gobierno electrónico, el cual determina el desarrollo institucional de las universidades públicas, escenario por el cual las interrelaciones entre el público en general y los servicios gubernamentales conservan un nivel de separación representativo; además de que se debe conversar con servidores de otras entidades afines sobre las diferentes dificultades y en conjunto poder hallar soluciones que sean de ayuda para las instituciones.

La investigación expuesta enfatiza la importancia que tienen las interrelaciones entre los usuarios en general y los servicios públicos, ya que la educación es un servicio público y así poder mejorar el nivel de eficiencia permitiendo el desarrollo institucional; así como también la mejora continua con el propósito de optimizar los servicios educativos en el mejor escenario posible para obtener un nivel de calidad más alto. Lo importante es que los actores internos se sientan comprometidos en poder brindar una atención apropiada a los requerimientos fundamentales del sistema educativo.

Como precedente se realizaron estudios más concretos sobre la asertividad por los psicólogos Salter (1949) quien enfatiza que la conducta asertiva combatía las características represivas de la personalidad que según su visión eran el origen de la generalidad de las neurosis, Wolpe (1958) quien expone que el

comportamiento asertivo procede como un freno a la ansiedad; Lazarus (1966) quien agrega a la teoría de Wolpe a la independencia emocional como equivalente de asertividad, aduciendo que esta envuelve, advertir y enunciar apropiadamente los cambios de humor; Alberti y Emmons (1974) quienes ratifican los trabajos anteriores debido a que la asertividad es una actitud que previene los extremos, ya que se adopta un comportamiento equilibrado; Stein (2011) razona la asertividad como un segmento de la inteligencia emocional que permite ejercer dominio sobre los ímpetus particulares del individuo de manera que este consiguiera comunicarse de forma adecuada; por consiguiente, presentadas las teorías que posibilitan establecer el presente proyecto de investigación, como teóricos de la comunicación asertiva se consideró a los siguientes expositores con sus respectivas presunciones.

En su teoría de la relación entre asertividad y características de la personalidad, Kirst (2011) pone en evidencia que la asertividad es una destreza de comunicación esencial entre las personas, esta es asimilada para ayudar a los individuos a cumplir con las demandas colectivas de la sociedad. Evidentemente la comunicación asertiva nace o se cimienta en la educación recibida aunque también existen otros factores que determine que ese comportamiento habitual no pueda darse, consecuentemente, simboliza la armonía entre ser mordaz y ser dócil, lo que a su vez impulsa una equilibrada tolerancia, la consideración por todos y la colaboración; las personas que tienen como capacidad innata comunicarse asertivamente son idóneos para desenvolverse según su propio interés sin advertir preocupación descomunal aunque toman en cuenta los derechos de quienes lo rodean; en contraste, la carencia de asertividad es representado por expresar los puntos de vista y emociones de un individuo de manera tan timorata, que produce en los demás desconocer o rechazar expeditamente sus apreciaciones o requerimientos.

En su teoría de la comunicación y trabajo en equipo, Fernández López (2016) indica que la comunicación asertiva faculta que cualquier individuo forme lazos afectivos de forma positiva con sus semejantes, la carencia de esta clase de destrezas puede hacer que el individuo se proyecte como alguien agresivo, muy indulgente, transmitir de una manera no adecuada los sentimientos, proceder de

una manera inflexible, etc.; comportarse de forma extrema tiene secuelas nocivas en el contexto social y más específicamente en el laboral; efectivamente la comunicación asertiva permite mantener una relación favorable con los demás, cuando se expresa de manera correcta los sentimientos se tiende a equilibrar las relaciones con otros individuos tanto a nivel personal y laboral; es evidente que en la vida laboral es importante desarrollar conductas adecuadas al contexto para comunicarse correctamente, al momento de trabajar y poseer la destreza de ser asertivo lo fundamental es establecer los más importantes modos de comunicación, estos pueden ser modelos frecuentes de comunicación; en otros términos, que son patrones que precisan una sucesión de conductas y destrezas casi atinadas socialmente y en base a los cuales cada uno puede estar personificado; por consiguiente la comunicación asertiva es el más conveniente laboralmente debido que evidencia un punto de equilibrio en la forma de comunicarse y por ende una elección más proporcionada y admitida.

En la teoría de la asertividad, Yagosesky (2017) expone que la asertividad es una manera de comunicación asentada en la consideración hacia uno y hacia los demás, significa hablar de forma serena, franca y educada sobre lo cual se piensa de manera imparcial y que responde a lo que concebimos y anhelamos verdaderamente; la comunicación asertiva es sin cuestionamiento una habilidad social de mucha valía, que está conectada a la inteligencia emocional y a la facultad innata para hablar afablemente y de manera eficaz con quienes nos rodean. Es habitual que la asertividad sea plasmada como una polémica cuando en verdad no hay relación alguna con esta situación, opinar asertivamente no quiere decir obligar a los demás que piensen igual a nosotros; es indudable que el tratar de imponer criterios es una agresión, así mismo nunca hay que expresar todo lo que se piensa; efectivamente un enunciado asertivo solamente expresa lo que es realmente importante y necesario; en resumen, la asertividad manifiesta la firmeza intrínseca del valor personal, la transcendencia e integridad, del significado de estimación y correspondencia de la cualidad humana.

Considerando las diversas teorías la que más representó a la variable independiente según la visión de este proyecto es la que planteó Fernández; y al exponer acerca de las distintas concepciones de la variable independiente se

abordó a través de la declaración de ciertos autores que se encuadraron en el pensamiento teórico declarado por Fernández.

Para Ukessays (2018) indica que la comunicación asertiva faculta manifestar auténticas emociones o afectos particulares, además de los derechos de quienes nos rodean; la conducta asertiva aparenta ser un buen limitativo del estrés en circunstancias embarazosas y habitualmente se transforma en el mediador en ambientes confusos. Emplear la asertividad en algún problema que se pueda dar dentro de las instituciones puede aminorar el estrés y dar paso a diferentes vías de comunicación. Las partes involucradas ganarán y las necesidades particulares se satisfarán sin pugnas crecientes. La asertividad es una conducta prudente y puede ser relacionado con el afecto debido a que uno se iguala con los demás sin humillar a la otra parte. Los agravios, la ironía y las acotaciones ofensivas tiene una orientación reactiva o provocadora del problema.

López (2015) describe a la comunicación asertiva como un patrón de comportamiento que permite proceder en necesidad a los intereses propios, sin segregar, extremar ni quebrantar los intereses de terceros. Se evidencia que la comunicación asertiva es ventajosa y práctica en considerar derechos, tratar inconvenientes, pactar con pericia, constituir y sostener pláticas con distintas personas y en diversos temas; también ayuda en el desarrollo de toma de resoluciones, pedir cambios de comportamiento en otros individuos, ser sincero con lo que se pretende decir sin agraviar y aceptar riesgos estimados.

Para Caldas et al. (2016) refieren a la comunicación asertiva como una condición intermedia entre la calma y la mordacidad, que nace de la consideración personal y hacia quienes nos rodean. Concordar y declarar ideas de manera asertiva es útil, e inclusive es una destreza inapelable y precisa en diferentes contextos. En el entono profesional y personal, la asertividad favorece el trabajo colaborativo, los compromisos, las exigencias de parte de terceros, la gestión del talento humano, las relaciones profesionales, etc.

Según Corrales et al. (2017) expresan que la comunicación asertiva se trata acerca de la facultad de comunicarse oral y preoralmente de manera adecuada a

la cultura y a los contextos. Las destrezas sociales abrigan un extenso cúmulo de capacidades intrínsecamente en el entorno de la comunicación oral y no oral. Internamente de este grupo de aptitudes la asertividad es un elemento básico de las destrezas sociales o laborales que une los modos e inclinaciones que benefician el resguardo de los propios derechos con cortesía, en otras palabras sin violentar ni consentir ser atacado.

Para Naranjo Pereira (2018) la comunicación asertiva posibilita una locución apropiada de ideas y emociones sin producir angustia, recelo o agresión, por lo que beneficia la autonomía de ser, la emancipación, la razón, la honestidad del yo y la identidad propia. La asertividad es una condición compuesta, enlazada con fuerte sentido de autoestima, que se consigue asimilar como fragmento de un proceso extenso de desarrollo emocional; esta frena que cualquiera sea coaccionado por quienes lo rodean en cualquier aspecto y es un elemento concluyente en la subsistencia y el incremento de la autoestima, conjuntamente con apreciar y considerar a los demás mutuamente.

Para García Ancira (2019) la comunicación asertiva es una práctica social de mucha significancia, que está relacionada a la inteligencia emocional y al potencial para manifestarse de forma agradable y efectivo con los demás. La asertividad como destreza comunicativa y como práctica conductual simplifica la comunicación, fomenta la eficacia en la misma y contribuye a conseguir obediencia, cuidado y asistencia de los que lo rodean, conservando el significado de identidad e integridad y tolerando a cabalidad el pensamiento de los demás.

La comunicación asertiva no solo da cuantía a las frases favorables, sino además, la modulación al momento de transmitir el mensaje para establecer un clima organizacional agradable que asiste a los colaboradores que integran como elemento del recurso humano de ese lugar, según Ugalde y Canales (2016) plantearon que la comunicación asertiva es un reto esencial para que un grupo colabore con mayor predisposición. Si este escenario se incumple, perennemente existirán muchos problemas internamente de la institución educativa. Por consiguiente, para que exista una correcta interrelación esta debe surgir de una compostura de consideración a uno mismo y también hacia los demás. El recado

se dice a partir del yo, en otros términos, no se conduce el diálogo al terreno de la reprensión o la agresión particular. En consideración, asimismo es primordial conservar la ecuanimidad por medio de la exposición de los acontecimientos. Ugalde y Canales prosiguiendo el pensamiento Teórico de Fernández da notabilidad a tres dimensiones que son: La asertividad laboral que es aquella utilizada en el espacio laboral. Presume la buena camaradería entre colaboradores, como así igualmente, la consideración entre directivo y servidor. La asertividad laboral atañe a las acciones de acatamiento y ecuanimidad que correspondan en el área en el trabajo. La adopción de un comportamiento asertivo de lado de un servidor presume la obediencia y la aprobación social de sus colegas, mientras que a la par, ese mismo servidor asertivo sobresaldrá con su trabajo ante los directivos institucionales, presumiendo por consiguiente puestos de trabajo más sobresalientes. Como indicadores de la asertividad laboral se tiene a la empatía, que es el propósito de intuir las percepciones y alteraciones, pretendiendo apreciar de manera imparcial y coherente lo que sienten los demás; tolerancia que no es otra cosa que la consideración a las opiniones, dogmas o acciones de los demás, así sean distintas o antagónicas a las propias y por último la reciprocidad que es obrar en correspondencia de manera bilateral a una persona.

La comunicación abierta debe tener como finalidad el pacto entre dos o más personas y especifica que para que esto ocurra, es ineludible que sea claro, adecuada, indudable y veraz; como indicadores de la comunicación abierta se tiene el contacto visual que es un tipo de comunicación no verbal pero que se da al momento de realizar una conversación mirando a los ojos denotando seguridad; la modulación de la voz que permite que un correcto cambio de volumen, tono o velocidad al momento de transmitir un mensaje refleje confianza , y fluidez verbal que refiere a la capacidad de recordar y transmitir ideas rápidamente sin la utilización exagerada de palabras repetidas. Para finalizar la apreciación de la convivencia que es la apreciación que los integrantes de la institución educativa poseen en relación al ambiente en el cual se desenvuelven en sus actividades laborales. Dichas apreciaciones, se fundamentarían en la vivencia que cada sujeto desarrolla en la interrelación con sus semejantes. Como indicadores de la apreciación de la convivencia se tiene la relación Autoridad-Docente, la relación

entre el directivo y el docente se debe basar en el buen trato y requiere que la función o autoridad de uno no anule el sentir del otro; más bien debe propiciar la camaradería dentro de los límites del respeto; relación entre pares, las relaciones existentes entre iguales se establecen en el compañerismo y por ello se debe respetar el sentir o apreciaciones individuales con el objeto de laborar en un adecuado ambiente de trabajo; y para concluir la visión institucional, que no es otra cosa que la percepción integral que los individuos tienen acerca de la institución a la cual pertenecen.

Históricamente el desarrollo institucional fue considerado por Krasner (1984) como alteraciones necesarias en respuesta al cambio del entorno interno y/o externo de las instituciones; para Orren y Skowronek (1999) vieron el desarrollo institucional como una consecuencia de decisiones políticas, Roumpakis (2011) proponen que las instituciones se transforman paulatina y continuamente. Con respecto a la segunda variable objeto de análisis; se muestran las teorías que apoyan la presente investigación.

Según Portes (2006) en su teoría de las instituciones y desarrollo expone que la concepción de desarrollo institucional empieza en los niveles exteriores y se remonta hasta la estructura normativa y la ordenanza de valores de la colectividad. Por tales motivos, es posible que esos esfuerzos hallen renuencia y se malogren. La destreza interactiva empieza en otro punto, asegurando a la población en una extensa disputa acerca de los propósitos del desarrollo como lo son los valores y los reglamentos que son los cánones además de los procedimientos técnicos que son las destrezas necesarias para alcanzarla.

Si se comienza con los niveles más superficiales hasta llegar a la estructura medular de la sociedad se debe incentivar a la población a que se sienta parte de los cambios que se proyectan, cambios cuya única finalidad es el bien común. La institución concebida como sociedad demanda de diferentes factores complejos que le admitan mejorarse, autosistematizarse y reformarse, los factores señalados deben ser internos y contemplar el principio de la institución como organización. Si se concibe la institución como colectividad, y por consiguiente que este utilice un método comunicacional cerrado, los actores externos que intenten trastornar el

equilibrio social, no perturba la organización integral del conjunto social, pero puede afectar la comprensión que se tiene de comunidad, e intrínsecamente sobre la acepción que tienen sus actores.

En su teoría sobre condiciones de desarrollo institucional Leiva y Astorga (2014) enfatizan que toda institución que busca alcanzar desarrollo y eficacia se identifica por presentar procedimientos coherentes con los propósitos de la educación y así mismo congregan diferentes particularidades de índole organizativa, manejo de gestiones, innovación y capacitación del docente, que la hacen distintiva a aquellas que no brindan resultados apropiados. El desarrollo institucional es la consecuencia del cumplimiento de procedimientos y técnicas de acción o contribuciones que actores internos o externos plantean para enfrentar las dificultades que se presentan interiormente en las instituciones y que no sólo el desarrollo debe ser atribuido a quienes diseñan la normativa que regula a ésta. Para las instituciones educativas esta acción de reordenamiento y autogestión instituiría un servicio innovador cara a las directrices educativas concebidas por actores externos, que pueden ocasionar desbarajuste, muchas veces hacen el papel de camisa de fuerza que no habilitan a las instituciones reinventarse, ni experimentar de una edificación sin organización. De tal forma se puede deducir el porqué de la superación que tienen las instituciones que consiguen su desarrollo desde el discernimiento de las necesidades institucionales en que incurrir.

Para Vargas-Hernández (2017) en su teoría de análisis crítico sobre el desarrollo institucional, señala que el desarrollo institucional debe estar compuesto con los distintos aspectos de desarrollo acreditando una mediación estratégica congruente de colaboración que pide por correcciones de cultura institucional de las organizaciones que necesitan procedimientos de ejecución respaldadas en patrocinio político y en la contribución de los equipos de interés implicados. Quedó evidenciado por el autor que el desarrollo institucional permite programar injerencias estratégicas siempre y cuando se cuente con el apoyo de todos los funcionarios involucrados dentro de la institución. Estas injerencias se relacionan al incremento del presupuesto financiero y humano, el potenciamiento de la infraestructura, la distribución de horarios, métodos de trabajo y diferentes

componentes que se desean favorezcan a la proyección sin dejar de lado la observancia de los objetivos institucionales.

Para poder consolidar el concepto de desarrollo institucional se procedió a explicar las concepciones de algunos autores que se sitúan en la tendencia teórica expuesta por Leiva y Astorga:

Para Guerra y Vargas (2016) el desarrollo institucional refuerza el enunciar políticas y tácticas, procesos e instrumentos metódicos que dan dirigencia a las acciones de los benefactores que son los que suministran los recursos, quienes persisten en aproximaciones hipotéticas y sistemáticas para el desarrollo de las instituciones. La transformación planeada, ordenada y lograda por la institución, en la exploración para el desarrollo de los niveles de eficacia, ecuanimidad y congruencia, a través de la reforma de sus técnicas características y su alineación institucional es un impulso para formalizar y dirigir el cambio organizacional, por lo que se sustenta en el alcance de resultados de los procedimientos efectuados en los compromisos organizacionales para el perfeccionamiento de las variables institucionales existentes.

Según el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación ([INEE], 2016) declara que el desarrollo institucional permite fortificar el trabajo y función de la institución para posibilitar la capacidad de cada uno en tener una educación de excelencia. El colaborar al desarrollo institucional, fundado en el fortalecimiento de la calidad educativa; está encaminada en cooperar de forma representativa en la producción de procesos de eficacia institucional; trazando y estableciendo todos los procesos que permitan optimizar la comunicación interna y externa, y proporcionando un integral sustento y asesoría necesaria que requiriese cada uno de los integrantes de la comunidad educativa.

Para Gárbanzo-Vargas (2016) conjetura que el desarrollo institucional es la deducción de la realización o mejoramiento de esquemas operacionales internos o externos que plantean afrontar las dificultades existentes dentro de las instituciones. Echar un vistazo en retrospectiva y ser reflexivos de lo que acontece a puertas cerradas en las instituciones educativas es una labor práctica de mucha

valía que favorece la modificación en la gestión que se haya llevado hasta entonces. Para conseguir el desarrollo institucional es imperioso considerar el papel de la institución educativa por medio de la ejecución de procesos interactivos, transformadores y valorados continuamente.

Según Saltos y Cobacango (2018) definen el desarrollo institucional como una transformación proyectada, metódica, ordenada y tomada por la institución, en la exploración del aumento en los niveles de atributos, imparcialidad y eficacia de los servicios brindados, todo esto conseguido a través de la reforma de sus procedimientos propios y su alineación institucional. En el terreno de la educación se favorece la figura de la institución educativa como el área donde se da a cabo el proceso pedagógico y, por tanto, como el territorio donde se centran acciones tan numerosas como el uso de tácticas y metodologías de enseñanza aprendizaje, el cuidado a la pluralidad, la capacitación de educadores, la evaluación de la eficacia formativa además de los logros del aprendizaje; entre otros.

Saltos y Cobacango (2018) continuando el pensamiento teórico de Astorga y Leiva resaltó dos dimensiones que son: El ámbito humano que sugiere plantear al individuo o grupo de personas como principal beneficiario de una institución educativa, rica en propuestas e inventiva desde una visión global. Dentro de esta dimensión sobresalen los siguientes indicadores: Afluencia de estudiantes, que se describe como el flujo o cantidad de alumnos que requieren inscribirse en la institución educativa; recurso humano, que representa la capacidad que tienen las autoridades de gestionar encuentros profesionales con el objetivo de impulsar la mejora continua de los integrantes que trabajan en la institución; por último vinculación con la comunidad, que es el proceso en que la institución educativa pone a disposición de la colectividad asistencia que favorezca la mejora de la calidad de vida de los mismos. Para concluir, la dimensión gestión directiva proveída de una labor de guía e iniciadora del perfeccionamiento de una institución educativa, se consagra a sistematizar las necesidades de la institución para completar una cultura educacional específica y exclusiva del centro de estudio. Dentro de esta dimensión destacan los siguientes indicadores: Liderazgo, que es el cúmulo de destrezas directivas que una persona tiene para injerir en la manera de proceder de los demás, ocasionando que un grupo labore con entusiasmo para

alcanzar objetivos; control administrativo del plantel, acción donde se valoran y precisan los resultados derivados del proceso de gestión, fundamentalmente en el período de realización, y se contrasta dichos resultados con los fines a alcanzar que han sido previamente determinados en la planeación, con el objetivo de precisar las medidas correctivas necesarias y para finalizar el control académico que es la actividad de vigilar los distintos procesos académicos acorde a las normativas ministeriales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La naturaleza de esta investigación fue aplicada de tipo descriptivo, que para el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica ([CONCYTEC], 2018) está orientada a establecer por medio del conocimiento, los mecanismos que permitan solucionar un problema observado y concreto; además, Marotti y Pedroso (2018) declaran que una investigación que se desenvuelve en un entorno habitual para solucionar determinadas dificultades de personas, instituciones o contexto específico, se denomina investigación aplicada. En este tipo de investigación no se pretende dar contestación a grandes preguntas sino dar solución a problemas precisos valiéndose de evidencia e ideas con un propósito concreto u objetivo práctico.

La investigación de tipo descriptivo según Atmowardoyo (2018) es empleada para especificar los fenómenos evidentes con la mayor exactitud permitida; es decir tiene como finalidad detallar de forma puntual y metódica una realidad o fenómeno de una población, además de que suele hacer uso de una amplia diversidad de métodos de investigación para analizar una o más variables. También Akhtar (2016) ratificó que en una investigación descriptiva se pretende identificar y conseguir información acerca de particularidades de un hecho en específico, en otros términos, esta clase de investigación detalla estructuras, sucesos o circunstancias sociales como condiciones de trabajo, etc.

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo que para Daniel (2016) este enfoque tiene como mayor ventaja el uso de datos estadísticos como instrumento para economizar recursos y tiempo; este enfoque apoya esencialmente la ratificación del método científico porque se concentra en la prueba de hipótesis y teorías, este aspecto es de fundamental transcendencia ya que se pretende proceder bajo el tákito de imparcialidad. Es premisa evitar los prejuicios humanos siempre que sea posible ya que la investigación debe evaluar cuidadosamente lo que se observa.

La presente investigación tuvo un diseño no experimental de alcance transeccional que para Thomas (2016) una investigación no experimental está carente de la manipulación de la variable independiente y es aquella que se efectúa sin manosear intencionadamente las variables. Se fundamenta en el análisis de fenómenos tal y cual como se den para razonarlos con posterioridad; en esta clase de sondeo no hay posiciones ni incitaciones a los cuales se comprometan los sujetos, estos son estudiados en su ambiente natural. Un estudio de alcance transeccional fue advertido por Zangirolami et al. (2018) como muy útil en estudios descriptivos ya que se utiliza en investigaciones que tienen carácter analítico y los resultados que se obtengan deben ser interpretados por investigadores con buena experiencia en ese campo específico de conocimiento, con mucha precaución y sentido común.

3.2. Variables y operacionalización.

Tariq (2015) señala que las variables se operacionalizan hallando una relación conmensurable y válida para la investigación que contenga variables independientes como dependientes, la operacionalización es sustancial ya que no todas las variables se logran medir de manera sencilla. Los elementos intrínsecos son complejos de medir por eso es necesario una correcta operacionalización ya que esto permite elevar la eficacia de la variable y la eficiencia del diseño; la operacionalización además permite que la hipótesis sea formulada de manera clara y nivela las variables que se usan en la investigación ya que si en el proceso de operacionalización no se las estandariza esto conduce a errores en la investigación.

La comunicación asertiva definida conceptualmente constituye un reto esencial para que un grupo labore de la mejor forma; si este escenario se infringe, perennemente existirán muchos problemas en la institución educativa. (Ugalde y Canales, 2016).

La definición operacional de la comunicación asertiva es conceptualizada como la facultad humana de correlacionarse con sus pares para solucionar diferencias; por medio de la cual se otorga notabilidad a las siguientes dimensiones: asertividad laboral, comunicación abierta y apreciación de la convivencia. La

asertividad laboral busca el equilibrio entre colaboradores y la forma de comunicarse adecuadamente, entre sus indicadores están la empatía, tolerancia y reciprocidad; la comunicación abierta busca que las personas se interrelacionen correctamente en todas sus formas: verbal y no verbal, como sus indicadores se hallan el contacto visual, la modulación de la voz y fluidez verbal; y por último la apreciación de la convivencia, es la opinión de las personas acerca del ambiente laboral de la institución donde trabajan, como indicadores se tiene relación Autoridad-Docente, relación entre pares y visión institucional.

Para el desarrollo institucional conceptualmente busca precisarse como el cambio proyectado, metódico, ordenado y adjudicado por la institución, en la búsqueda del aumento en los niveles de eficacia, ecuanimidad y congruencia de los servicios brindados. Esto por medio de la transformación de sus procedimientos característicos y su disposición institucional. (Saltos y Cobacango, 2018).

La definición operacional del desarrollo institución es dado por el proceso por el cual las instituciones aumentan sus destrezas y ejercicio en correspondencia a sus objetivos y contexto; se resaltaron las siguientes dimensiones: ámbito humano y la gestión directiva. El ámbito humano está orientada al individuo o grupo de personas como principal favorecido de las propuestas institucionales, como indicadores se encuentran la afluencia de estudiantes, recurso humano y vinculación con la comunidad; finalmente, la dimensión gestión directiva que busca el mejoramiento de la institución educativa, entre sus indicadores se enuncian el liderazgo, control administrativo y control académico.

Por último, la escala de medición que se utilizó para las dos variables fue la ordinal que para Mishra et al. (2018) esta escala permite valorar la posición de un encuestado en relación a un tema por medio de un grupo de respuestas sistemáticas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Majid (2018) define a la población como un grupo de interés que personifica el objetivo del estudio que se intenta examinar o presentar. La población en el estudio estuvo constituida por cinco autoridades y sesentaisiete docentes que

laboran en la oferta educativa ordinaria de la Unidad educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule.

El criterio de inclusión según Patino y Carvalho (2018) se define como todas las particularidades claves que deben de tenerse en cuenta en la población objetivo lo cual permitirá responder la pregunta de investigación. Para este estudio se ha contemplado a las autoridades y docentes de la Unidad Educativa Fiscal Juan Bautista Aguirre; que se encuentran laborando actualmente en la institución y que a la vez han sido informados del desarrollo de esta investigación; para su participación se ha tenido en cuenta el llamado consentimiento informado; cuyo formato se presenta en los anexos del presente informe.

Arias et al. (2016) consideran que el criterio de exclusión alude a los escenarios o características que muestran los participantes y que influyen de tal manera que afectarían o cambiarían los resultados y por consiguiente los inhabilitan para la investigación. En este estudio se excluyó a los docentes del Proyecto Nacional de Alfabetización de Educación Básica para Jóvenes y Adultos EBJA; por no pertenecer al sistema de oferta educativa ordinaria, administrativos, padres de familia y estudiantes, docentes que se encuentran con licencia laboral y también a los docentes que han decidido no participar en el estudio.

Para dar un fiel reflejo de la realidad institucional se consideró una muestra censal que para Ávila Foesther (2019) es cuando se contempla la integridad de los elementos poblacionales para la realización de la investigación. Consecuentemente, la muestra se definió como censal por ser comparable población y muestra a la vez; es decir se optó por la población entera al estimarla como un número de elementos factible de estudiar.

Para esta investigación se trabajó con un muestreo probabilístico aleatorio simple ya que los elementos de estudio están contenidos en el marco muestral, para Etikan y Bala (2017) en este tipo de muestreo cada unidad de estudio tiene igual posibilidad de ser seleccionada. Esto enuncia que la preferenciación de un sujeto es independiente de la oportunidad de elección de los otros individuos que forman parte del estudio.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Como técnica se recurrió a la encuesta; según Ponto (2015) se define como la acción de recopilar información de un determinado número de individuos por medio de respuestas a preguntas realizadas por un encuestador. La intención primordial de la encuesta es conseguir información que refiera las particularidades de los individuos de interés en el contexto de la investigación con relativa celeridad.

Con el objetivo de presentar derivaciones apegadas a la finalidad de esta investigación se realizó un cuestionario que según Mitchell et al. (2016) es una serie de preguntas que pueden estar estructuradas para responder de manera abierta o cerrada, el instrumento tuvo una organización de escala de medición ordinal que para Arvidsson (2019) este tipo de escala consta de valores cuyo orden se conoce, pero no la distancia entre estos; facilita un rango restringido de respuestas a una determinada interrogante o afirmación; la escala que se estipuló estuvo en el rango de uno a tres con el siguiente valor: nunca; a veces y siempre.

Según Taherdoost (2016) la validez es el grado en que un constructo específico parece estar relacionado a juicio de los expertos con el tema a conjeturar; en otros términos, se trata de que el instrumento utilizado evalúe lo que tiene que evaluar; siendo esto verificado por individuos especializados en el tema de investigación y que son considerados por terceros como expertos cualificados.

Para el análisis del conjunto de datos acopiados en la encuesta, se usó como software estadístico el paquete informático IBM SPSS Statistics 26, ya que es un programa recomendado para la ejecución de diversos análisis estadísticos empleados en una investigación científica, permitiendo obtener de una forma expedita los resultados esperados.

La validez de criterio, se constituyó en correspondencia a las dimensiones de las variables tema de estudio, en miramiento a la cantidad de indicadores avizorando el potencial de proveer respuesta a los objetivos; la variable comunicación asertiva precisó de tres dimensiones y nueve indicadores; la variable desarrollo institucional tuvo dos dimensiones y seis indicadores.

La validez de constructo, se respaldó esencialmente por las teorías y concepciones generales de las variables de investigación, como: asertividad laboral, comunicación abierta y apreciación de la convivencia; conjuntamente las dimensiones: ámbito humano y gestión directiva.

Como coeficiente de fiabilidad se aplicó el Alpha de Cronbach que según Taber (2017) es una medida de confiabilidad que demuestra que las pruebas y escalas que se han elaborado o tomado para los ítems del cuestionario de investigación son apropiadas para su propósito. En consecuencia, este coeficiente permite un análisis de consistencia interna de las interrogantes permitiendo tener la certeza de que el instrumento aplicado es el correcto. El Alpha de Cronbach para la variable comunicación asertiva fue de 0,951 y para la variable desarrollo institucional fue de 0,936 dando como resultado que los instrumentos aplicados son altamente fiables.

Así mismo se detallan las personas que realizaron el proceso de validación de expertos cuyas constancias de validación se encuentran en los anexos: Dr. Pedro Miguel Alcocer Aparicio, Dra. Laly Viviana Cedeño Sánchez, Dra. Marivel Concepción Jurado Ronquillo, Dr. José González Zambrano y Dra. Somaris Fonseca Montoya.

3.5. Procedimiento.

Primero se formalizó la validación de los instrumentos estadísticos para las variables comunicación asertiva y desarrollo institucional considerando el criterio de expertos; paso seguido se cumplió con la elaboración de una carta dirigida al Mg. Pastor Barzola Barzola rector de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule para requerir el permiso de aplicación de los instrumentos dentro de la institución educativa, después se realizó el consentimiento informado orientado a las autoridades y docentes de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule para la realización de la encuesta, luego de haber aprobado la realización de la encuesta las autoridades y docentes, contestaron el cuestionario en línea a través del enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc5ujVA8H7F_GNFnYtafmCMEWt9xe

[tQP3h6-atg0Pc9wNrfkg/viewform?usp=sf_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvQ0xoOINHCAQC0jzy98CN1A_x5mCxDog8WPTTh27jkCyl0PQ/viewform?usp=sf_link) para las autoridades y https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvQ0xoOINHCAQC0jzy98CN1A_x5mCxDog8WPTTh27jkCyl0PQ/viewform?usp=sf_link; para los docentes; más tarde en la tercera semana de noviembre de 2020 se inició la aplicación de la prueba piloto de la encuesta, además el proceso de aplicación del cuestionario fue simple y de rápida ejecución con un período de tiempo no mayor a 15 minutos; una vez recopilados los datos fueron pasados al Excel para que estos fueran inmediatamente tratados en el paquete informático IBM SPSS Statistics 26; habiendo sido los datos tratados se comenzó a comparar los resultados con las teorías postulados en la investigación, finalmente se efectuó la redacción de las conclusiones y recomendaciones cuidándose de que no haya inclinación alguna de emitir criterios que no estén fundamentados en los hallazgos estadísticos de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos.

Los datos obtenidos en las encuestas fueron organizados según los indicadores propios de cada dimensión, los datos fueron primero plasmados en Microsoft Excel, y después tratados en el paquete informático SPSS 26 ejecutándose un análisis estadístico de los mismos. Asimismo, el cotejo de datos se ejecutó de forma descriptiva, debido a que se elaboraron tablas de distribución de frecuencias con sus apropiadas gráficas estadísticas. La primera prueba inferencial que se utilizó fue Kolmogorov-Smirnov que permitió distinguir el tipo de distribución que tienen los datos, paso seguido se aplicó el test de U Mann-Whitney para la comprobación de hipótesis; todo este proceso se realizó con la finalidad de dar la pertinente inferencia de los datos observados.

3.7. Aspectos éticos.

Para la investigación se consideró los subsiguientes principios básicos, como la beneficencia que para Brittain et al. (2020) refiere cuando todos los encuestados están resguardados en cada uno de los niveles posibles y al uso que se les dé a los datos recopilados de forma tal que todas las partes interesadas sean beneficiadas; la no maleficencia que para Ketefian (2015) significa ser justo, y

añade un sentido tácito de que existe el deber de hacer el bien, es decir, de favorecer a los sujetos bajo investigación; la autonomía que según Prats et al. (2016) es reconocer a los individuos bajo estudio como sujetos libres con capacidad de disponer sobre las acciones que se van a realizar acerca de su cuerpo, apariencia o la información acerca de su persona; y finalmente, la justicia que para Johnson (2012) es salvaguardar los derechos de los sujetos de investigación.

Para el cumplimiento de esta investigación se solicitó la autorización del Mg. Pastor Barzola Barzola rector de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, contemplando las normas de la moral en cada uno de los ámbitos enmarcados en esta investigación. La encuesta de esta investigación tuvo un carácter personal, sin modificar las declaraciones u observaciones que hayan efectuado los encuestados. El marco teórico fue fundamentado considerando teorías y conceptualizaciones de parte de investigadores expertos en las variables de investigación y toda la información bibliográfica de los mismos es imprescindiblemente mencionada.

IV. RESULTADOS

Con el propósito de dar una explicación de los resultados obtenidos en las encuestas se procedió a la representación estadística a través de la tabulación de los datos de las variables comunicación asertiva y desarrollo institucional según apreciación de autoridades y docentes de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, 2020; con sus respectivas dimensiones.

Tabla 1

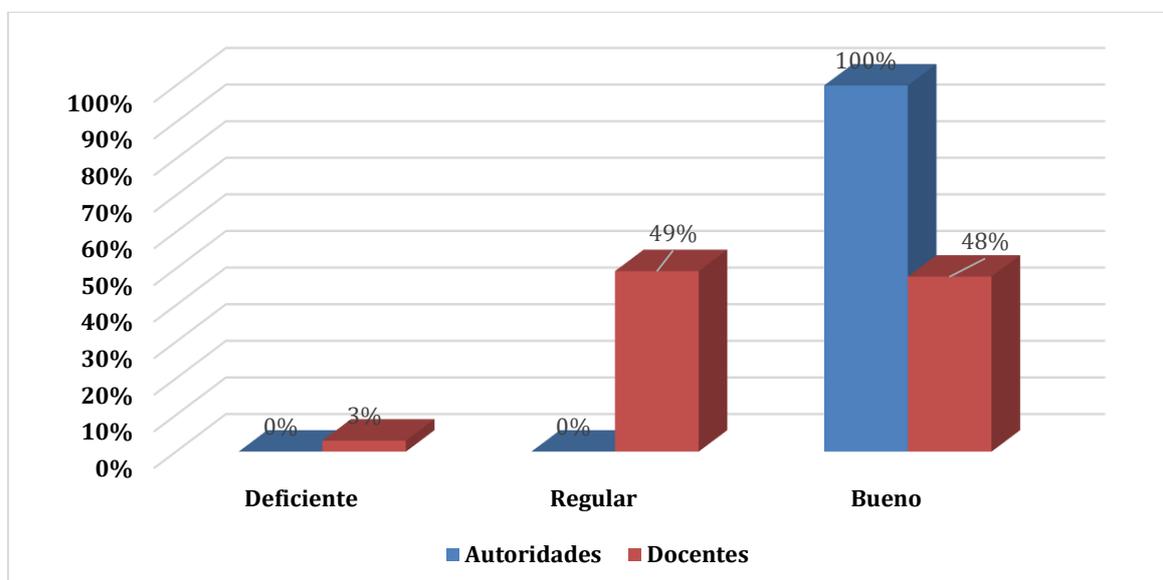
Nivel de comunicación asertiva.

Categorías	Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%
Deficiente	0	0%	2	3%
Regular	0	0%	33	49%
Bueno	5	100%	32	48%
Total	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 1

Nivel de comunicación asertiva.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

En observancia del cotejo de los datos, es evidente que todas las autoridades creen que la comunicación asertiva dentro de la unidad educativa es buena en contraste de la mayoría de los docentes que creen que la comunicación asertiva dentro de la institución es regular o deficiente según la opinión de 49% y 3% respectivamente; sólo el 48% de los docentes la aprecia como buena. Las dimensiones que encierra la variable comunicación asertiva son: asertividad laboral, comunicación abierta y apreciación de la convivencia.

Tabla 2

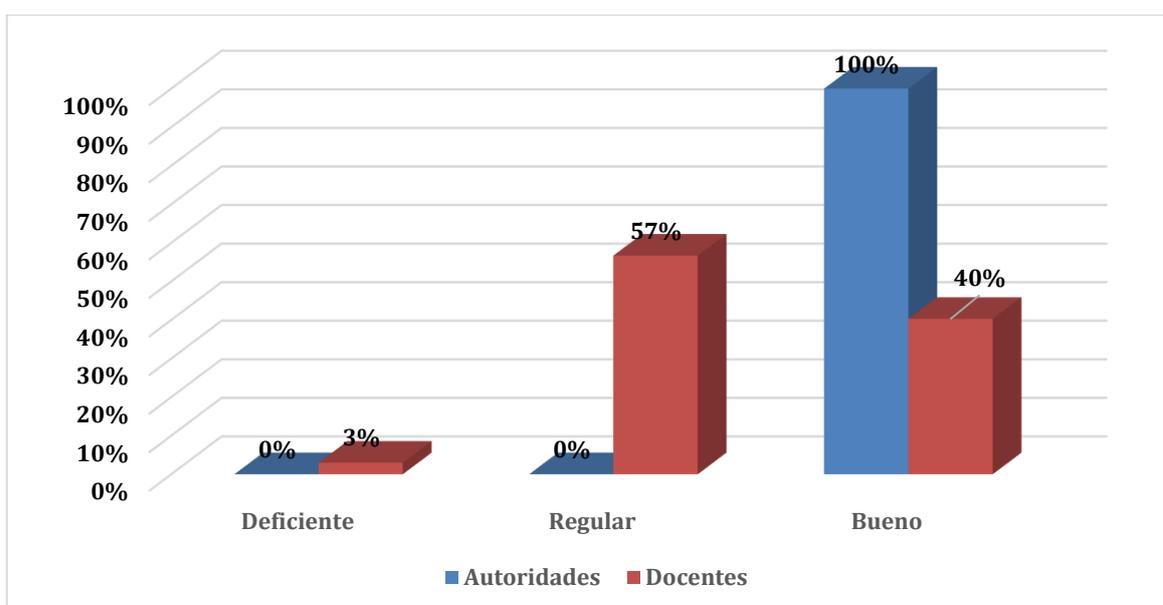
Nivel de desarrollo institucional.

Categorías	Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%
Deficiente	0	0%	2	3%
Regular	0	0%	38	57%
Bueno	5	100%	27	40%
Total	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 2

Nivel de desarrollo institucional.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

En correspondencia al desarrollo institucional, en general las autoridades están convencidas de que se encuentran en un nivel bueno con un 100% pero los docentes en cambio lo perciben de forma desfavorable; ya que el 3% lo percibe como deficiente, el 57% lo califica de regular y sólo el 40% lo califica como bueno. Dentro de las dimensiones que encierra el desarrollo institucional se halla el ámbito humano y la gestión directiva.

Tabla 3

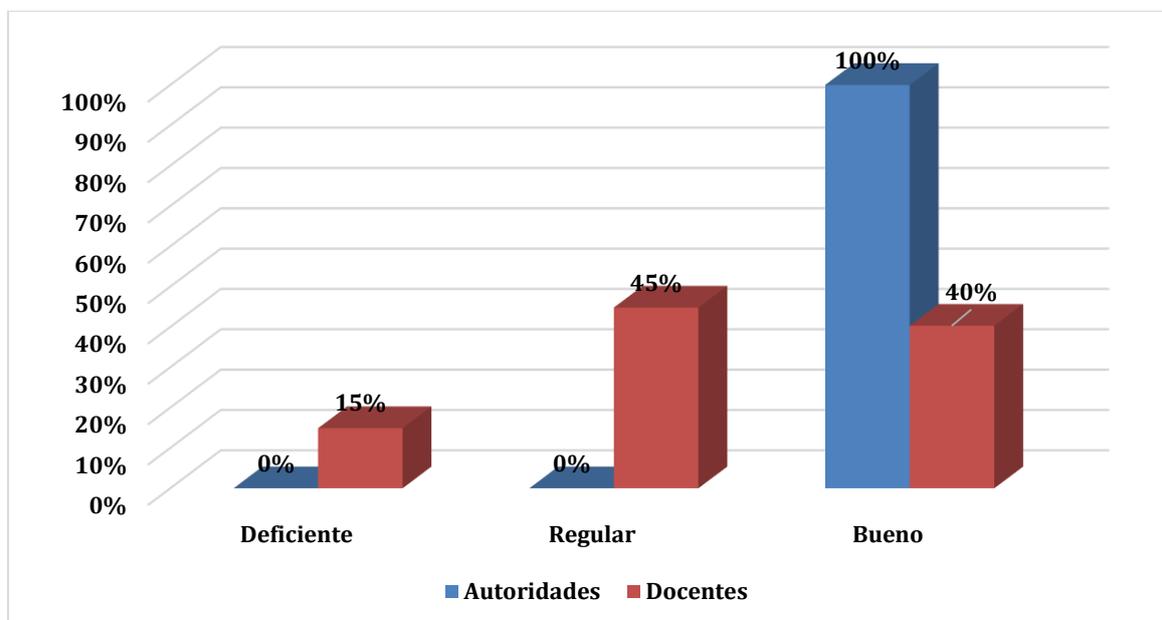
Categorización de frecuencias de la asertividad laboral.

Categorías	Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%
Deficiente	0	0%	10	15%
Regular	0	0%	30	45%
Bueno	5	100%	27	40%
Total	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 3

Asertividad Laboral.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

En concordancia a la representación gráfica de la tabla 3, las autoridades califican con un 100% el nivel de asertividad laboral como buena, mientras que el 15% de los docentes consideran que se encuentra en un nivel deficiente, el 40% en un nivel bueno y en un nivel regular el 45%, siendo este último valor el de más peso porcentual debido en mayor medida que las autoridades escasamente aportan soluciones, no hacen uso de un discurso afirmativo ante imprevistos y los docentes tampoco sienten que las autoridades le brindan apoyo al igual que los demás compañeros. Así mismo se realizó el análisis de los indicadores de la dimensión.

Tabla 4

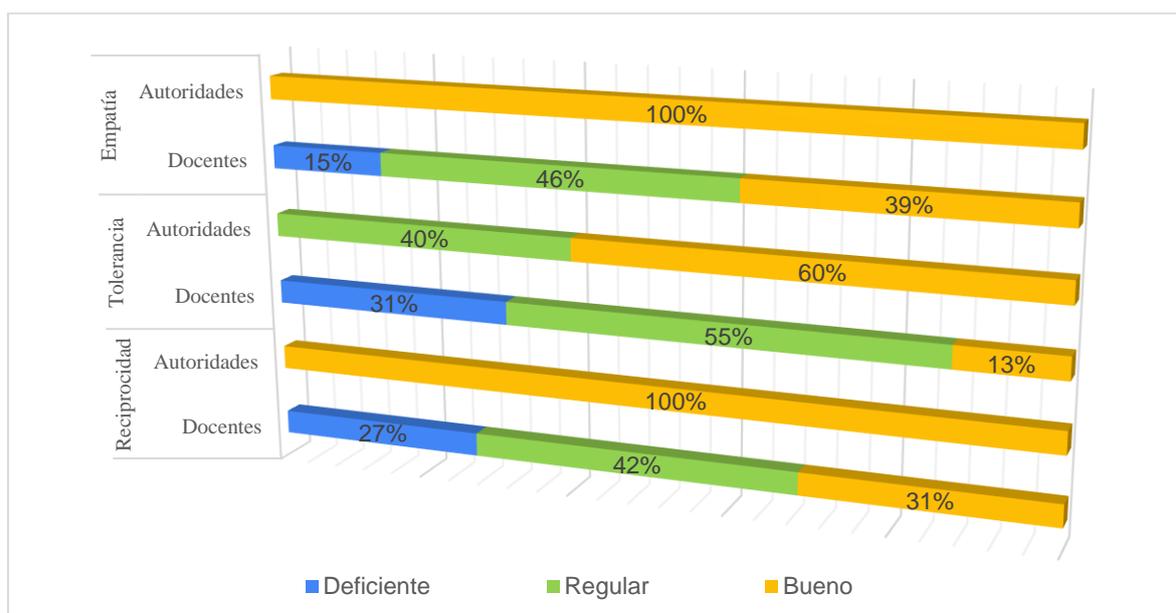
Indicadores de la dimensión asertividad laboral.

Indicadores	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				TOTAL			
	Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Empatía	0	0	10	15%	0	0%	31	46%	5	100%	26	39%	5	100%	67	100%
Tolerancia	0	0	21	31%	2	40%	37	55%	3	60%	9	13%	5	100%	67	100%
Reciprocidad	0	0	18	27%	0	0%	28	42%	5	100%	21	31%	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 4

Indicadores de la dimensión asertividad laboral.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

La empatía presentó valores que se distribuyeron de la siguiente manera 100% bueno según la apreciación de las autoridades; los docentes valoraron al indicador con un 15% deficiente, 46% regular y 39% bueno, la empatía describe que tanto las autoridades perciben los sentimientos de los docentes. De igual forma la tolerancia mostró porcentajes en el nivel regular de un 40% y bueno del 60% según opinión de las autoridades; los docentes en cambio manifestaron un 31% deficiente, 55% regular y 13% bueno, este indicador señala que tan abiertos son las autoridades con respecto a las diferentes ideas que pueda tener un docente con respecto a algún tema e imprevistos. Por último, el indicador reciprocidad en el cual las autoridades valoraron en un 100% encontrarse en un nivel bueno, mientras los docentes declararon que estos se hallan en un nivel deficiente en un 27%, regular 42% y bueno 31%; la reciprocidad mide el nivel de correspondencia que tienen las autoridades hacia los docentes que han brindado un esfuerzo mayor para la consecución de algún objetivo propuesto.

Una vez analizado todos los indicadores de la dimensión quedó en evidencia que la visión general de las autoridades dista de la realidad percibida por los docentes, por consiguiente, se necesita encontrar un equilibrio que ayude a que se formen lazos de solidaridad. De la misma manera es meritorio mencionar que las autoridades deben aprender a controlar sus emociones cuando cualquier situación no resulte según lo proyectado y no menos importante aprender a no demostrar preferencias hacia un docente o grupo de ellos.

Tabla 5

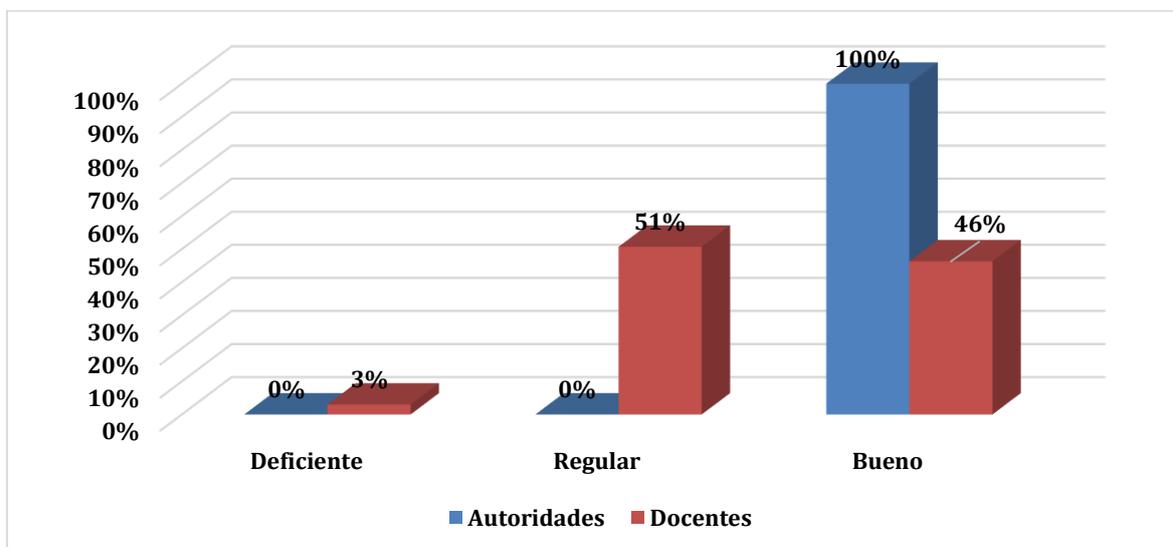
Categorización de frecuencias de la comunicación abierta.

Categorías	Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%
Deficiente	0	0%	2	3%
Regular	0	0%	34	51%
Bueno	5	100%	31	46%
Total	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 5

Comunicación abierta.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

En relación a los resultados obtenidos en la tabla 4 y su representación gráfica, las autoridades consideran que la dimensión comunicación abierta se halla en un nivel bueno con un 100%, en cambio el 3% de los docentes piensa que se encuentra en un nivel deficiente, el 46% en un nivel bueno y en un nivel regular el 51%, sucediendo este último dato porcentual debido al descontento por parte de docentes al percibir que la velocidad con que las autoridades transmiten las diferentes alineaciones no es la adecuada. Además, realizan el uso excesivo de muletillas, provocando que las indicaciones dadas por los mismos no sean claras. De igual manera se realizó el estudio de los indicadores de la dimensión.

Tabla 6

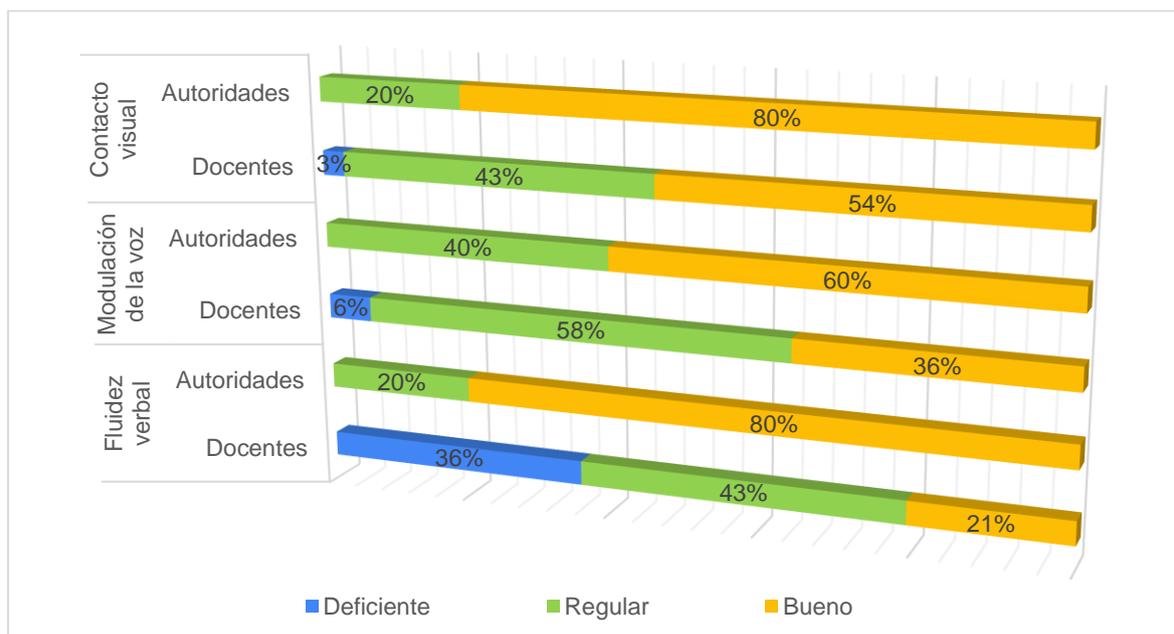
Indicadores de la dimensión comunicación abierta.

Indicadores	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				TOTAL			
	Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Contacto visual	0	0%	2	3%	1	20%	29	43%	4	80%	36	54%	5	100%	67	100%
Modulación de la voz	0	0%	4	6%	2	40%	39	58%	3	60%	24	36%	5	100%	67	100%
Fluidez verbal	0	0%	24	36%	1	20%	29	43%	4	80%	14	21%	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 6

Indicadores de la dimensión comunicación abierta.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Los porcentajes obtenidos en el indicador contacto visual mostró que las autoridades perciben que se encuentran en un nivel regular en un 20% y bueno en un 80%; los docentes en cambio evaluaron este indicador con un nivel deficiente en un 3%, regular en un 43% y bueno en un 54%, el contacto visual involucra la capacidad que tienen las autoridades de mirar a los ojos cuando entablan conversación con los docentes. La modulación de la voz fue apreciada en un 40% como regular y 60% bueno por parte de las autoridades, al contrario, los docentes la calificaron en un 6% deficiente, 58% regular y 36% bueno, este indicador se relaciona con el énfasis que las autoridades utilizan al hablar o comunicar algún tema en general, finalmente el indicador fluidez verbal es percibido por las autoridades en un nivel regular en un 20% y bueno en un 80%; en contraste con los docentes que la calificaron en un 36% deficiente, 43% regular y 21% buena, este indicador implica la transmisión de ideas sin utilizar el exceso de palabras repetidas por parte de las autoridades.

Detallado todos los indicadores de la dimensión comunicación abierta, una vez más autoridades y docentes no tienen puntos en común en cuanto al contexto

observado, hablar correctamente es un punto imprescindible que cualquier persona que ocupe un cargo jerárquico superior como lo son las autoridades, deben desarrollar, la velocidad al comunicar un requerimiento o explicar un contenido debe ser el adecuado para que el mensaje sea comprendido. Así mismo no se puede dejar de lado el contar con un amplio vocabulario que ayude a que la transmisión de cualquier información llegue a los docentes de forma apropiada y no causar confusión o tedio en las intervenciones en las cuales participen.

Tabla 7

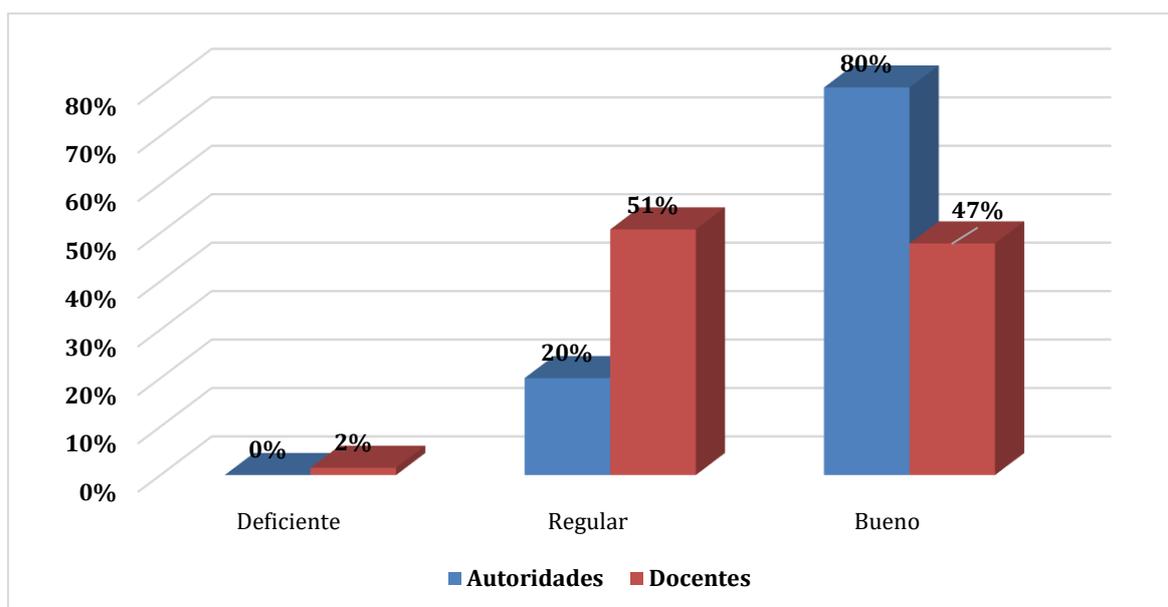
Categorización de frecuencias según la apreciación de la convivencia.

Categorías	Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%
Deficiente	0	0%	1	2%
Regular	1	20%	34	51%
Bueno	4	80%	32	47%
Total	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 7

Apreciación de la convivencia.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

En coherencia a los resultados representados gráficamente de la tabla 7; el 20% de las autoridades apreció que la convivencia en la unidad educativa es regular y un 80% que es buena; en contraste el 2% de los docentes percibe que la apreciación de la convivencia es deficiente, el 47% lo calificó como buena y el 51% como regular ya que no existe un acercamiento entre autoridades y docentes debido que la mayoría de ellos informaron que a veces o nunca han mantenido alguna plática informal generando un clima laboral de distanciamiento con las autoridades, tampoco sienten confianza con sus compañeros y por último las autoridades no contribuyen a generar un buen clima laboral. También se efectuó el análisis de los indicadores de la dimensión.

Tabla 8

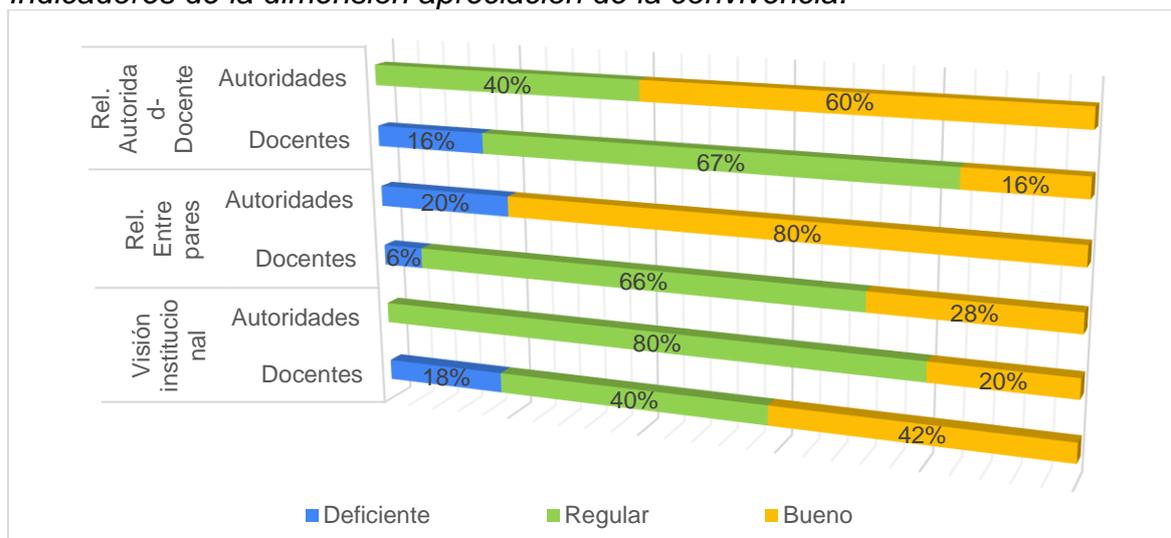
Indicadores de la dimensión apreciación de la convivencia.

Indicadores	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				TOTAL			
	Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Rel. Autoridad-Docente	0	0%	11	16%	2	40%	45	67%	3	60%	11	16%	5	100%	67	100%
Rel. Entre pares	1	20%	4	6%	0	0%	44	66%	4	80%	19	28%	5	100%	67	100%
Visión institucional	0	0%	12	18%	4	80%	27	40%	1	20%	28	42%	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 8

Indicadores de la dimensión apreciación de la convivencia.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

En el indicador de relación autoridad-docente, las autoridades la valorizaron en un 40% como regular y 60% como buena, al contrario, los docentes la estimaron en un 16% como deficiente, 67% regular y en 16% como buena; el indicador analiza el nivel de relación de compañerismo que existiere entre ambos. La relación entre pares fue observada por las autoridades en un 20% como deficiente y un 80% como buena, a diferencia de lo anterior los docentes señalaron que el nivel de relación entre pares se halla en un 6% como deficiente, 66% regular y un 28% como buena; el indicador pretende medir la relación que existe entre los docentes de la unidad educativa. El nivel de visión institucional según las autoridades la ubicaron en un regular con un 80% y buena en un 20%, los docentes ubicaron en un 18% deficiente, 40% regular y un 42% bueno; este indicador es la apreciación que tienen autoridades como docentes de la institución de una forma integral.

Las derivaciones de los indicadores correspondientes a la dimensión apreciación de la convivencia deja en claro la importancia de afianzar vínculos de camaradería que permita tanto a las autoridades como docentes en no sentirse en un ambiente rígido de posiciones. También es preciso crear un ambiente de confianza entre docentes para que exista la ayuda mancomunada cuando sea necesaria. Al mismo tiempo, es casi forzoso que las autoridades sean quienes intervengan y participen directamente en la generación de un adecuado clima laboral.

Tabla 9

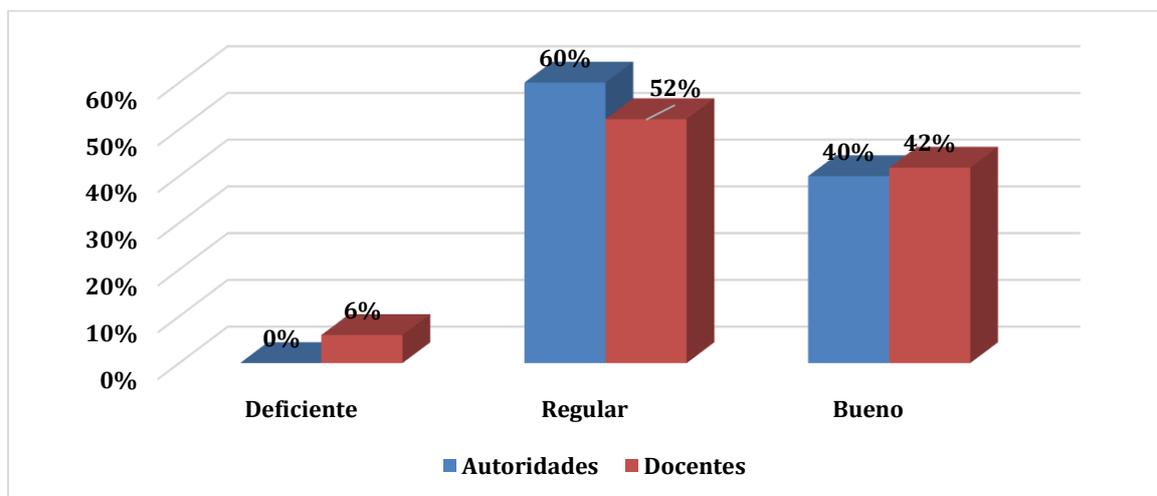
Categorización de frecuencias del ámbito humano.

Categorías	Autoridades		Docentes	
	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0%	4	6%
Regular	3	60%	35	52%
Bueno	2	40%	28	42%
Total	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 9

Ámbito humano.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

En consideración a la representación gráfica de los datos de la tabla 9, las autoridades califican el ámbito humano en un 60% como regular a causa de que no se realizan reuniones con docentes de otras instituciones para fortalecer el servicio educativo y un 40% como buena; a diferencia de estos el 6% de los docentes señaló que el ámbito humano es deficiente, el 42% lo consideró como buena y un 52% como regular, debido en parte que estos perciben que las capacitaciones que se dan dentro de la institución no tienen utilidad para ellos y no se desarrollan reuniones con la participación de docentes de otras instituciones con la finalidad de exponer experiencias y mejorar el servicio educativo. Asimismo, en esta dimensión se hace el estudio de cada uno de los indicadores que la componen.

Tabla 10

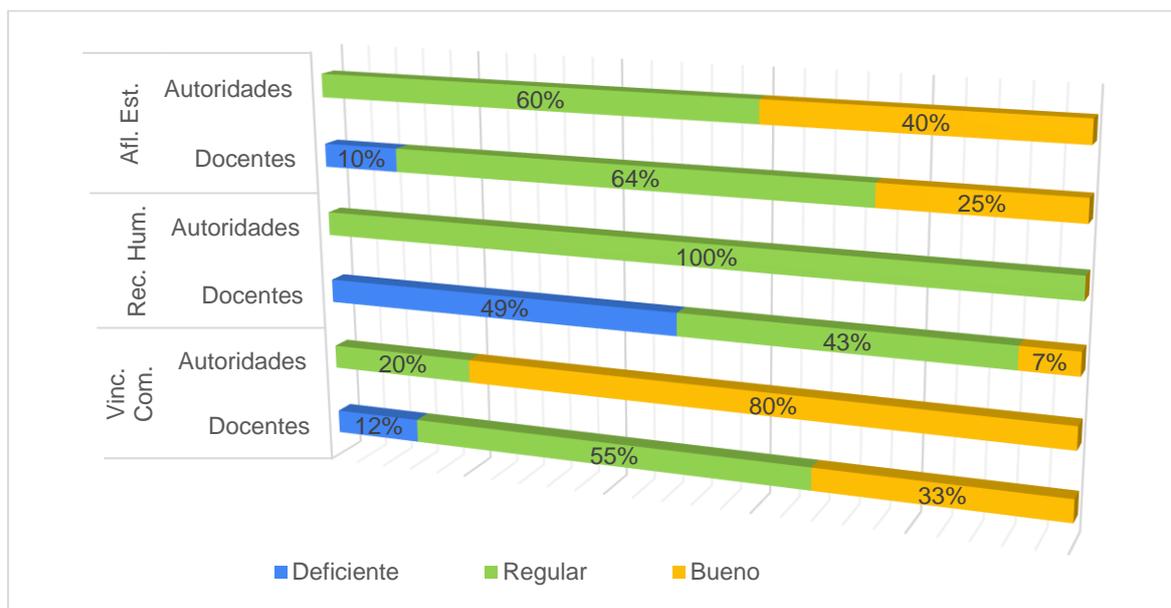
Indicadores de la dimensión ámbito humano.

Indicadores	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				TOTAL			
	Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Afl. Est.	0	0%	7	10%	3	60%	43	64%	2	40%	17	25%	5	100%	67	100%
Rec. Hum.	0	0%	33	49%	5	100%	29	43%	0	0%	5	7%	5	100%	67	100%
Vinc. Com.	0	0%	8	12%	1	20%	37	55%	4	80%	22	33%	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 10

Indicadores de la dimensión ámbito humano.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Observando los resultados de los indicadores de la dimensión ámbito humano se puede apreciar que la afluencia de los estudiantes es vista por parte de las autoridades en un 60% regular y un 40% bueno, aunque según el juicio de los docentes está en un 10% deficiente, 64% regular y 25% buena; este indicador implica reconocer la cantidad de estudiantes que demandan el servicio educativo en la institución. El recurso humano se encuentra en un nivel regular en un 100% según opinión de las autoridades, en cambio para los docentes los niveles se hallan en un 49% deficiente, 43% regular y un 7% bueno; describe la habilidad de las autoridades para gestionar reuniones profesionales con el propósito de promover el perfeccionamiento continuo de los docentes de la institución. Para concluir la vinculación con la comunidad se encuentran ubicado en un 20% en el intervalo regular y bueno en un 80% según valoración de las autoridades, en contraste, los docentes en un 12% ubicaron como deficiente este indicador, 55% regular y 33% bueno, la vinculación con la comunidad es el proceso en que la institución aporta por medio de sus estudiantes asistencia a la colectividad para mejorar la condición de vida de los mismos a través de proyectos o programas.

Tabla 11.

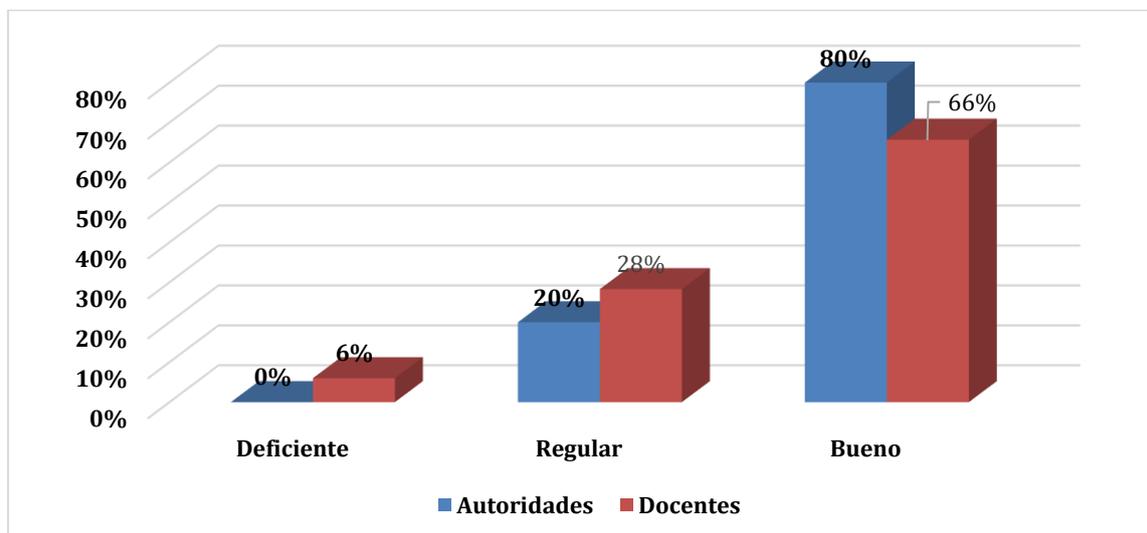
Categorización de frecuencias de la gestión directiva.

Categorías	Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%
Deficiente	0	0%	4	6%
Regular	1	20%	19	28%
Bueno	4	80%	44	66%
Total	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 11

Gestión directiva.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

En congruencia a la representación gráfica de los datos de la tabla 11, el 20% de las autoridades valoró que existe una gestión directiva regular por considerar que no se realizan jornadas de refuerzo a los docentes que presentan problemas en aula y un 80% buena; en cambio el 6% de los docentes estableció que la gestión directiva es deficiente, el 28% lo estimó como regular ya que no se realizan jornadas de refuerzo para los docentes que presentan debilidades en su desempeño en aula y un 66% como buena, esto es correspondido a que las autoridades monitorean periódicamente la ejecución de actividades institucionales

y dan seguimiento al proceso de registro de notas en cumplimiento de las normativas ministeriales.

Tabla 12.

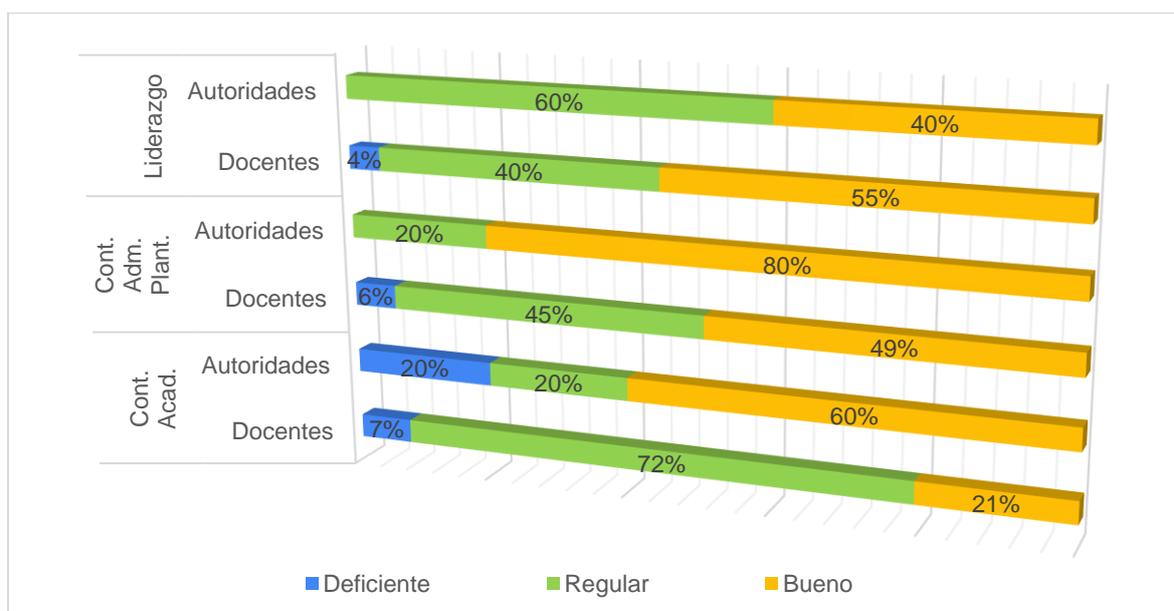
Indicadores de la gestión directiva.

Indicadores	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				TOTAL			
	Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes		Autoridades		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Liderazgo	0	0%	3	4%	3	60%	27	40%	2	40%	37	55%	5	100%	67	100%
Cont. Adm. Plant.	0	0%	4	6%	1	20%	30	45%	4	80%	33	49%	5	100%	67	100%
Cont. Acad.	1	20%	5	7%	1	20%	48	72%	3	60%	14	21%	5	100%	67	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Figura 12

Indicadores de la gestión directiva.



Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado en la investigación. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Contemplando las derivaciones de los indicadores de la dimensión gestión directiva se puede considerar que el liderazgo es percibido por parte de las autoridades en un 60% regular y un 40% bueno, mientras que según en opinión de los docentes está en un 4% deficiente, 40% regular y 55% bueno; este indicador implica el conjunto de destrezas directivas que el individuo tiene para direccionar la

forma de actuar de los demás. El control de la administración del plantel se halla en un nivel regular en un 20% y un 80% bueno según sentir de las autoridades, por el contrario, para los docentes los niveles se ubican en un intervalo del 6% deficiente, 45% regular y un 49% bueno; en este indicador se procura estimar y puntualizar los resultados procedentes del proceso de gestión. Para finalizar el control académico desde el punto de vista de las autoridades se halla en un nivel deficiente y regular con porcentaje igual al 20% y en un 60% bueno, para los docentes en cambio se halla en un nivel deficiente en un 7%, 72% regular y 27% bueno, este indicador es la acción de supervisar los diferentes procesos académicos conforme a las directrices ministeriales.

Para la comprobación del test de normalidad se aplicó el estadístico Kolmogorov-Smirnov, ya que se utilizó una muestra censal de 72 encuestados; los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Tabla 13

Prueba Kolmogorov-Smirnov de las variables comunicación asertiva y desarrollo institucional.

Tests of Normality	Kolmogorov-Smirnov		
	Statistic	N	Sig.
Comunicación asertiva	0,158	72	0,000
Desarrollo institucional	0,180	72	0,000

Nota. Reporte SPSS v. 26. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

La Tabla 8, presenta que los datos de la variable comunicación asertiva y desarrollo institucional presentan una distribución no normal debido a que el nivel de Sig.<0.05; por lo que se precisó para la prueba de hipótesis de la investigación la utilización de la prueba no paramétrica U Mann-Whitney. Para la prueba de hipótesis de la investigación se formuló los siguientes enunciados para su contrastación

H₀: El diseño de un modelo de comunicación asertiva basado en la teoría de Fernández no mejorará el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, 2020.

H₁: El diseño de un modelo de comunicación asertiva basado en la teoría de Fernández mejorará el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, 2020.

Tabla 14

Prueba de hipótesis no paramétrica U Mann-Whitney de las variables comunicación asertiva y desarrollo institucional.

Test no paramétrico	Comunicación asertiva	Desarrollo institucional
Mann-Whitney U	38,000	70,000
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,004	0,032

Nota: Reporte SPSS v. 26. Elaborado por: Wendy Yesenia Alvarado Torres.

Dado que el valor p de la variable comunicación asertiva resultó 0,004 y el de desarrollo institucional 0,032 y ambos tienen un grado de significancia asintótica bilateral menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo que significa que el diseño de un modelo de comunicación asertiva basado en la teoría de Fernández mejorará el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, 2020.

V. DISCUSIÓN

La investigación estuvo enmarcada en la comunicación asertiva y el desarrollo institucional según la apreciación de autoridades y docentes de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre, con el objetivo de ofrecer un seguro análisis de una muy marcada realidad problemática existente en la institución y de este modo poder contribuir con un modelo que busque priorizar la ecuanimidad de las interrelaciones existentes entre dichos actores tomando a la comunicación asertiva como base para alcanzar un pleno desarrollo institucional.

Es indispensable insistir en que las personas que ejercen autoridad no sólo en la Unidad Educativa bajo estudio sino en cualquier otra, deben tener en cuenta que el elemento humano forma parte de uno de los pilares cardinales de la institución y como tal tiene que estar en capacidad de relacionarse con sus semejantes, solidarizarse con ellos, reconocer sus necesidades y ser capaz de incentivarlos en cualquier instante que estos necesiten; todo esto con la finalidad de crear un ambiente propicio donde los docentes se sientan estimulados a realizar sus distintas labores diarias y por ende las autoridades forjarán un sentimiento incondicional de compromiso de sus colaboradores para alcanzar los objetivos institucionales que se hayan propuesto.

La metodología adoptada en esta investigación lo sitúa como un estudio de tipo aplicado, definiéndose bajo un enfoque cuantitativo; con un diseño no experimental de alcance transaccional, considerando realizar el cotejo, análisis e interpretación de los datos obtenidos por medio de los instrumentos aplicados en la investigación para obtener información relevante de la realidad problemática. Además, se utilizó instrumentos informáticos que permitieron procesar por medio de estadísticos la medición de las variables sin necesidad de realizar injerencia alguna sobre las mismas.

Como fortaleza de la metodología que se utilizó se tiene que los hallazgos que se derivaron de la investigación son valiosos en el aspecto práctico y se pueden emplear para abordar determinadas dificultades como los que se encontraron en este estudio; los cuestionarios fueron realizados a los participantes al mismo

tiempo; así la declaración y la terminación de la encuesta son obtenidos en el mismo momento de efectuar la aplicación; también se pudo realizar un estudio más amplio, incluyendo a toda la población ya que se utilizó una muestra censal potenciando la generalización de los resultados.

Dentro de las debilidades manifestadas en la metodología adoptada en la investigación, se puede citar las medidas adoptadas en el país para contrarrestar la pandemia de COVID-19 como lo es el distanciamiento social impidiendo la normal toma de la encuesta presencial; aunque los instrumentos fueron aplicados por medio de Google Forms, algunos de los docentes no se sintieron cómodos con este tipo de método ya que no se sienten familiarizados con el mismo; otra debilidad fue el no tener la certeza de que todas las unidades de estudio estuvieran dispuestas a responder el cuestionario debido en mayor medida, que a pesar de ser informados de que se respetaría la privacidad de sus respuestas tenían recelo a cualquier tipo de represalia por las apreciaciones que puedan dar en el cuestionario.

En relación al objetivo general el cual plantea el poder proponer un modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández para mejorar el desarrollo institucional de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, provincia del Guayas, 2020; las valoraciones alcanzadas para la variable comunicación asertiva se ubicaron entre regular o deficiente según la opinión del 49% y 3% respectivamente de los docentes encuestados y como buena en un 100% por parte de las autoridades; dejando como evidencia que existen puntos de vista contradictorios según la apreciación de los actores, esta discordancia refleja la necesidad de manejar una comunicación transformacional entre autoridades y docentes siendo esto corroborado según lo expuesto por Calderón (2017) donde destaca la trascendencia de mediar los conflictos entre autoridades y docentes utilizando la comunicación asertiva para interactuar en armonía y tolerancia con toda la comunidad educativa. En su teoría de las habilidades personales y sociales, Fernández (2016) indicó que cuando se evidencia equilibrio en la expresión de los sentimientos, las relaciones con los demás ya sea en un contexto personal o laboral serán las adecuadas para un ambiente beneficioso para todos, el tener un modelo establecido de comunicación

permite ser poseedor de un patrón de conductas y habilidades apropiadas socialmente y en miramiento a este proceder los demás pueden replicar este comportamiento; por ende la comunicación asertiva es la conducta más útil ya que asegura mesura en la manera de comunicarse y en consecuencia una alternativa más armoniosa y aceptada.

Del mismo modo referente al desarrollo institucional se evidenció que los docentes lo concibieron de forma desfavorable; ya que el 3% lo percibió como deficiente, el 57% califica como regular y coincidió que las autoridades al igual que en la comunicación asertiva lo percibieron como bueno en un 100%, concordando con Angamarca Calderón (2016) en la necesidad de mejoramiento continuo considerando la existencia de fuerzas internas y externas que tienen repercusión en el desarrollo institucional; por consiguiente es necesario proponer un modelo de comunicación asertiva que ayude a mejorar el desarrollo institucional. Del mismo modo, en su teoría sobre condiciones de desarrollo institucional Leiva y Astorga (2014) afirmaron que el desarrollo institucional es el resultado de llevar a cabalidad todo un proceso de métodos prácticos considerando las diferentes aportaciones que involucrados directos o indirectos proponen para afrontar las dificultades que puedan darse dentro de las instituciones, ya que el mejoramiento que se pretende no se da sólo con diseñar normativas que regulan el desarrollo; además también puede darse en el caso de instituciones educativas que actores externos tengan un rol de traba que no admiten a las instituciones reinventarse.

Como primer objetivo específico se procuró diagnosticar las características que presenta la comunicación asertiva entre autoridades y docentes en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, provincia del Guayas, 2020.; para diagnosticar las principales características de la variable independiente se realizó el análisis de cada una de las dimensiones que la componen y según los datos obtenidos en la encuesta el 15% de los docentes considera que se encuentra en un nivel deficiente el 40% en un nivel bueno y en un nivel regular el 45% en asertividad laboral, debido en gran medida a la poca empatía exteriorizada por las autoridades cuando se debe aportar soluciones considerando las circunstancias, una reducida capacidad de tolerancia ante eventos inesperados y mermada

facultad de reciprocidad ya que los docentes no sienten que están siendo respaldados como sus demás compañeros.

Los resultados obtenidos igualmente concuerdan con el trabajo de investigación de Leal (2019) donde visualizó que la poca o nula asertividad laboral existente en la institución donde realizó su estudio también es denotado como puntos de inflexión entre los integrantes de la unidad educativa evidenciado la necesidad de mejorar los medios de comunicación y así corregir lo que sea necesario ya sea por medio de estrategias internas que permita el trabajo en equipo, sin olvidar que la autoridad debe promover un contexto educativo agradable para todos. Estas coincidencias también permiten citar a Naranjo (2018) quien destacó que es necesario una correcta comunicación que posibilite una intercomunicación apropiada no sólo de ideas sino de emociones sin que este sea motivo para que existan afectaciones directas o indirectas. Igualmente esto es aseverado por López (2015) quien describió a la comunicación asertiva como un esquema de actuación que faculta actuar en necesidad de los propios beneficios, sin apartar, refrenar ni violar los intereses de los demás; del mismo modo se demuestra que la comunicación asertiva es propicia y conveniente cuando se necesita considerar derechos, inconvenientes, concertar con facilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas y en muchos tópicos, incluso ayuda en el momento de toma de resoluciones, solicitar cambios de actitudes en terceros y ser honesto con lo que se quiera comunicar sin ofender además de aceptar los riesgos estimados de su intervención.

La comunicación abierta entre autoridades y docentes es apreciada por un 3% de los docentes con un nivel deficiente, el 46% en un nivel bueno y en un nivel regular el 51%; debido a que a pesar que las autoridades si manejan el contacto visual con los docentes, la velocidad al dar las directrices institucionales no es el apropiado, conjuntamente con un problema de vocabulario limitado y con muletillas que hace que las indicaciones sean confusas y los docentes pierdan el interés de las intervenciones.

Esto guarda relación con el trabajo realizado por Cortez (2018) que da relevancia a la importancia del contacto visual además de que tanto autoridades y

docentes deben fortalecer competencias socioemocionales que se deben llevar a la práctica con el objetivo de alcanzar un mejoramiento holístico en la institución; cabe señalar que Corrales et al. (2017) expusieron que la comunicación no sólo debe pensarse como una expresión oral sino también como una expresión no oral ya que las destrezas sociales resguardan un amplio conjunto de capacidades que acopla las maneras y tendencias que favorecen el cuidado de los derechos individuales con educación, en otros términos sin forzar ni tolerar ser agredido.

En la apreciación de la convivencia el 2% de los docentes percibe que es deficiente, el 47% lo calificó como buena y el 51% como regular; ya que la relación existente entre autoridades y docentes es plenamente laboral y es casi inexistente el darse alguna plática de tipo informal entre ellos; así mismo la relación entre pares dista de ser perfecta por sentimientos mínimos de confianza y por último la visión que el docente tiene de la institución es que las autoridades no contribuyen a generar un adecuado clima laboral.

Esto corrobora lo manifestado por Román (2016) donde afirma la transcendencia de saber derribar muros comunicacionales que imposibiliten o entorpezcan la comunicación para alcanzar la consolidación de la comunicación asertiva entre las autoridades y docentes de la institución observada. Sin embargo, la apreciación de las autoridades ante los mismos criterios expuestos la califican con un 80% o 100% como bueno, siendo discordante la valoración entre estos dos actores. Por defecto las observaciones efectuadas por las autoridades y docentes tienen distintos criterios siendo necesario encontrar un punto medio de sus apreciaciones siendo que Caldas et al. (2016) concientizaron que la comunicación asertiva es un estado intermedio entre la tranquilidad y la ironía, que se da cuando existe la consideración propia y hacia los demás; siempre se debe de decir las cosas de una manera correcta ya que esta condición tiene una mayor utilidad en el campo profesional o personal favoreciendo el trabajo colaborativo de todos los actores. Así mismo para García Ancira (2019) la comunicación asertiva es una habilidad social muy importante, que está conectada a la inteligencia emocional y a la manera de expresarse placentera y adecuada con quienes están cerca; además como destreza comunicativa y como práctica conductual facilita la comunicación, desarrolla la efectividad de la misma y favorece en obtener

acatamiento, interés y apoyo de los individuos, protegiendo el sentido de conciencia e integridad, teniendo en consideración la tolerancia que se debe de tener hacia la opinión y sentir de los demás.

Como segundo objetivo específico se planteó identificar los factores que presenta el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, provincia del Guayas, 2020; al igual que en la variable independiente se realizó el análisis de las dimensiones, hallándose según la encuesta que el 6% de los docentes indicó que el ámbito humano es deficiente, el 42% lo consideró como buena y un 52% como regular dándose estos porcentajes debido a que el profesorado advierte que el cupo de matrículas concedidas a la institución no es congruente según la demanda de parte de la comunidad; el recurso humano señaló que no se desarrollan encuentros con docentes externos de la institución con el propósito de compartir experiencias para mejorar el servicio educativo y por último la institución escasamente propicia proyectos que contribuyan al desarrollo de la comunidad.

Esto coincide con el trabajo presentado por Moscoso Zamora (2016) que consideró que la débil gestión institucional causa un estancamiento en el desarrollo por consiguiente debe dársele prioridad a una planificación que impulse la mejora de la institución; dicho plan debe abrigar labores educativas articuladas a la práctica formativa docente además de considerar la contribución social que tendría si las instituciones alcanzan las mejoras propuestas; igualmente concuerda con Fabiani Orbea (2017) quien expuso que al mejorar el nivel de eficiencia permite el desarrollo institucional y por consiguiente se necesita puntos de vista distintos a los que existen dentro de las instituciones, se debe socializar con servidores de otras entidades afines los cuales exponen sus limitaciones o problemas y en conjunto encontrar soluciones en común para promover el desarrollo y esto favorecerá los servicios ofrecidos en cualquier ámbito aunque también recalcó la importancia de que cada uno de participantes de las respectivas instituciones se sientan responsables en ofrecer una atención adecuada.

La gestión directiva según la apreciación docente se estableció en un 6% como deficiente, el 28% regular debido a que no efectúan períodos de refuerzo para

los docentes que necesiten afianzar su desempeño en aula y un 66% como buena porque las autoridades constantemente vigilan el cumplimiento de las actividades institucionales y dan seguimiento al proceso de registro de notas.

Cabe citar a Guerra y Vargas (2016) quienes en su artículo de investigación vieron imperante que para que existiese el desarrollo que tanto desea cualquier institución es necesario reforzar las políticas, métodos y procesos que se llevan a cabo dentro de las mismas; sólo si se toma dichos correctivos se puede dar el cambio que encamine al desarrollo. También, es imperioso citar a Garbanzo-Vargas (2016) quién en su artículo infiere que el desarrollo institucional es la presunción de la ejecución o mejoramiento de proyectos estratégicos intrínsecos donde se diseña como confrontar las dificultades evidentes que se perciban dentro de las instituciones; por lo tanto es prudente tener una visión amplia tanto del presente aunque no es lo único importante sino además ser reflexivos sobre las experiencias pasadas dentro de las instituciones que a su vez puedan favorecer en el cambio que se considere necesario en la gestión directiva que se hubiera llevado hasta ese momento. Asimismo, INEE (2016) expone que el desarrollo institucional facilita la consolidación del trabajo en sujeción a la institución para viabilizar el mejoramiento de la calidad educativa; se direcciona en participar de manera distintiva en la obtención de procesos de eficacia institucional; delineando y asentando cada uno de los procesos que permitan mejorar la comunicación interna y externa.

Para poder determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis de investigación primero se realizó una prueba de normalidad de los datos para saber el tipo de distribución que presentaban los mismos; ya que se usó una muestra censal con 72 participantes el estadístico elegido para dicho cotejo fue Kolmogorov-Smirnov donde las dos variables de la investigación presentaron una distribución no normal debido a que el nivel de significancia de ambas fue menor a 0.05; por consiguiente para poder realizar la prueba de hipótesis se procedió a aplicar el test de U Mann-Whitney, este test no paramétrico permite comparar los valores de dos variables cuantitativas con muestra independiente de dos grupos, donde en este investigación un grupo está conformado por las autoridades y el otro grupo por los docentes de la Unidad Educativa.

Procesados los datos aplicando el test de U Mann-Whitney se obtuvo que la variable comunicación asertiva tuvo un valor de “p” de 0,004 y el de desarrollo institucional 0,032 siendo evidente que el grado de significancia es menor a 0,05, estos resultados conllevaron al rechazo de la hipótesis nula y de aceptación de la hipótesis alternativa de la investigación; lo que significa que el diseño de un modelo de comunicación asertiva basado en la teoría de Fernández mejorará el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, 2020.

En cuanto a la relevancia de esa investigación en el contexto científico social se logró recoger datos para luego analizarlos e interpretarlos considerando las teorías que fundamentaron este estudio y así extraer conclusiones relevantes que ayuden a obtener un amplio panorama de los problemas que aquejan a la institución educativa, que en este caso era el tipo de comunicación entre autoridades y docentes que no permite el pleno desarrollo institucional además de poder reflexionar acerca de cómo colaborar y proponer un modelo que ayude a fomentar la comunicación asertiva dentro de la institución.

Como tercer objetivo específico se enunció diseñar un modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández para mejorar el desarrollo institucional, se procedió a elaborar una propuesta observando las principales discordancias existentes entre el personal objetivo; y en apoyo de los principios básicos de la teoría se presentó un modelo ajustado a la realidad institucional que contribuya a corregir las falencias que presentan los actores de esta investigación en su relación laboral.

Como cuarto y último objetivo específico se dispuso validar el modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández para mejorar el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, provincia del Guayas, 2020; por lo que se recurrió a expertos para la revisión del modelo y que estos a su juicio y conocimiento examinen detalladamente la propuesta e hicieran las rectificaciones necesarias y una vez realizados los cambios procedieran a firmar su aprobación.

VI. CONCLUSIONES

1. El modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández ayudará acertadamente frente a los diferentes problemas que puedan presentarse dentro del contexto de las relaciones laborales de los servidores de la Unidad educativa Juan Bautista Aguirre, fortaleciendo el trabajo en colaborativo y mejorando el desarrollo institucional en beneficio de toda la comunidad educativa.
2. Las características que mostró la comunicación asertiva entre autoridades y docentes en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule es que las autoridades no brindan igualdad de oportunidades ante alguna petición por parte de los docentes, carecen del sentido de la tolerancia ante imprevistos, no cuentan con fluidez verbal y por último mantienen una relación jerárquica predominante con los docentes; esto se hizo evidente al presentar un nivel regular con un 45% en asertividad laboral y 51% tanto para la comunicación abierta y apreciación de la convivencia según la apreciación de los docentes y 100% buena según las autoridades, evidenciándose percepciones opuestas entre estos dos colectivos.
3. Al analizar los factores que presentó el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, se evidenció que el ámbito humano y la gestión directiva tiene un nivel de 52% y 28% regular respectivamente, entre los factores que afectan el desarrollo institucional se encuentra que el cupo asignado para la matriculación de los estudiantes no es proporcional según la demanda de la comunidad; además de que no se realizan reuniones con docentes de otras instituciones con el objetivo de comunicar experiencias para corregir cualquier falla en el servicio educativo y para finalizar la institución difícilmente realiza proyectos que apoyen al desarrollo de la comunidad; en contraparte las autoridades calificaron el ámbito humano como buena en un 40% y la gestión directiva en un 80% como buena también.
4. Los datos presentaron una distribución no normal por lo cual el estadístico utilizado para la prueba de hipótesis fue el test U Mann-Whitney donde el nivel

de significancia de la comunicación asertiva fue de 0,004 y el de desarrollo institucional fue de 0,032 y por consiguiente se corroboró que un modelo de comunicación asertiva mejora el desarrollo institucional de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre.

5. El esquema de la propuesta, fue realizado conforme al análisis de la encuesta que permitió tener una visión real del entorno institucional donde se evidenció una marcada diferencia de puntos de vista por parte de autoridades y docentes reconociéndose la necesidad de disponer de un modelo de comunicación asertiva, que permita mejorar el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule.
6. El modelo de comunicación asertiva basado en la teoría de Fernández fue validado respetando el juicio de expertos favoreciendo significativamente a mejorar el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule.

VII. RECOMENDACIONES

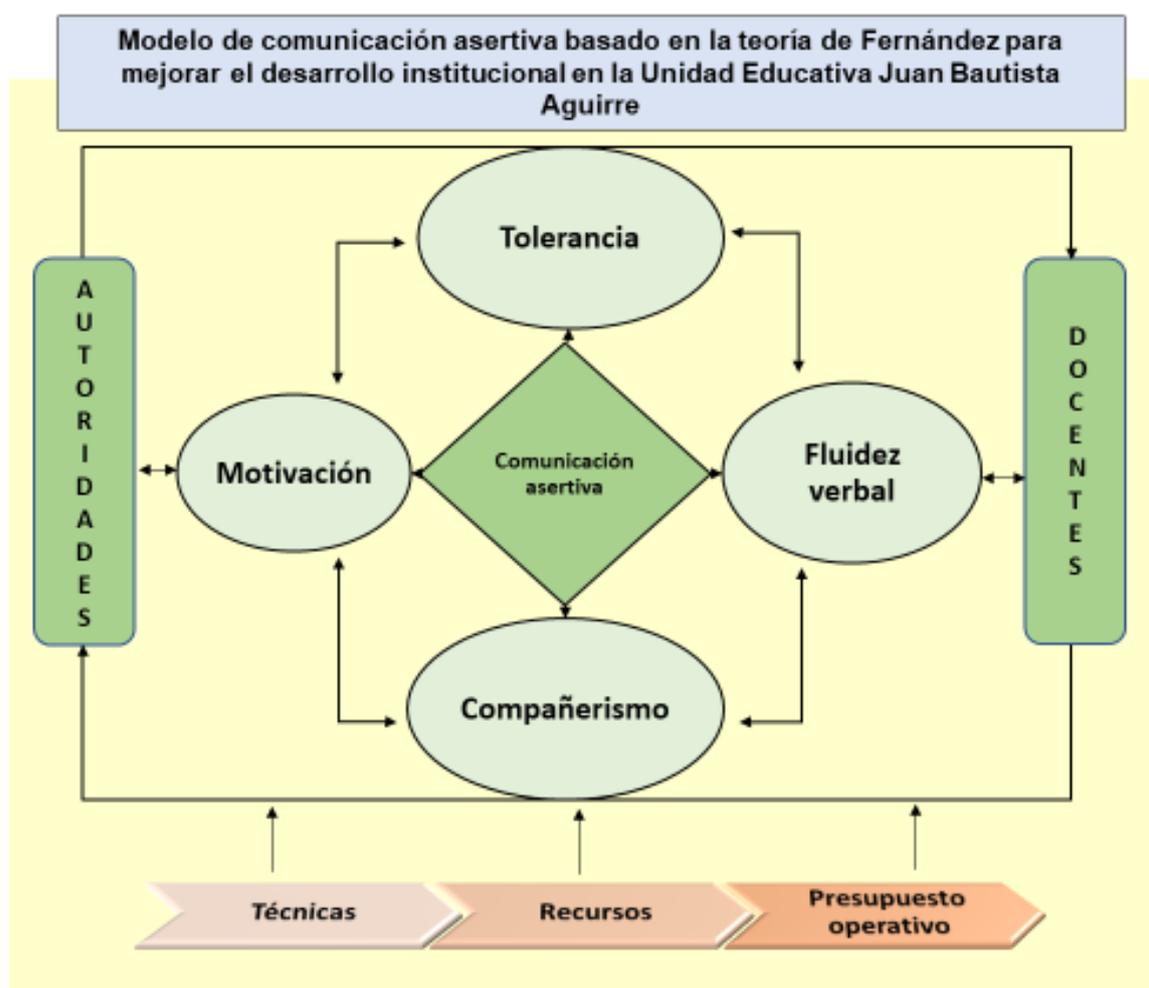
1. A las autoridades de la Unidad Educativa Fiscal Juan Bautista Aguirre, respaldar la aplicación del modelo de comunicación asertiva basado en la teoría de Fernández, con la finalidad de mejorar el proceso de comunicación, ya que de manera perenne los individuos están bajo cambios psicosociales que pueden alterar el usual desarrollo de los procesos comunicativos.
2. Al jefe de talento humano de la Unidad Educativa Fiscal Juan Bautista Aguirre, considere sensibilizar tanto a autoridades y docentes acerca de los beneficios de contar con un modelo de comunicación asertiva para mejorar el desarrollo institucional, de manera que el personal se sienta motivado para la aplicación del mismo.
3. A las autoridades de la Unidad Educativa Fiscal Juan Bautista Aguirre, considerar los resultados obtenidos en la investigación para corregir deficiencias observadas por los docentes y de los cuales ellos tienen una apreciación contraria.
4. Al Distrito 09D19, concientizar a las autoridades de las unidades educativas bajo su jurisdicción la importancia de mantener una comunicación asertiva donde impere el respeto y la consideración para con sus colaboradores sin que esto suponga dar una imagen con limitada facultad del cargo en el cual desempeña el servidor.
5. A los docentes de la Unidad Educativa Fiscal Juan Bautista Aguirre, reconocer la importancia de una correcta actitud frente a los distintos escenarios que pueden presentarse dentro de la institución educativa y considerar que un modelo de comunicación asertiva permite mejorar el desarrollo institucional.
6. A la junta de resolución de conflictos, impulsar la implementación del modelo de comunicación asertiva basado en la teoría de Fernández por su pertinencia, ya que se ha elaborado en base a solventar las necesidades expuestas en la encuesta por el personal.

VIII. PROPUESTA

8.1. Diseño gráfico de la propuesta.

Figura 13

Diseño gráfico del modelo



Nota. Elaborado por Wendy Yesenia Alvarado Torres

8.2. Base teórica

La propuesta tiene como base la teoría de comunicación y trabajo en equipo de Fernández López (2016) donde enfatiza que de la comunicación como práctica social y profesional es un proceso dificultoso definido por un sinnúmero de componentes como la cultura, proximidad emocional de los participantes, estado

emocional, etc., pero que, aun existiendo contrastes entre las los individuos, existen elementos habituales que habilitan el proceso comunicacional.

Dentro de cualquier institución, hay una gran cantidad de vías de comunicación que pueden ser formales, informales; sin embargo, el tipo de canal a utilizar debe crear un flujo de transmisión eficiente. La comunicación dentro de una institución no puede ser imprevista, tiene que ser concebida previamente, la seguridad de los procedimientos comunicacionales internos requiere de un modelo que pueda ser incorporado en la cultura institucional para que permita de manera adecuada solventar las necesidades de comunicación que muestran las personas que forman parte de la institución; por consiguiente, es necesario el análisis y diagnóstico interno antes de establecer cualquier modelo comunicacional.

8.3. Fundamentación

Como fundamentación filosófica Teruel (2014) expuso que para conservar un estilo de comunicación eminentemente asertivo se debe consentir a los interlocutores exponer sus opiniones y comparar libremente sus puntos de vista dentro del marco del respeto; esto forma una zona de confort donde la plática inclusiva agrada a cada una de las partes. Por consiguiente, se plantea mejorar la proyección de la comunicación entre autoridades y docentes situando como eje el equilibrio emocional que debe de existir entre las partes y, en consecuencia, forjar cambios en la institución para alcanzar un desarrollo institucional pleno.

En consideración la fundamentación epistemológica para Cross (2018) explicó que si las autoridades logran comunicar adecuadamente los distintos temas que atañen al contexto educativo a los diferentes actores institucionales, estos comprenderán el valor moral o normativo fundamental para promover el desarrollo, aunque la mayoría de los valores institucionales, como la independencia académica y la colegialidad se manifiestan instintivamente. Subsecuentemente, la propuesta tiene considerada las necesidades valoradas por medio de los instrumentos aplicados que son obstáculo para que la institución pueda desarrollarse efectivamente.

La fundamentación sociológica para Apostol (2017) concluyó que, a nivel de cualquier organización, no se puede pensar alguna actividad que sea externa al proceso de comunicación, ya que juega un rol importante en el contexto social por su influencia positiva o negativa con el propósito de alcanzar determinados objetivos. En este aspecto el alcance de la propuesta es mejorar el desarrollo institucional de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre planteando un modelo de comunicación asertiva que impulse la calidad de la interacción que debe existir entre autoridades y docentes; la generación de cambios positivos dentro de la institución educativa permite transmitir valor a la comunidad en general y ser ejemplo para sellar brechas que frenen el desarrollo social de un entorno.

Como fundamentación axiológica Malik (2017) refirió que no es suficiente en una comunicación que los actores tengan conocimiento acerca de las particularidades de conducta que se debe seguir en un lugar y momento dado, además es necesario ser conocedor de las orientaciones y actitudes de valores que predominan en ese entorno en específico. La propuesta forja oportunidades para que los integrantes institucionales apliquen tanto los valores éticos y sociales; asimismo para que se pueda endosar a la comunidad educativa la idea de la importancia que tiene la comunicación asertiva como impulsador del desarrollo.

8.4. Objetivos de la propuesta

Objetivo general.

Mejorar el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule.

Objetivos específicos.

Reconocer las deficiencias presentadas en la comunicación asertiva entre autoridades y docentes de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule.

Diseñar un plan de sesiones de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández para mejorar el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule.

Validar la propuesta del modelo de comunicación asertiva entre autoridades y docentes basado en la teoría de Fernández para mejorar el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule.

8.5. Justificación

El diseño de la propuesta tiene relevancia ya que se alinea en promover la comunicación asertiva entre autoridades y docentes para mejorar el desarrollo institucional y ofrecer a través de sesiones el reforzamiento del acto comunicacional entre los actores motivos del estudio; esto facultará a ambos actores en alcanzar los objetivos institucionales que impulsan el desarrollo. La propuesta trae consigo la formación de conductas adecuadas para que las autoridades y docentes puedan exteriorizar sus pensamientos o emociones acorde al contexto donde se desenvuelven e instituir un ambiente conciliador.

8.6. Desarrollo de la propuesta

Tabla 15

Actividades operacionales a realizar

SESIÓN 1				
TEMA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	GESTORES	EVALUACIÓN
Motivación	Objetivo Mejorar la percepción que tienen los docentes de las autoridades y estimular el sentido de pertenencia.			
	Técnica			
	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecer por la labor bien realizada. - Estimular la mejora continua. - Impulsar la comunicación bidireccional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rector - Vicerrectoras - Inspector general - Subinspectora - Docentes 	<p>DECE</p> <p>Investigadora</p>	Ficha de valoraciones.
	Recursos			
	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de docentes. - Proyector. - Diapositivas. 			
	Presupuesto operativo			
	<ul style="list-style-type: none"> - Los materiales y suministros que se utilizan para las diferentes socializaciones están consideradas en los gastos generales de la institución. 			

SESIÓN 2

TEMA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	GESTORES	EVALUACIÓN
Tolerancia	Objetivo Desarrollar el sentido del respeto entre las partes para alcanzar acuerdos comunes.			
	Técnica			
	- Juego de roles.			
	- Enfriamiento emocional.			
	- Evitar individualizar el criterio de otra persona.	- Rector	Junta de	
- Encontrar puntos afines.	- Vicerrectoras	resolución de		
	Recursos	- Inspector general	conflictos.	Ficha de valoraciones.
	- Sala de docentes.	- Subinspectora	DECE	
	- Proyector.	- Docentes	Investigadora	
	- Diapositivas.			
	Presupuesto operativo			
	- Los materiales y suministros que se utilizan para las diferentes socializaciones están consideradas en los gastos generales de la institución.			

SESIÓN 3

TEMA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	GESTORES	EVALUACIÓN
Fluidez Verbal	Objetivo			
	Analizar la fluidez verbal y desarrollar en las autoridades la necesidad de producir un lenguaje espontáneo fluido.			
	Técnica			
	- Explicar acerca de temas sobre los que se tenga dominio.			
	- Autoexplicación en voz alta.			
	- Fijar límites temporáneos para expresar algo.	- Rector		
	Recursos	- Vicerrectoras	DECE	Ficha de valoraciones
	- Sala de reunión de directivos.	- Inspector general	Investigadora	
	- Proyector.	- Subinspectora		
	- Diapositivas.			
	Presupuesto operativo			
	- Los materiales y suministros que se utilizan para las diferentes socializaciones están consideradas en los gastos generales de la institución.			

SESIÓN 4

TEMA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	GESTORES	EVALUACIÓN
Compañerismo	Objetivo Fomentar la unidad y buena relación entre compañeros y crear vínculos para alcanzar un ambiente productivo.			
	Técnica			
	- Conversatorio participativo.	- Rector		
	- Rotar los grupos con los cuales normalmente se participa.	- Vicerrectoras		
	- Promover la colaboración.	- Inspector general	DECE	Ficha de valoraciones
Recursos			Investigadora	
	- Sala de reunión de directivos.	- Subinspectora		
	- Proyector.	- Docentes		
	- Diapositivas.			
	Presupuesto operativo			
	- Los materiales y suministros que se utilizan para las diferentes socializaciones están consideradas en los gastos generales de la institución.			

Nota. Elaborado por Wendy Yesenia Alvarado Torres

8.7. Cronograma

Tabla 16

Cronograma de actividades

Sesión	Actividades y tema	Semana			
		1	2	3	4
1	Bienvenida, motivación				
2	Tolerancia				
3	Fluidez verbal				
4	Compañerismo, cierre de las sesiones.				

Nota. Elaborado por Wendy Yesenia Alvarado Torres

Tabla 17

Ficha de valoraciones

VALORACIONES	SI	NO
Se planificó actividades conforme a las precisiones requeridas por autoridades y docentes.		
Se ajustó las actividades según la realidad institucional.		
Se registró y contrastó pertinentemente los avances.		
Se fortaleció los puntos débiles en el proceso de comunicación.		
Se generó un ambiente adecuado para impulsar la participación general.		
Se realizó actividades dirigidas a mejorar la comunicación asertiva.		

Nota. Elaborado por Wendy Yesenia Alvarado Torres

REFERENCIAS

- Acevedo Borrego, A., Cachay Boza, O., & Linares Barrantes, C. (2016). Los Estilos Convergente y Divergente para Resolución de Problemas. La Perspectiva de los Sistemas Blandos en el Aprendizaje por Experiencias. *Revista Industrial Data*, 19(2), 49-58. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428007>
- Akhtar, I. (2016). Research Design. *Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives*, 8(3), 68-84. doi:<https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2862445>
- Alberti, R., & Emmons, M. (1974). *Your Perfect Right: A Guide to Assertive Behavior* (Vol. 16). Impact. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/232496056_Your_Perfect_Right_A_Guide_to_Assertive_Behavior
- Angamarca Calderón, S. (2016). *Diseño de Intervención en Desarrollo Institucional en la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]. Dspace UTPL. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/14261/Angamarca_Calderon_Silvio_Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Apostol, M. (2017). *Communication Strategies in Educational Management*. Sofía: Bulgaria Training. Obtenido de <http://www.bulgariatraining.bg/upload/COMMUNICATION%20STRATEGIES%20IN%20EDUCATIONAL%20MANAGEMENT.pdf>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El Protocolo de Investigación III: La Población de Estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arvidsson, R. (2019). On the Use of Ordinal Scoring Scales in Social Life Cycle Assessment. *The International Journal of Life Cycle Assessment*, 24(1), 604-606. doi:<https://doi.org/10.1007/s11367-018-1557-2>

- Atmowardoyo, H. (2018). Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R & D. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(1), 197-204. doi:<http://dx.doi.org/10.17507/jltr.0901.25>
- Ávila Foesther, H. (2019). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 6(2), 58-73. doi:<http://dx.doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.05>
- Briones Caicedo, W., Urquiza Mendoza, L., Navia Álava, J., & Guevara Albán, G. (2020). Asertividad comunicacional en los procesos académicos en época de pandemia en las Instituciones de Educación Superior. *Journal of Science and Research*, 5(1), 653-668. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.4441180>
- Brittain, S., Ibbett, H., Dorward, L. H., Marino, A., Milner-Gulland, J., Newth, J., . . . Lewis, J. (2020). Ethical Considerations when Conservation Research Involves People. *Conservation Biology*, 34(4), 925–933. doi:<https://doi.org/10.1111/cobi.13464>
- Caldas Blanco, M., Castellanos Navarro, A., & Hidalgo Ortega, M. (2016). *Formación y Orientación Laboral* (1era. ed.). Editex. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=h3s6DAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Calderón Matute, L. (2017). *Comunicación Asertiva y su Influencia en las Relaciones Interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós*[Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21331/1/proyecto%20de%20comunicacion%20asertiva%20tesis.pdf>
- Cámere, E. (5 de Mayo de 2014). ¿Qué espera el docente del directivo? Obtenido de <https://entreeducadores.com/2014/05/05/que-espera-el-docente-del-directivo/>

- Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, E., & Castellano, M. (2017). Contribuciones de la Comunicación Asertiva en la Resolución de Conflictos dentro de Instituciones de Educación Superior. *Espacios*, 38(50), 6-18. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p06.pdf>
- Cebey, C., & Ferrari, L. (2016). Violencia Laboral en Organizaciones Públicas y Privadas: Percepciones y Significaciones. *Anuarios de Investigaciones*, 23, 55-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369152696005.pdf>
- Claro, C. (2019). La Escucha Organizacional: una Propuesta Conceptual. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 17(34), 239-253. doi:<https://doi.org/10.22395/angr.v17n34a12>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. [CONCYTEC]. (2018). Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Corrales Pérez, A., Quijano León, N., & Góngora Coronado, E. (2017). Empatía, Comunicación Asertiva y Seguimiento de Normas. Un programa para Desarrollar Habilidades para la Vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Cortez, A. (2018). Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador]. Repositorio UASB. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>
- Cross, M. (2018). *Steering Epistemic Access In Higher Education In South Africa*. Buenos Aires: Clacso. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/j.ctvn96g5c>

Daniel, E. (2016). The Usefulness of Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Researching Problem-Solving Ability in Science Education Curriculum. *Journal of Education and Practice*, 7(15), 91-100. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1103224.pdf>

Education Week. (15 de Octubre de 2019). Editorial Projects in Education. Obtenido de <https://www.edweek.org/ew/section/multimedia/principals-heres-how-teachers-view-you.html>

Etikan, I., & Bala, K. (2017). Combination of Probability Random Sampling Method with non Probability Random Sampling Method (Sampling Versus Sampling Methods). *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 210-213. doi:<https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00148>

Fabiani Orbea, B. (2017). Gobierno Electrónico y Desarrollo Institucional en las Universidades Públicas de la Zona 5, Ecuador [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8235/Fabiani_ob.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Fernández López, F. (2016). Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo (1era. ed.). Editorial Tutor Formación. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/341814940/Comunicacion-Efectiva-y-Trabajo-en-Equipo-UF0346>

Garbanzo-Vargas, G. (2016). Desarrollo Organizacional y los Procesos de Cambio en las Instituciones Educativas, un Reto de la Gestión de la Educación. *Revista Educación*, 40(1), 67-87. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>

García Ancira, C. (2019). El Proyecto de Vida (1era. ed.). Patria. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=jXmSDwAAQBAJ&pg=PA157&dq=el+proyecto+de+vida+libro+de+claudia+garcia+pdf,+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjxhdfJI7vxAhWwnWoFHVfmDdkQ6AEwAHoECAgQAg#v=onep>

age&q=el%20proyecto%20de%20vida%20libro%20de%20claudia%20garcia%20pdf%

García Uceda, E. (2016). Gestión Estratégica de la Comunicación Interna. Un Caso de Red Informal en una Organización Educativa. *Universidad de Zulia*, 32(7), 684-706. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048480039.pdf>

González, M., Pirela, M., & Salazar, C. (2014). La Comunicación como Fundamento para el Desarrollo de la Planificación Estratégica en las Organizaciones Públicas. *Redhecs*, 16(1), 121-134. Obtenido de <file:///C:/Users/Mineduc/Downloads/Dialnet-LaComunicacionComoFundamentoParaElDesarrolloDeLaPI-4773091.pdf>

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. [INEE]. (2016). Obtenido de Programa Estratégico de Desarrollo Institucional: <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/03/Art-7-Otra-info-Programa-Estrat%C3%A9gico-de-Desarrollo-Institucional.pdf>

Johnson, O. (2012). Ethical Considerations of Human Research. *Novel Science International Journal of Medical Science*, 1(11), 304-307. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283855484_Ethical_Considerations_of_Human_Research

Ketefian, S. (2015). Ethical Considerations in Research. Focus on Vulnerable Groups. *Invest Educ Enferm*, 33(1), 164-172. doi:<https://doi.org/10.17533/udea.iee.v33n1a19>

Kirst, L. (2011). Investigating the Relationship between Assertiveness and Personality Characteristics [Tesis de maestría, Universidad Central de Florida]. *Stars*. Obtenido de <https://stars.library.ucf.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=2199&context=honorstheses1990-2015>

- Krasner, S. (1984). Approaches to the State: Alternative Conceptions and Historical Dynamics. *Comparative Politics*, 16(2), 223-246. doi:<https://doi.org/10.2307/421608>
- Lazarus, A. (1966). Behavior Rehearsal vs. non-directive Therapy vs. Advice in Effecting Behaviour Change. *Behaviour Research and Therapy*, 4(3), 209-212. doi:[https://doi.org/10.1016/0005-7967\(66\)90008-8](https://doi.org/10.1016/0005-7967(66)90008-8)
- Leal, M. (2019). La comunicación asertiva como estrategia gerencial en el clima organizacional del LNB "Manuela Sáenz [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. Repositorio UC. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8323/mleal.pdf?sequence=1>
- Leiva Guerrero, M., & Astorga Fuentealba, D. (2014). Condiciones del Desarrollo Institucional en los Centros Escolares de Chile. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(2), 33-51. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v16n2/v16n2a3.pdf>
- López, L. (2015). 77 Claves de Comunicación Asertiva: Formulas Maestras de Comunicación Asertiva (1era. ed.). Eliprovex. Obtenido de https://www.joy-penguin.com/LP_TA/index.cfm?T=439383
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URN CST Journal*, 2(1), 1-7. doi:<http://dx.doi.org/10.26685/urncst.16>
- Malik, M. (2017). Axiologic Competence in Cross-Cultural Communication. *Concept Philosophy Religion Culture*, 82-88. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/319716005_AXIOLOGICAL_COMPETENCE_AS_A_BASIS_OF_SUCCESSFUL_CROSS-CULTURAL_COMMUNICATION
- Marotti De Mello, A., & Pedroso, M. (2018). Applied Research Articles: narrowing the gap between research and organizations. *Revista de Gestão*, 25(4), 338-339. doi:<https://doi.org/10.1108/REGE-10-2018-075>

- Mishra, P., Pandey, C., Singh, U., & Gupta, A. (2018). Scales of Measurement and Presentation of Statistical Data. *Annals of cardiac anaesthesia*, 21(4), 419-422. doi:http://dx.doi.org/10.4103/aca.ACA_131_18
- Mitchell, S., Loew, J., Millington, C., & Dale, J. (2016). Providing end-of-life Care in General Practice: Findings of a National GP Questionnaire Survey. *British Journal of General Practice*, 66(650), 647-653. doi:<https://dx.doi.org/10.3399%2Fbjgp16X686113>
- Moscoso Zamora, V. (2016). Gerencia Académica y Desarrollo institucional del Instituto Tecnológico ESCA y propuesta de un Plan Estratégico con fines de Autoevaluación [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3455/2/TESIS%20MAE%20NOV%202013.pdf>
- Muñoz Aliaga, W. (7 de Diciembre de 2013). Forum Creatividad y Desarrollo. Obtenido de <https://sites.google.com/site/cursosdeforum/el-liderazgo-del-director-en-las-instituciones-educativas>
- Naranjo, M. (2018). Relaciones Interpersonales Adecuadas mediante una Comunicación y Conductas Asertivas. *INIE*, 8(1), 1-27. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. [UNESCO] . (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas. Obtenido de https://www.academia.edu/29783946/Manual_de_Gestion_para_Directores_IE_UNESCO_pdf
- Orren, K., & Skowronek, S. (1999). Orden y Tiempo en el Estudio de las Insituciones: Un Alegato del Enfoque Histórico. *Istmo*, 1(12), 378-405. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=271284>

- Pardo Enciso, C., & Díaz Villamizar, O. (2014). Desarrollo del Talento Humano como Factor Clave para el Desarrollo Organizacional, una Visión desde los Líderes de Gestión Humana en Empresas de Bogotá D.C. *Eldesevier Doyma*, 5(11), 39-48. doi:[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70018-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70018-7)
- Patino, C., & Carvalho, J. (2018). Critérios de Inclusão e Exclusão em Estudos de Pesquisa: Definições e por que eles Importam. *Journal Brasileiro*, 44(2), 84-85. doi:<https://doi.org/10.1590/S1806-37562018000000088>
- Ponto, J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *JADPRO*, 6(2), 168-171. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4601897/>
- Portes, A. (2006). Instituciones y Desarrollo: Una Revisión Conceptual. *Cuadernos de Economía*, 25(45), 13-52. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ceco/v25n45/v25n45a02.pdf>
- Prats, J., Salazar, R., & Molina, J. (2016). Implicaciones Metodológicas del Respeto al Principio de Autonomía en la Investigación Social. *Andamios*, 13(31), 129-154. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v13n31/1870-0063-anda-13-31-00129.pdf>
- Rojas Carrasco, O., Dolibeth Vivas, A., Mota Suárez, K., & Quiñonez Fuentes, J. (2020). El Liderazgo Transformacional desde la Perspectiva de la Pedagogía Humanista. *Colección de Filosofía de la Educación*, 28(1), 237-262. doi:<https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.09>
- Román, Z. (2016). Comunicación Asertiva como Esencia en el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de los Docentes [Tesis de doctorado, Universidad Pedagógica Experimental]. Academia. Obtenido de https://www.academia.edu/31768368/Tesis_doctoral_nueva
- Roumpakis, A. (2011). James Mahoney and Kathleen Thelen, Explaining Institutional Change: Ambiguity, Agency and Power, Cambridge University

Press 2010, 254 p.p. Epublishing, 6(1), 79-83.
doi:<http://dx.doi.org/10.12681/scad.8976>

Salter, A. (1949). *Conditioned Reflex Therapy* (1era. ed.). New York: Starus and Giroux. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=wfuXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Conditioned+Reflex+Therapy&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Conditioned%20Reflex%20Therapy&f=false

Saltos Vera, E., & Cobacango Villavicencio, J. (2018). Las Relaciones Públicas y su Impacto en el Desarrollo Institucional de las Secretarías en la Universidad Técnica de Manabí. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-7. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/relaciones-publicas-secretarias.html>

Stein, S., & Book, H. (2011). *Emotional Intelligence and your Success* (3rd. ed.). Jossey-Bass. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=pkgwEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=emotional+intelligence+and+your+success&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=emotional%20intelligence%20and%20your%20success&f=false

Taber, K. (2017). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Science Education Centre*, 48(1), 1273–1296. doi:<https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>

Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *Elvedit*, 5(3), 28-36. doi:<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3205040>

Tariq, M. (2015). Operationalizing Variables in Theoretical Frameworks: A Comparative Analysis. *Durresamin Journal*, 1(1), 2-11. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/275337768_Operationalizing_Variables_in_Theoretical_Frameworks_A_Comparative_Analysis

- Teruel, R. (2014). Filosofía y Comunicación. *Historia y Comunicación Social*, 19(1), 365-376. doi:https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45034
- Thomas, R. (2016). Nonexperimental Research: Strengths, Weaknesses and Issues of Precision. *European Journal of Training and Development*, 40(8), 676-690. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-07-2015-0058/full/html>
- Ugalde Villalobos, M., & Canales García, A. (2016). El Liderazgo Académico, Comunicación Asertiva y Motivación. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 11(2), 45-61. doi:<https://doi.org/10.15359/rep.11-2.2>
- Ukessays. (2018). Assertiveness Communication Situations. *UKEssays* , 1(2), 10-14. Obtenido de <https://www.ukessays.com/essays/psychology/assertiveness-communication-situations.php#citethis>
- Vargas Hernández, J., & Guerra García, E. (2016). Desarrollo Institucional como Instrumento para el Crecimiento Económico y el Desarrollo Social y Ambiental. *Revista Conjeturas Sociológicas*, 1(1), 9-28. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/314174384_DESARROLLO_INSTITUCIONAL_COMO_INSTRUMENTO_PARA_EL_CRECIMIENTO_ECONOMICO_Y_EL_DESARROLLO_SOCIAL_Y_AMBIENTAL
- Vargas-Hernández, J. (2017). Análisis Crítico del Desarrollo Institucional. *DRd*, 3(1), 23-51. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5443935>
- Wolpe, J. (1958). Psychotherapy by reciprocal inhibition. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1958-04425-000>
- Yagosesky, R. (18 de Septiembre de 2017). La Comunicación Asertiva. Obtenido de Tranred: <https://www.tranred.com.ve/la-comunicacion-asertiva/>

Zangirolami, J., Echeimberg, J., & Leone, C. (2018). Research Methodology Topics: Cross-Sectional Studies. *Journal of Human Growth and Development*, 28(3), 356-360. doi:<http://dx.doi.org/10.7322/jhgd.152198>

ANEXOS

ANEXO 1:

Operacionalización de las variables comunicación asertiva y desarrollo institucional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Comunicación asertiva	La comunicación asertiva es un desafío fundamental para que un equipo trabaje de la mejor manera. Si esta situación no se cumple, siempre habrá grandes conflictos dentro de la institución educativa.	Considerando la comunicación asertiva como la facultad humana de correlacionarse con sus pares para solucionar diferencias; se dará notabilidad a las siguientes dimensiones para lo cual se planteó un cuestionario con 21 preguntas: Asertividad laboral, comunicación abierta y apreciación de la convivencia.	Asertividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Tolerancia - Reciprocidad 	Ordinal
			Comunicación abierta	<ul style="list-style-type: none"> - Contacto visual - Modulación de la voz - Fluidez verbal 	
			Apreciación de la convivencia	<ul style="list-style-type: none"> - Relación Autoridad- Docente - Relación entre pares - Visión institucional 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Desarrollo Institucional	El desarrollo institucional puede definirse como el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, en la búsqueda del incremento en los niveles de calidad, equidad y pertinencia de los servicios ofrecidos. Esto mediante la modificación de sus procesos sustantivos y su organización institucional.	Sabiendo que el desarrollo institucional es el proceso por el que las instituciones aumentan sus destrezas y ejercicio en correspondencia a sus objetivos y contexto, se resaltarán las siguientes dimensiones para lo cual se planteó un cuestionario con 15 preguntas: Ámbito humano y gestión directiva	Ámbito humano	<ul style="list-style-type: none"> - Afluencia de estudiantes - Recurso humano - Vinculación con la comunidad 	Ordinal
			Gestión directiva	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Control administrativo del plantel - Control académico 	

Anexo 2:

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario dirigido a las autoridades de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del Cantón Daule

Este cuestionario ha sido desarrollado con la única intención de recopilar datos relativos a la comunicación asertiva y es de carácter privado. Sírvase marcar con una X la alternativa que usted considere correcta, según la presente escala.

Nunca = 1		A veces = 2		Siempre = 3			
	Variable: Comunicación asertiva			1	2	3	
Indicador	Dimensión: Asertividad laboral						
Empatía	1	¿Demuestra interés cuando algún docente expresa algún problema de índole personal o laboral?					
	2	¿Aporta soluciones considerando las circunstancias, siendo sensible y ecuánime?					
	3	¿Agradece cuando un docente ha realizado una actividad laboral extra?					
Tolerancia	4	¿Considera que es una persona abierta y receptiva a las valoraciones y sugerencias que le son emitidas?					
	5	¿Hace uso de un discurso afirmativo ante imprevistos?					
Reciprocidad	6	¿Reconoce el esfuerzo que brindan los docentes para la realización de diferentes actividades institucionales?					
	7	¿Cree retribuir con la misma medida la labor docente?					
	8	¿Brinda apoyo por igual a todos los docentes?					
	Dimensión: Comunicación abierta						
Contacto visual	9	¿Cuándo mantiene una conversación con los docentes busca mantener contacto visual?					
Modulación de la voz	10	¿Expresa disposiciones en un tono adecuado?					

	11	¿El volumen de voz que emplea al momento de compartir información es pertinente?			
	12	¿La velocidad al hablar con que comunica las diferentes alineaciones, normas o decisiones institucionales es el apropiado?			
Fluidez verbal	13	¿Trata de evitar muletillas cuando se dirige a los docentes?			
	14	¿Expresa disposiciones o ideas claras y precisas para que puedan ser entendidos sin ningún problema?			
Dimensión: Apreciación de la convivencia					
Relación autoridad - docente	15	¿Suele mantener pláticas informales con los docentes?			
	16	¿Considera tener una relación respetuosa y cordial con los docentes?			
Relación entre pares	17	¿Mantiene una relación afectiva con sus compañeros docentes?			
	18	¿Abriga un sentimiento de confianza con sus compañeros docentes?			
Visión institucional	19	¿Considera que todos están comprometidos con los objetivos institucionales?			
	20	¿Contribuye a generar un adecuado clima organizacional?			
	21	¿Observa que tanto docentes y autoridades proyectan una imagen positiva?			

**Cuestionario dirigido a las autoridades de la Unidad Educativa Juan
Bautista Aguirre del Cantón Daule**

Este cuestionario ha sido desarrollado con la única intención de recopilar datos relativos al desarrollo institucional y es de carácter privado. Sírvase marcar con una X la alternativa que usted considere correcta, según la presente escala.

Nunca = 1		A veces = 2		Siempre = 3		
		Variable: Desarrollo Institucional		1	2	3
Indicador	Dimensión: Ámbito institucional					
Afluencia de estudiantes	1	¿Advierte que la comunidad prefiere que sus hijos se eduquen en la institución educativa?				
	2	¿Cree que el número de matrículas asignadas a la institución es suficiente según la demanda de cupos por parte de la comunidad?				
Recurso humano	3	¿Se realizan en la institución capacitaciones que sean de utilidad para los docentes?				
	4	¿Se desarrollan reuniones con la participación de docentes de otras instituciones con la finalidad de exponer experiencias y mejorar el servicio educativo?				
Vinculación con la comunidad	5	¿En la institución se realizan actividades definidas considerando la realidad de la comunidad educativa?				
	6	¿La institución promueve proyectos que aporten al desarrollo de la comunidad?				
		Dimensión: Gestión directiva				
Liderazgo	7	¿Promueve el trabajo en equipo en la realización de actividades institucionales?				
	8	¿Actúa con honestidad y seguridad permitiendo que los docentes sientan confianza en usted?				
Control administrativo del	9	¿Monitorea periódicamente la planificación anual de la institución para el cumplimiento de su ejecución?				

plante	10	¿Lleva un control de la logística y aprovisionamiento de todos los implementos necesarios para el normal desenvolvimiento de la institución?			
	11	¿Realiza monitoreos de control, focalizados en el cumplimiento de los estándares de calidad educativa?			
Control Académico	12	¿Da seguimiento al proceso de registro de notas en cumplimiento de las normativas ministeriales?			
	13	¿Programa la realización de clases demostrativas a los docentes para verificar si la metodología que utilizan es la adecuada?			
	14	¿Comunica a los docentes las observaciones derivadas de la clase demostrativa?			
	15	¿Programa jornadas de refuerzo metodológico para los docentes que presentan debilidades en su desempeño en aula?			

Cuestionario dirigido a los docentes de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del Cantón Daule

Este cuestionario ha sido desarrollado con la única intención de recopilar datos relativos a la comunicación asertiva y es de carácter privado. Sírvase marcar con una X la alternativa que usted considere correcta, según la presente escala.

Nunca = 1		A veces = 2		Siempre = 3		
	Variable: Comunicación asertiva			1	2	3
Indicador	Dimensión: Asertividad laboral					
Empatía	1	¿Las autoridades demuestran interés cuando expresa algún problema de índole personal o laboral?				
	2	¿Aprecia que las autoridades aportan soluciones considerando las circunstancias, siendo sensibles y ecuánimes?				
	3	¿Las autoridades le agradecen cuando ha realizado una actividad laboral extra?				
Tolerancia	4	¿Las autoridades son abiertas y receptivas a las valoraciones y sugerencias que emite?				
	5	¿Las autoridades hacen uso de un discurso afirmativo ante imprevistos?				
Reciprocidad	6	¿Percibe que el esfuerzo que brinda para la realización de diferentes actividades institucionales es reconocido por las autoridades?				
	7	¿Siente que las autoridades retribuyen de la misma manera su labor docente?				
	8	¿Considera que las autoridades le brindan apoyo al igual que los demás compañeros docentes?				
	Dimensión: Comunicación abierta					
Contacto visual	9	¿Cuándo tiene una conversación con las autoridades estas buscan contacto visual con usted?				

Modulación de la voz	10	¿Las disposiciones emitidas por las autoridades son expresadas en un tono adecuado?			
	11	¿Considera que el volumen de voz empleado por parte de las autoridades al momento de compartir información es pertinente?			
	12	¿La velocidad al hablar con que las autoridades comunican las diferentes alineaciones, normas o decisiones institucionales es el apropiado?			
Fluidez verbal	13	¿Las autoridades cuentan con un vocabulario rico y sin muletillas?			
	14	¿Las autoridades expresan disposiciones o ideas claras y precisas para que puedan ser entendidos sin ningún problema?			
Dimensión: Apreciación de la convivencia					
Relación autoridad - docente	15	¿Ha mantenido con las autoridades alguna plática informal?			
	16	¿Considera tener una relación respetuosa y cordial con las autoridades?			
Relación entre pares	17	¿Mantiene una relación afectiva con sus compañeros docentes?			
	18	¿Abriga un sentimiento de confianza con sus compañeros docentes?			
Visión institucional	19	¿Considera que autoridades y docentes están comprometidos con los objetivos institucionales?			
	20	¿Las autoridades contribuyen a generar un adecuado clima organizacional?			
	21	¿Observa que tanto docentes y autoridades proyectan una imagen positiva?			

Cuestionario dirigido a los docentes de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del Cantón Daule

Este cuestionario ha sido desarrollado con la única intención de recopilar datos relativos al desarrollo institucional y es de carácter privado. Sírvase marcar con una X la alternativa que usted considere correcta, según la presente escala.

Nunca = 1	A veces = 2	Siempre = 3
-----------	-------------	-------------

		Variable: Desarrollo Institucional	1	2	3
Indicador	Dimensión: Ámbito institucional				
Afluencia de estudiantes	1	¿Advierte que la comunidad prefiere que sus hijos se eduquen en la institución educativa?			
	2	¿Cree que el número de matrículas asignadas a la institución es suficiente según la demanda de cupos por parte de la comunidad?			
Recurso humano	3	¿Se realizan en la institución capacitaciones que sean de utilidad para los docentes?			
	4	¿Se desarrollan reuniones con la participación de docentes de otras instituciones con la finalidad de exponer experiencias y mejorar el servicio educativo?			
Vinculación con la comunidad	5	¿En la institución se realizan actividades definidas considerando la realidad de la comunidad educativa?			
	6	¿La institución promueve proyectos que aporten al desarrollo de la comunidad?			
		Dimensión: Gestión directiva			
Liderazgo	7	¿Las autoridades promueven el trabajo en equipo en la realización de actividades institucionales?			
	8	¿Reconoce en las autoridades honestidad y seguridad en sus actuaciones permitiendo que sienta confianza en ellos?			
Control administrativo del plantel	9	¿La planificación anual de la institución es monitoreada periódicamente por las autoridades para el cumplimiento de su ejecución?			

	10	¿Las autoridades llevan un control de la logística y aprovisionamiento de todos los implementos necesarios para el normal desenvolvimiento de la institución?			
	11	¿Las autoridades realizan monitoreos de control focalizados en el cumplimiento de los estándares de calidad educativa?			
Control Académico	12	¿Las autoridades dan seguimiento al proceso de registro de notas en cumplimiento de las normativas ministeriales?			
	13	¿Las autoridades programan la realización de clases demostrativas a los docentes para verificar si la metodología que utilizan es la adecuada?			
	14	¿Es comunicado a los docentes las observaciones derivadas de la clase demostrativa?			
	15	¿Las autoridades realizan jornadas de refuerzo metodológico para los docentes que presentan debilidades en su desempeño en aula?			

ANEXO 3:***Estadístico de fiabilidad de la variable comunicación asertiva*****Case Processing Summary**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Valid	15	100,0
Excluded ^a	0	0,0
Total	15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,951	0,955	21

Estadístico de Fiabilidad de la variable desarrollo institucional**Case Processing Summary**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Valid	15	100,0
Excluded ^a	0	0,0
Total	15	100,0

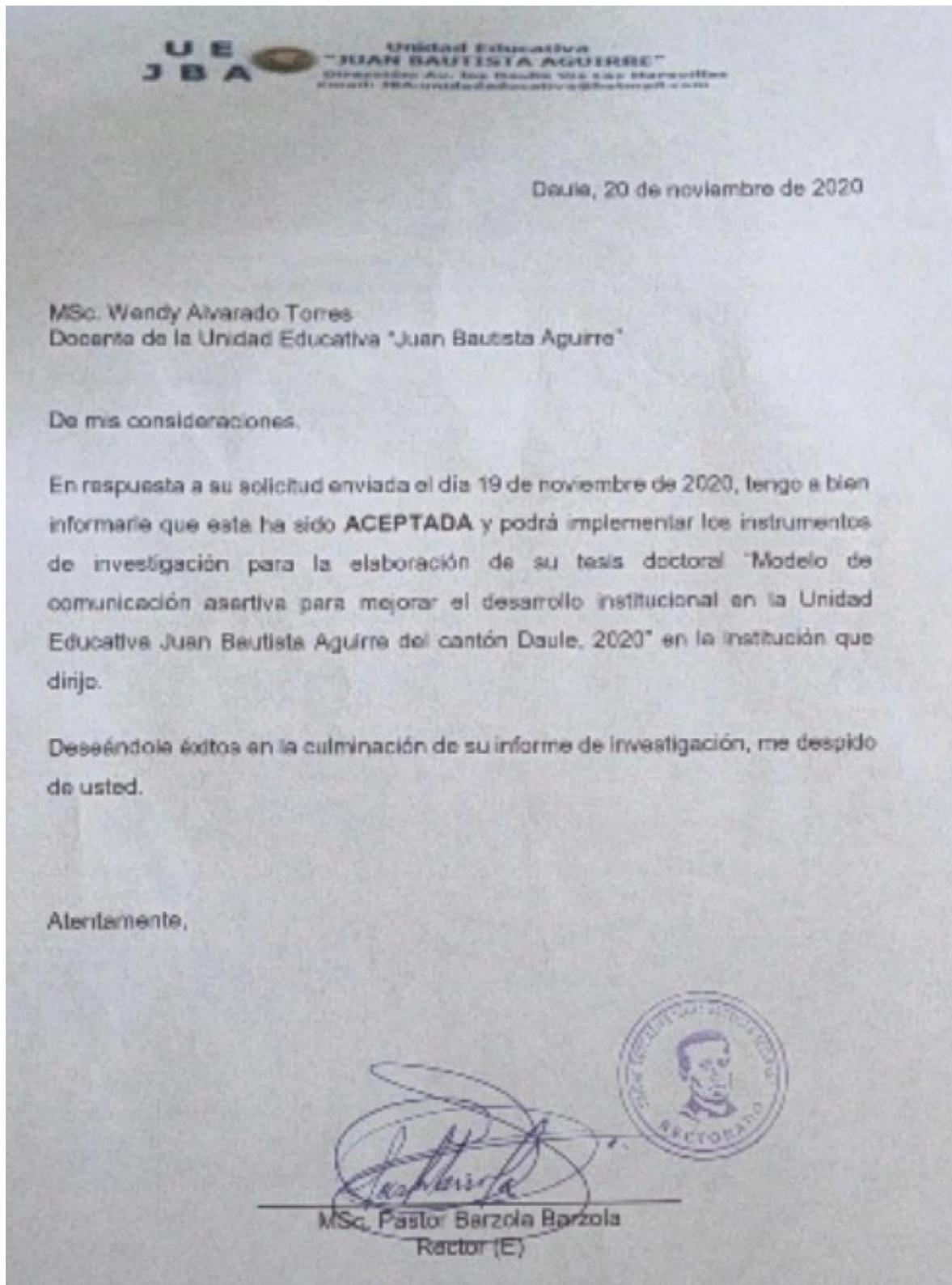
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,936	0,938	15

ANEXO 4:

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la autoridad de la institución.



ANEXO 5:

Consentimiento informado autoridades.

Cuestionario dirigido a las autoridades de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del Cantón Daule

Este cuestionario ha sido desarrollado con la única intención de recopilar datos relativos a la comunicación asertiva y es de carácter privado. Sírvase marcar la alternativa que usted considere correcta, según la presente escala.

Nunca = 1

A veces = 2

Siempre = 3

***Obligatorio**

Por medio del presente tengo a bien invitarle a participar de esta encuesta con el único propósito de recopilar datos relativos a la comunicación asertiva y el desarrollo institucional de la unidad educativa Juan Bautista Aguirre. Toda la información está protegida y es de carácter privado. Tú participación es voluntaria en esta investigación y si decides no realizar la encuesta no existirá ninguna represalia o acción en contra de tu persona. Por consiguiente, para proceder a la realización de la encuesta declaras que has leído la presente y estás de acuerdo con los lineamientos expuestos *

sí

NO

[Siguiente](#)

Anexo 6

Consentimiento informado docentes.

Cuestionario dirigido a los docentes de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del Cantón Daule

Este cuestionario ha sido desarrollado con la única intención de recopilar datos relativos a la comunicación asertiva y desarrollo institucional; es de carácter privado e individual.

Sírvase marcar la alternativa que usted considere correcta, según la presente escala:

Nunca = 1

A veces = 2

Siempre = 3

***Obligatorio**

Por medio del presente tengo a bien invitarle a participar de esta encuesta con el único propósito de recopilar datos relativos a la comunicación asertiva y el desarrollo institucional de la unidad educativa Juan Bautista Aguirre. Toda la información está protegida y es de carácter privado. Tú participación es voluntaria en esta investigación y si decides no realizar la encuesta no existirá ninguna represalia o acción en contra de tu persona. Por consiguiente, para proceder a la realización de la encuesta declaras que has leído la presente y estás de acuerdo con los lineamientos expuestos. *

sí

NO

Siguiente



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **Pedro Miguel Alcocer Aparicio**; con C.C. N° 0960517910; registrado con código N° SENESCYT 8277 R-15-24917 de profesión docente universitario; Doctor en Ciencias Pedagógicas; desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad de Guayaquil; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil 05 de noviembre del 2020.

Apellidos y Nombres : Dr. Pedro Miguel Alcocer Aparicio
C.C. : 0960517910
Especialidad : Doctor en Ciencias Pedagógicas
E-mail : pedro.alcocera@ug.edu.ec


Dr. Pedro Alcocer A.
C.C. 0960517910
Número de Registro: 8277 R-15-24917
SENESCYT - Ciencias Pedagógicas
Dr. Pedro Miguel Alcocer Aparicio

ANEXO 8:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL EVALUADOR 2



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TEMA DE TESIS: "MODELO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA JUAN BAUTISTA AGUIRRE DEL CANTÓN DAULE, 2020"

Indicaciones	Criterios	Deficiente 9 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVAC.
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										✓
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										✓
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										✓
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus temas																										✓
5. Suficiencia	Comprende las aspectos necesarios en cantidad y calidad																										✓



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **Laly Viviana Cedeño Sánchez**; con C.C. N° 0917088742; registrado con código N° SENESCYT 1921163619 de profesión docente universitario; Doctora en Ciencias Pedagógicas; desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad de Guayaquil; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil 05 de noviembre del 2020.

Apellidos y Nombres : Dra. Laly Viviana Cedeño Sánchez
C.C. : 0917088742
Especialidad : Doctora en Ciencias Pedagógicas
E-mail : laly.cedenosa@ug.edu.ec


Dra. Laly cedeño S
C.C. 0917088742
Número de Registro: 1921163619
Magister en Ciencias Pedagógicas
Dra. Laly Viviana Cedeño Sánchez



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marivel Concepción Jurado Ronquillo, con C.C. N° 1202041404; registrado con código N° SENESCYT 1921134052 de profesión docente universitaria; Doctora en Ciencias Pedagógicas; desempeñándome actualmente como Docente Universitaria; en la Universidad de Guayaquil; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil, 05 de noviembre del 2020.

Apellidos y Nombres : Dra. Marivel Concepción Jurado Ronquillo
C.C. : 1202041404
Especialidad : En Ciencias Pedagógicas
E-mail : maribel.jurado@ug.edu.ec


Dra. Marivel Jurado Ronquillo.

Dra. Marivel Jurado R.
C.C. 1202041404
Número de Registro: 1921134052
Doctora en Ciencias Pedagógicas



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, José González Zambrano; con C.C. N° 0905667226; registrado con código N° SENESCYT 1921157557 de profesión Doctor en Medicina y Cirugía; Doctor en Ciencias Pedagógicas; desempeñándome actualmente como Docente Universitario; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

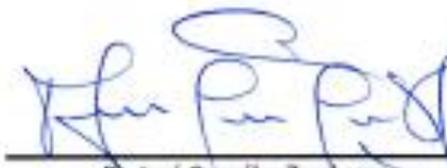
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil, 05 de noviembre del 2020.

Apellidos y Nombres : Dr. José González Zambrano

C.C. : 0905667226

Especialidad : Doctor en Ciencias Pedagógicas

E-mail : jose.gonzalez@ucv.edu.ec


Dr. José González Zambrano
Dr. González Zambrano José
CEDULA: 0905667226
NUMERO DE REGISTRO: 1921157557
DOCTOR EN CIENCIAS PEDAGÓGICAS

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Somaris Fonseca Montoya; con C.C. N° 0931547848; registrado con código N° SENESCYT 1921121575 de profesión; Doctora en Ciencias Pedagógicas; desempeñándome actualmente como Docente Universitario; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil, 05 de noviembre del 2020.

Apellidos y Nombres : Dra. Somaris Fonseca Montoya
 C.C. : 0931547848
 Especialidad : Doctora en Ciencias Pedagógicas
 E-mail : somaris.fonsecam@ug.edu.ec



 Dra. Somaris Fonseca Montoya

Dra. Fonseca Montoya Somaris
 CEDULA: 0931547848
 NUMERO DE REGISTRO: 1921121575
 DOCTORA EN CIENCIAS PEDAGOGICAS

ANEXO 12:

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA EXPERTO 1



VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado doctor: **Pedro Miguel Alcocer Aparicio**.

Con el objetivo de validar la pertinencia de la propuesta: "MODELO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA BASADO EN LA TEORÍA DE FERNÁNDEZ PARA MEJORAR EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA JUAN BAUTISTA AGUIRRE"; ha sido considerado en calidad de experto. Las apreciaciones de la propuesta están en función de evaluar la pertinencia científica-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

APRECIACIONES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Coherencia de la propuesta con el contexto de la investigación.					X
2. Pertinencia de los fundamentos teóricos del modelo propuesto.					X
3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y práctico.					X
4. Claridad en el plan de acción propuesto.					X
5. Posibilidad de aplicación del modelo propuesto.					X
6. Concepción general del modelo propuesto.					X
7. Significación práctica del modelo propuesto.					X

En señal de conformidad firme la presente; Guayaquil, 13 de junio de 2021.

Apellidos y Nombres : Dr. Pedro Miguel Alcocer Aparicio

C.C. : 0960517910

Especialidad : Doctor en Ciencias Pedagógicas

E-mail : pedro.alcocera@ug.edu.ec

Dr. Pedro Miguel Alcocer Aparicio

Dr. Alcocer Aparicio Pedro Miguel
CEDULA: 0960517910
NUMERO DE REGISTRO: 8277 R-15-24917
DOCTOR EN CIENCIAS PEDAGÓGICAS

ANEXO 13:

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA EXPERTO 2



VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimada doctora: **Laly Viviana Cedeño Sánchez.**

Con el objetivo de validar la pertinencia de la propuesta: "MODELO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA BASADO EN LA TEORÍA DE FERNÁNDEZ PARA MEJORAR EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA JUAN BAUTISTA AGUIRRE"; ha sido considerada en calidad de experta. Las apreciaciones de la propuesta están en función de evaluar la pertinencia científica-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

APRECIACIONES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Coherencia de la propuesta con el contexto de la investigación.					X
2. Pertinencia de los fundamentos teóricos del modelo propuesto.					X
3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y práctico.					X
4. Claridad en el plan de acción propuesto.					X
5. Posibilidad de aplicación del modelo propuesto.					X
6. Concepción general del modelo propuesto.					X
7. Significación práctica del modelo propuesto.					X

En señal de conformidad firme la presente; Guayaquil, 13 de junio de 2021.

Apellidos y Nombres : Dra. Laly Viviana Cedeño Sánchez

C.C. : 0917088742

Especialidad : Doctora en Ciencias Pedagógicas

E-mail : laly.cedenosa@ug.edu.ec

Dra. Cedeño Sánchez Laly Viviana
CEDULA: 0917088742
NUMERO DE REGISTRO: 1921163619
DOCTORA EN CIENCIAS PEDAGÓGICAS


Dra. Laly Viviana Cedeño Sánchez

ANEXO 14:

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA EXPERTO 3



VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimada doctora: **Marivel Concepción Jurado Ronquillo**.

Con el objetivo de validar la pertinencia de la propuesta: "MODELO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA BASADO EN LA TEORÍA DE FERNÁNDEZ PARA MEJORAR EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA JUAN BAUTISTA ÁGUIRRE"; ha sido considerada en calidad de experta. Las apreciaciones de la propuesta están en función de evaluar la pertinencia científica-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

APRECIACIONES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Coherencia de la propuesta con el contexto de la investigación.					X
2. Pertinencia de los fundamentos teóricos del modelo propuesto.					X
3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y práctico.					X
4. Claridad en el plan de acción propuesto.					X
5. Posibilidad de aplicación del modelo propuesto.					X
6. Concepción general del modelo propuesto.					X
7. Significación práctica del modelo propuesto.					X

En señal de conformidad firme la presente; Guayaquil, 13 de junio de 2021.

Apellidos y Nombres : Dra. Marivel Concepción Jurado Ronquillo

C.C. : 1202041404

Especialidad : Doctora en Ciencias Pedagógicas

E-mail : maribel.juradorr@ug.edu.ec

Dra. Marivel Concepción Jurado Ronquillo

Dra. Jurado Ronquillo Marivel
CEDULA: 1202041404
NUMERO DE REGISTRO: 1921134052
DOCTORA EN CIENCIAS PEDAGÓGICAS

ANEXO 15:

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA EXPERTO 4



VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

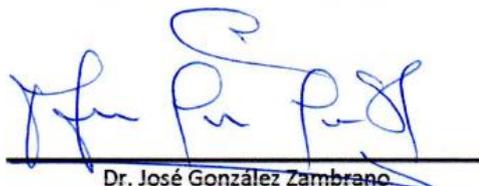
Estimado doctor: **José González Zambrano**.

Con el objetivo de validar la pertinencia de la propuesta: "MODELO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA BASADO EN LA TEORÍA DE FERNÁNDEZ PARA MEJORAR EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA JUAN BAUTISTA AGUIRRE"; ha sido considerado en calidad de experto. Las apreciaciones de la propuesta están en función de evaluar la pertinencia científica-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

APRECIACIONES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Coherencia de la propuesta con el contexto de la investigación.					X
2. Pertinencia de los fundamentos teóricos del modelo propuesto.					X
3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y práctico.					X
4. Claridad en el plan de acción propuesto.					X
5. Posibilidad de aplicación del modelo propuesto.					X
6. Concepción general del modelo propuesto.					X
7. Significación práctica del modelo propuesto.					X

En señal de conformidad firme la presente; Guayaquil, 13 de junio de 2021.

Apellidos y Nombres : Dr. José González Zambrano
C.C. : 0905667226
Especialidad : Doctor en Ciencias Pedagógicas
E-mail : jose.gonzalez@ug.edu.ec



Dr. José González Zambrano

Dr. González Zambrano José
CEDULA: 0905667226
NUMERO DE REGISTRO: 1921157337
DOCTOR EN CIENCIAS PEDAGÓGICAS

ANEXO 16:

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA EXPERTO 5



VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimada doctora: **Somaris Fonseca Montoya**.

Con el objetivo de validar la pertinencia de la propuesta: "MODELO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA BASADO EN LA TEORÍA DE FERNÁNDEZ PARA MEJORAR EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA JUAN BAUTISTA AGUIRRE"; ha sido considerada en calidad de experta. Las apreciaciones de la propuesta están en función de evaluar la pertinencia científica-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

APRECIACIONES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Coherencia de la propuesta con el contexto de la investigación.					X
2. Pertinencia de los fundamentos teóricos del modelo propuesto.					X
3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y práctico.					X
4. Claridad en el plan de acción propuesto.					X
5. Posibilidad de aplicación del modelo propuesto.					X
6. Concepción general del modelo propuesto.					X
7. Significación práctica del modelo propuesto.					X

En señal de conformidad firme la presente; Guayaquil, 13 de junio de 2021.

Apellidos y Nombres : Dra. Somaris Fonseca Montoya
C.C. : 0931547848
Especialidad : Doctora en Ciencias Pedagógicas
E-mail : somaris.fonsecam@ug.edu.ec

Dra. Somaris Fonseca Montoya

Dra. Fonseca Montoya Somaris
CEDULA: 0931547848
NUMERO DE REGISTRO: 1921121575
DOCTORA EN CIENCIAS PEDAGÓGICAS