



Comunicación asertiva para mejorar las habilidades sociales en los docentes

AUTORES :

Msc. Aquino Tomala Miguel Angel

Msc. Betsy Elizabeth Goya Tomalá

Msc. María Isabel Zambrano Parrales

Msc. Yuli Hilda Hanse Mora



**Comunicación
asertiva para mejorar
las habilidades
sociales
en los docentes**



Comunicación asertiva para mejorar las habilidades sociales en los docentes

AUTORES:

MSc. Aquino Tomala Miguel Angel

MSc. Betsy Elizabeth Goya Tomalá

MSc. María Isabel Zambrano Parrales

MSc. Yuli Hilda Hanse Mora

Diseño y maquetación:

Nicolás Sancán Asunción

© de los textos: los autores

© de la presente edición: CEO Editorial

PRIMERA EDICIÓN: 07 de MARZO del 2025

ISBN: 978-9942-663-21-4

<https://doi.org/10.59764/ceo.102>

Publicado por acuerdo con los autores

Capacitación y Estrategia Online CEO

Editorial

Guayaquil – Ecuador

Fecha: 12-03-2025 Cámara Ecuatoriana de Libro

NOTA EDITORIAL: Los puntos de vista, opiniones y contenidos expresados en esta obra son de exclusiva responsabilidad de sus respectivos autores. Dichas posturas y contenidos no reflejan necesariamente los puntos de vista de CEO editorial, ni de los editores o coordinadores de la obra. Los autores asumen la responsabilidad total y absoluta de garantizar que todo el contenido que contribuyen a la obra es original, no ha sido plagiado y no infringe los derechos de autor de terceros.

<https://editorialceo.ceocapacitacionestrategias.com/index.php/editorial/catalog/book/102>



Índice de contenidos

Contenido

PROLOGO..... V

I.I NTRODUCCIÓN 2

II. MARCO TEÓRICO..... 6

III. METODOLOGÍA..... 14

IV. RESULTADOS 21

V. DISCUSIÓN 27

VI. CONCLUSIONES..... 34

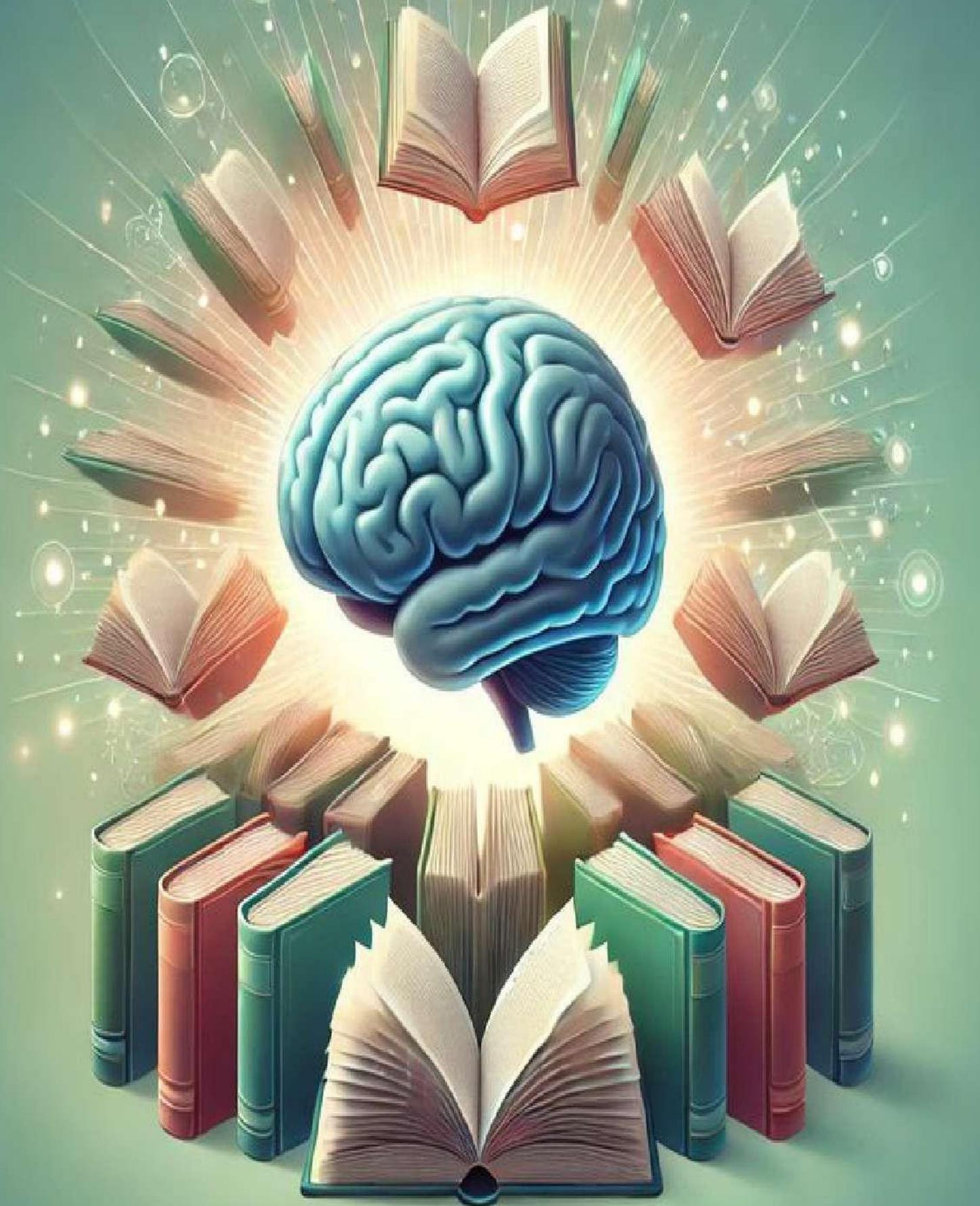
VII. RECOMENDACIONES..... 37



PROLOGO

La investigación designada “Propuesta De Comunicación Asertiva Para Mejorar Las Habilidades Sociales En Docentes De Una Institución Pública Guayas, 2022” tuvo como objetivo elaborar una propuesta de comunicación asertiva para mejorar las habilidades sociales en docentes de una institución pública, Guayas, 2022. La investigación planteo la hipótesis la elaboración de una propuesta de comunicación asertiva permitirá mejorar las habilidades en docentes de una institución pública, Guayas 2022. La muestra de estudio corresponde a 40 docentes que se encuentra en la institución pública. El estudio no es experimental, asume el diseño descriptivo, propositivo, desarrolló la técnica de la encuesta, validación de dos cuestionarios con respuestas de escala ordinal para mi objeto de estudio que son las dos variables dependiente e independiente. Los analices estadísticos que se aplicaron fue la de normalidad en el programa spss versión 27. El resultado de la tabla 3, variable dependiente se ubica en los niveles medio 7,5 % y alto 92,5 %, en la tabla 6, la variable independiente se ubica en los niveles medio 85% y alto 15 %. El estudio concluye propuesta de comunicación asertiva para mejorar las habilidades sociales en docentes de una institución pública guayas, 2022.

INTRODUCCIÓN





I. INTRODUCCIÓN

En la contemporaneidad de las personas están inmersas en un transcurso de cambio en el cual las habilidades sociales son esenciales para conservar la comunicación asertiva. Para Oros (2015), menciona que las habilidades sociales son ineludibles para que el individuo pueda manifestar, expresar y proteger las buenas relaciones sociales partiendo en la empatía y la aceptación de uno mismo y de los demás. Se entiende que la comunicación asertiva se ha incluido como un elemento necesario para promover el desarrollo humano y prevenir problemas sociales (Caballo y Mantilla, 2017).

Sin embargo, en España Vásquez (2016) alude que el estudio se orienta en que las habilidades sociales no son apreciadas como un factor principal para mejorar la comunicación, pese a la falta de fortalecer las relaciones interpersonales en la comunidad pedagógica. Además, las habilidades sociales representan un reto en la educación y es por eso que nace la necesidad de ampliar habilidades acordes al aprendizaje del siglo XXI que demuestren habilidades comunicativas y colaborativas.

De igual forma, Mendoza (2017) en su investigación en Chile demostró que la comunicación asertiva basada en habilidades sociales potencia la gestión del aprendizaje y la orientación de las instituciones educativas, así como temas clave. Lo más importante en el desarrollo de habilidades sociales es la falta de espacio para cuestionar, investigar y discutir.

En Colombia, Mallorca (2019) señaló en su investigación que docentes y estudiantes utilizan medios de comunicación indirectos en lugar de palabras, lo que no permite una adecuada interacción personal, haciendo de la comunicación asertiva un proceso central esencial. Esencial para el desarrollo personal, la socialización y el aprendizaje.

En Chile, Henríquez (2021) planteó que para mejorar la educación en Chile es necesario impulsar programas o planes que fortalezcan las habilidades sociales y que conmueva a los jóvenes estudiantes y docentes con intenciones óptimas de civilizar la educación y solucionar sus problemas.

En Argentina, Lacunza (2018) señala que la falta de habilidades sociales entre docentes y estudiantes puede generar comportamientos agresivos, timidez,



aislamiento y miedo al diálogo, que es una estrategia sugerida. El objetivo es implementar habilidades efectivas e intervenciones de gestión del aprendizaje para madurar y expresar sus opiniones con confianza.

En el contexto nacional, Cordero (2021) argumenta en su estudio que para regular las dificultades y los sentimientos de ansiedad es necesario fortalecer las habilidades sociales para facilitar la comunicación, la interacción social y las buenas relaciones interpersonales. De manera similar, Fernández (2019) enfatiza la necesidad del conocimiento del docente para mejorar sus habilidades sociales y adquirir la capacidad de convertirse en un entrenador social y un agente de cambio del alumno.

A nivel local, Suarez (2019), nos menciona que la comunicación asertiva está ligada a las habilidades sociales ya que posibilitan y contribuyen a la buena convivencia y se basan en comprender lo que dicen los demás. La realidad actual nos muestra las falencias de este tema, es importante investigar cómo incide la comunicación asertiva en la docencia para lograr el éxito y demostrar iniciativa en nuestra iniciativa profesional. Establecer una buena relación entre los estudiantes y la comunidad educativa ciertamente tiene valor social y educativo; Es por esto que encontramos que la falta de comunicación asertiva es casi inexistente, cuando una institución no logra crear un espacio de aprendizaje respetuoso que sea central para una determinada comunicación. Esto conduce a habilidades sociales deficientes de un maestro eficaz y, en consecuencia, a una mala comunicación con los maestros. En el contexto de la investigación, las habilidades sociales en la organización conducen al aislamiento social, problemas de autoestima, dificultad para llevarse bien, y consecuente falta de empatía o dificultad en la actitud de los demás, y dificultad para controlar sus emociones, ya sea emoción, tristeza o la ira y la entrega a otros niños, y el no saber cómo proteger sus derechos, todas estas cosas nos ayudarán a desarrollar una mejor calidad de educación en la educación de sus alumnos.

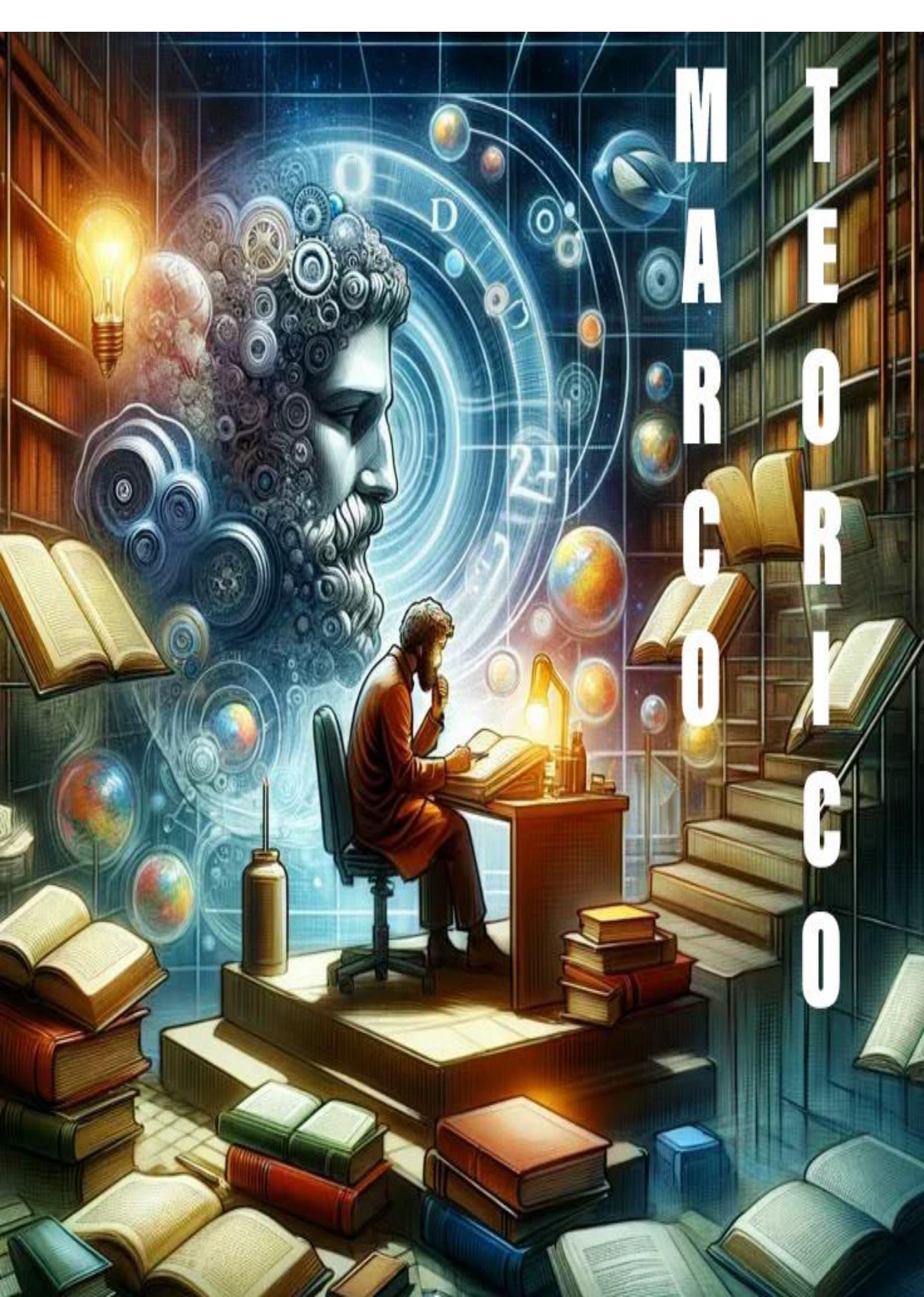
Ante esta situación se formula como problema general ¿De qué manera una propuesta de comunicación asertiva mejorará las habilidades sociales en docentes de una institución pública, Guayas 2022?



En cuanto a la justificación el estudio tiene implicancia práctica porque accede a colaborar al desarrollo de la institución mediante una propuesta de estrategias para mejorar la comunicación asertiva, Goleman (2017), define la comunicación como la capacidad de percibir las propias emociones y las emociones de los demás, presenta relevancia social ya que demostrara en el proceso investigativo la importancia de contribuir en mejorar las habilidades sociales en los docentes para el bienestar de la institución. Además, presenta valor teórico porque valida la teoría del autor Mantilla (2002) para la variable comunicación asertiva que es la capacidad de expresarse verbalmente de una manera cultural contextualmente apropiada y los autores Caballo, Rodríguez, Hidalgo, Abarca y Casares, (1994) para la variable habilidades sociales. Al ser un tema relevante y de interés para muchos docentes, se hace conveniente y útil para que las instituciones sigan innovando y así contribuir con las tareas de la institución educativa. Finalmente, posee utilidad metodológica ya que la propuesta considera estrategias en las dimensiones de la variable comunicación asertiva y habilidades sociales dirigidas a generar cambios en la tarea administrativa y aportará dos cuestionarios que tendrán un valor metodológico que permitirá servir para futuras investigaciones

En consecuencia, se formula el siguiente objetivo general: Elaborar una propuesta de comunicación asertiva para mejorar las habilidades sociales en docentes de una institución pública, Guayas, 2022. Así mismo se formuló objetivos específicos: establecer el nivel de las habilidades sociales en sus dimensiones: habilidades conversacionales, habilidades de colaboración y habilidades de autoafirmación de los docentes de una institución pública Guayas, 2022, conocer los componentes requeridos para diseñar la propuesta de comunicación asertiva para una institución pública Guayas, 2022, identificar el nivel de la comunicación asertiva en sus dimensiones: asertividad social, defensa de los derechos, independencia y liderazgo de los docentes de una institución pública Guayas, 2022.

Y posteriormente se plantea la siguiente hipótesis general: La elaboración de una propuesta de comunicación asertiva permitirá mejorar las habilidades en docentes de una institución pública, Guayas 2022.



M T
A E
R O
C R
O Y
e o

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, en Quito, Rivas (2016) en su estudio propone fortalecer las habilidades sociales de comunicación asertiva para el mejoramiento de la relación del estudiante. Se trata de un estudio cuantitativo con un diseño correlacionar, con una población de 20 alumnos y la aplicación del cuestionario como instrumento. Los resultados identifican que el 54,6% tienen relación explicativa con las habilidades sociales de comunicación asertiva y la convivencia escolar. El estudio concluye que las instituciones educativas contarán con mayores niveles de habilidades sociales para mejorar la convivencia escolar.

En Guayaquil, Calderón (2017) propone identificar estrategias de comunicación que permitan el desarrollo de una comunicación asertiva entre los miembros de la unidad educativa. Se trata de un estudio cualitativo- explicativo, la muestra de 100 autoridades de la institución, utilizando como instrumento la entrevista. Los resultados expresan que el 70% de las autoridades no tienen cualidades de liderazgo, el 20% son éticos con los docentes, el 10% restante muestran liderazgo, es decir que existe muy poca comunicación en las unidades educativas. En conclusión, la mayoría de docentes, como vemos en los resultados les falta comunicación para llevar un buen liderazgo en las instituciones.

En Loja, Villegas (2012), en su estudio propone determinar el nivel de comunicación instruccional asertiva sobre la base de una mejor convivencia. Adopta una metodología cualitativa, con una muestra de 26 docentes y emplea como instrumento el cuestionario y técnica una escala. Los resultados muestran que un 58,4% de los docentes se molestan cuando están nerviosos y el 37,1% casi nunca tienen ese tipo de dificultades. En conclusión, la mayoría de los docentes muestran déficits existentes en la comunicación asertiva y su incidencia en el perfil de sana convivencia.

En Quito, García (2015), propone realizar un diagnóstico de comunicación asertiva en sus propios términos, teniendo en cuenta las características sociodemográficas del docente. El método de uso se cuantificó a través de un estudio descriptivo transversal a 39 docentes utilizando un cuestionario como herramienta. En los resultados se encontró diferencia estadísticamente significativa según nivel de formación ($K = 4,189$, $p = 0,048$) y tiempo de servicio ($F = 3,39$, $p = 0,045$); el número de hijos ($F = 5.14$; $p = 0.029$). Llegando a la conclusión de que



es necesario fortalecer y perfeccionar algunos aspectos de esta información, para lo cual se propone un programa educativo.

En Guayaquil, Gonzales (2018), propone determinar la relación entre la comunicación segura y las habilidades sociales en docentes de secundaria. Se trata de un estudio básico utilizando un diseño transversal experimental con una muestra de 90 docentes que utilizaron como herramienta el cuestionario. Se encontró que la comunicación se asoció en un $Rho = 0.753$) y específica ($p = 0.000$) con las habilidades sociales de los docentes de instituciones de educación general. En conclusión, podemos decir que existe una correlación significativa entre estas dos variables.

A nivel internacional, En Lima, Luna (2018), tiene como objetivo determinar la correlación de las habilidades sociales y desempeño docente aplicando un enfoque cuantitativo, su diseño es correlación y la muestra fue recolectada por 120 docentes que trabajan en I.E. Se empleó un cuestionario sobre habilidades sociales y eficacia profesional en la docencia. Los resultados obtenidos fueron que las habilidades sociales se relacionaron directa ($Rho=0.753.$) y significativamente ($p=0.000.$) con el desempeño instruccional, y se confirmó la hipótesis propuesta y la correlación fue fuerte. En conclusión, hubo una correlación significativa entre el desempeño docente y las habilidades sociales.

En el Cusco, Álvarez (2021) tiene como objetivo establecer el impacto de la comunicación asertiva en la gestión docente en los establecimientos educativos de la Ccatcca, se trata de un estudio básico propositivo, con una muestra de 50 docentes de 6 instituciones educativas públicas de la jurisdicción de Ccatcca, utilizando dos cuestionarios como herramientas de recolección de información, y la validación y confiabilidad de expertos está determinada por el coeficiente de Cronbach. Los resultados obtenidos nos ayudan a confirmar que el nivel de significación del coeficiente de ajuste del modelo es $0,183 > 0,05$, por lo que se rechazó la suposición nula. En conclusión, la comunicación asertiva no tuvo un efecto significativo en el desempeño de los directivos, de igual forma los valores de Cox y Snell permiten explicar la comunicación 3,5% de la alta dirección y el 4,2% de la dirección ejecutiva se explica por una comunicación sólida.

En Lima, Reyes (2019), en su estudio propone estudiar la relación entre las habilidades sociales (HHSS) y los productos de aprendizaje (DD) a partir de la



percepción de estudiantes universitarios. La metodología es no experimental básica, con diseño descriptivo correlacional, la muestra es de 100 estudiantes universitarios entre 21 y 46 años, utilizando como instrumento la escala de Likert. Los resultados demuestran que las habilidades sociales mejoran la relación entre la comunidad alcanzando un nivel aceptable de 0,97 para HHSS y 0,95 para DD. En conclusión, la relación entre las dos variables, no es tan aceptable y esto conlleva a una mala relación en los productos de aprendizajes de los estudiantes.

En Colombia, Cañas & Hernández (2019) tienen como objetivo diagnosticar la comunicación asertiva desde una perspectiva individual relacionada con las características sociodemográficas de los docentes. Los métodos utilizados fueron cuantitativos, mediante un análisis transversal descriptivo con una muestra de 39 docentes, aplicando un cuestionario y ficha de autoevaluación. Los resultados demuestran que el nivel de formación es ($F = 4.188$; $p = 0.049$) y los años de práctica ($F = 3.38$; $p = 0.046$), y se encontró discrepancia estadística y significativa; con la cifra de descendencias ($F = 0,045$). = 5,14; $p = 0,029$). Se concluyó que existía la necesidad de fortalecer ciertos caracteres de la comunicación.

En Venezuela, Zambrano (2015) tiene como objetivo establecer la relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en la escuela secundaria. La investigación es descriptiva y no empírica, transaccional. La población son 4 administradores y 56 docentes de 60 asignaturas utilizando como herramienta el cuestionario. A través de los resultados del análisis estadístico de correlación descriptivo, al nivel de significación de 0,01, el coeficiente es de 0,616, lo que indica que existe una relación media positiva. En conclusión, el valor de la variable comunicación asertiva evolucionó positivamente, y el valor de la variable relación interpersonal aumentó de la misma forma que la primera variable.

En Colombia, Gómez (2013) tiene como objetivo determinaron la relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en cinco instituciones públicas mediante la realización de un estudio de diseño transversal en una muestra de 202 empleados y utilizando como herramienta la encuesta. Los resultados muestran una relación especial entre la seguridad de la comunicación y el clima organizacional, encontrando una correlación moderadamente positiva de 0,671 con un valor de significancia de $0,000 = p$. En conclusión, cabe señalar una correlación



aceptable y altamente significativa entre las variables y no se rechazó la relación entre comunicación y clima organizacional con un 95% de certeza.

En cuanto a la variable habilidades sociales Trianes (1996), menciona que son habilidades, acciones o pensamientos que nos permiten manejar y resolver de manera efectiva los problemas cotidianos en una variedad de situaciones. Por otro lado, Goldstein (1980), la define como un conjunto de comportamientos que las personas utilizan en determinadas situaciones para responder a los estímulos expuestos.

También Goleman (2009), menciona que es un conjunto de herramientas a las que se les asigna una importancia creciente. Las personas que los rodean lo hacen, al igual que las empresas cuando encuentran y contratan empleados.

De igual forma, Caballo, Rodríguez, Hidalgo, Abarca y Casares (1994), la definen como el comportamiento verbal y no verbal observado en diferentes situaciones de interacción de una persona con otra. Por otro lado, las habilidades sociales son específicas de respuesta porque su efectividad depende del contexto específico de la interacción y los parámetros activados dentro de ella. Se adquieren principalmente a través del aprendizaje, ya sea por accidente o como resultado de una formación específica. Esta es la postura adoptada en el estudio de la variable habilidad social. (Caballo, Gil-Rodríguez, Hidalgo, Abarca & Casares, 1994).

En la revisión de los diferentes modelos teóricos sobre la variable habilidades sociales Goldstein (1989), plantea un modelo con cinco dimensiones: 1) dimensión habilidades sociales avanzadas que hacen que la persona interactúe con los demás en diferentes ámbitos de la vida social. 2) dimensión habilidades relacionada con los sentimientos que se refiere a reconocer nuestras propias emociones, expresarlas, superar miedos y premiarnos a nosotros mismos. 3) dimensión habilidades sustitutivas contrarrestan la agresión, es decir, habilidades que evitan atacar a otras personas que interactúan en diferentes situaciones. 4) habilidades de afrontamiento dimensional que ayudan a aliviar el estrés. 5) habilidades de planificación social, que son las interrelaciones de la capacidad de saber anticipar nuestras pautas generales individuales

Igualmente, Tapia (2017), plantea un modelo con tres dimensiones: 1) la comunicación que es el acto por el cual una persona transmite o recibe información sobre gustos, deseos, conocimientos, necesidades o estados emocionales 2) la



empatía que es la capacidad que tenemos los seres humanos para ponernos en el lugar del otro.3) la inteligencia emocional que consiste en la habilidad para mejorar los sentimientos.

Carretero (1993), presenta un modelo con tres dimensiones:1) habilidades conversacionales que son las acciones o ideas de cada sujeto que nos permiten manejar y resolver de manera efectiva los problemas cotidianos en una variedad de situaciones.2) habilidades de colaboración que están moldeadas por el comportamiento tales como: expresar contribución al grupo, plantear y apoyar, hacer preguntas, promover, alcanzar metas y aceptar las críticas.3) habilidades de autoafirmación que se refieren a la protección, respeto, derecho, opiniones de uno mismo y de los demás. Este modelo supone el desarrollo de la investigación

En cuanto a habilidades sociales la investigación se sustentó en la teoría del aprendizaje social de Bandura (1977), quien nos dice que la teoría se basa en el hecho de que existen distintos estilos de aprendizaje. Es por eso que la teoría ayuda a explicar cómo las personas aprenden cosas nuevas y desarrollan nuevos comportamientos al observar a los demás. Entonces esta teoría habla sobre el proceso de aprendizaje entre personas a través de la observación.

Se entiende, por tanto, que las habilidades sociales son el conjunto de conductas que adquiere un individuo para tomar decisiones y emitir juicios críticos que comparten un mismo criterio y resolviendo sus propios problemas, para comprender a los demás, cooperar con ellos y establecer relaciones adecuadas para satisfacerse a sí mismo. Asimismo, se pueden dividir en grupos con características específicas, que van desde saber escuchar e interactuar con los demás hasta saber reconocer la ira de los demás y saber manejar las propias emociones y sentimientos. Por lo tanto, se puede decir que son los comportamientos que hacen que una persona adquiera confianza al interactuar con sus pares. Estas habilidades se desenvuelven temprano en la vida y dependerán de la interacción social para fortalecerlas (Sales et al., 2018).

Por otro lado, la variable comunicación asertiva, Goleman (2009) menciona que es un requisito de la vida en sí misma, enriquecedora de las personas en los ámbitos personal y profesional ya que está encaminada a construir buenas relaciones interpersonales, donde las principales herramientas para la resolución de conflictos son el diálogo abierto.



Asimismo, Menéndez (2018), manifiesta que es una forma en que los sujetos pueden expresarse, opinar, y si tienen una necesidad o un problema, es una forma de comunicación que respeta a los demás de carácter pacífica y constructiva.

También, Franco (2009), nos dice que la comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que las personas expresan con claridad y firmeza sus opiniones, puntos de vista, inquietudes, necesidades, quejas, etc., anteponiendo el respeto mutuo.

De igual forma, Mantilla (2002) aludió que implica la capacidad de expresarse verbalmente y en un lenguaje apropiado a la cultura y la situación. Es un comportamiento asertivo que abarca una serie de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o joven a lograr metas personales de una manera socialmente aceptable. La comunicación asertiva es la capacidad de pedir consejo o asistencia en momentos de dificultad. Esta postura se toma en el estudio de la variable comunicación asertiva. (Mantilla, 2002).

En la revisión de modelos teóricos sobre la variable comunicación asertiva Martin (2007), propone un modelo con tres dimensiones: 1) el aspecto estratégico confiado, que es el proceso de aprender a pensar, sentir y comportarse con confianza 2) el aspecto estilo confiado, que es el conjunto de pensamientos, sentimientos y comportamientos que nos hacen sentir respetados 3) el aspecto de la comunicación correcta ocurre cuando la persona tiene control sobre la comunicación fluida y el área del mismo código.

Igualmente, Aguilar (2018), propone un modelo con tres dimensiones: 1) estrategias de autoafirmación en las que el educador, como comunicador, contribuye a la construcción y validación del otro por los otros. 2) estilo asertivo que se refiere a una actitud democrático- integrativo. 3) comunicación precisa esto sucede cuando la persona tiene el control de la comunicación con fluidez.

Lor y Cols (1986), presentan un modelo con cuatro dimensiones: 1) asertividad social que es la voluntad y la capacidad de guiar, proteger y terminar fácilmente las interacciones sociales positivas en situaciones que involucran a compañeros, conocidos y extraños. 2) defensa de los derechos que refleja la capacidad defender los derechos propios o rechazar peticiones irrazonables 3) independencia que es la voluntad de, obedecer y expresar opiniones y creencias bajo la presión de un individuo o grupo 4) liderazgo que es la voluntad de guiarnos

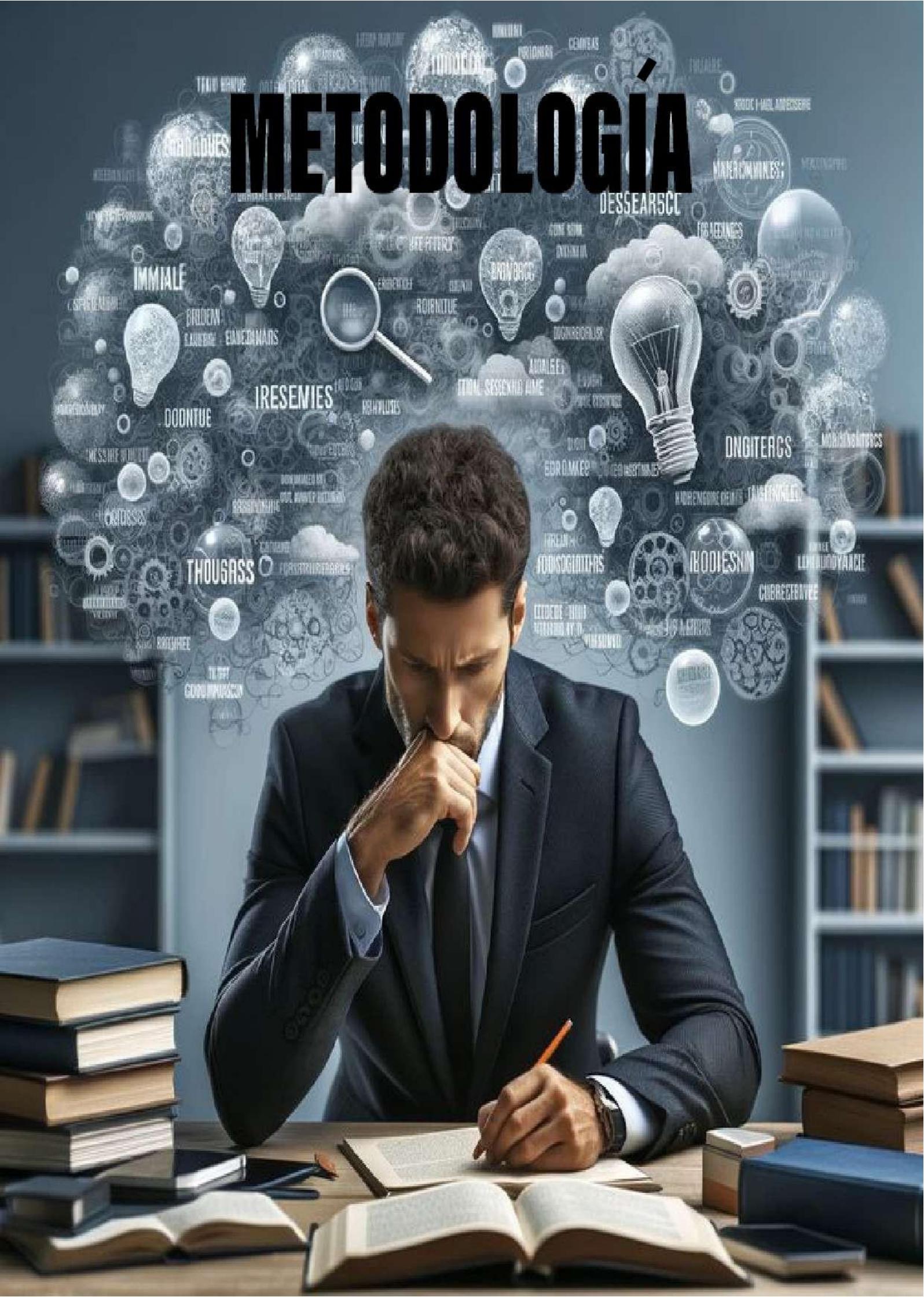


e influenciarnos en relaciones problemáticas que requieren acción, iniciativa o responsabilidad. Este es un modelo de desarrollo de investigación hipotético.

En cuanto a la variable comunicación asertiva el estudio se sustenta en la teoría de la asertividad de Beauchamp (1985), que implica cambiar el comportamiento de una persona, y este también puede cambiar sus actitudes y emociones. El comportamiento seguro hace que una persona se sienta mejor consigo misma y con sus relaciones con los demás.

Se entiende, por tanto, que la comunicación asertiva contribuye a la adecuada expresión de pensamientos sin provocar ansiedad, miedo o agresión, contribuyendo así a la libertad, el autocontrol, la madurez y la integridad del individuo, la persona y la identidad y es considerada como la capacidad de expresar ideas y emociones positivas y negativas de manera abierta, honesta y directa. Este estilo de comunicación permite la confrontación constructiva, así como encontrar soluciones que puedan satisfacer a ambos lados del conflicto. El asertividad es una autoafirmación que incluye elementos éticos, como el respeto por uno mismo y por los demás, ya que está incluido en el concepto de igualdad.

METODOLOGÍA



III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue tipo básica porque busca conocer el nivel de la comunicación asertiva de los docentes, además investiga particularidades significativas de cualquier anomalía que se estudie, puntualizando las preferencias de un grupo o población (Hernández, Fernández & Batista, 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación se orientó al diseño no experimental, descriptivo y propositivo. Según Cortez (2003) un estudio no experimental se realiza después de que hayan ocurrido los eventos para establecer una relación de causa y efecto. Asimismo, Fernández (2010) este estudio fue descriptivo porque prioriza problemas para analizarlos y afinarlos de manera objetiva. Según Hernández (2016) la investigación fue propositiva porque tiene como objetivo aclarar las relaciones entre actores, acciones y escenarios para obtener conocimiento práctico.

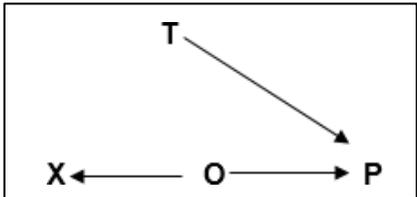


Figura 1. diseño de la investigación

Donde:

X: Realidad de las habilidades sociales

O: Observación

T: Modelo Teórico

P: Propuesta de comunicación asertiva

3.2. Variables y operacionalización

Variable dependiente habilidades sociales

- **Definición conceptual**

Se define como el comportamiento verbal y no verbal observado en diferentes situaciones de interacción de una persona con otra. Por otro lado, las habilidades sociales son específicas de respuesta porque su efectividad depende del contexto específico de la interacción y los parámetros activados dentro de ella. Se adquieren principalmente a través del aprendizaje, ya sea por accidente o como resultado de una formación específica (Caballo, Gil-Rodríguez, Hidalgo, Abarca & Casares, 1994).

- **Definición operacional**

Las habilidades sociales son comportamientos, modales o habilidades necesarias para realizar correctamente las tareas consta de tres indicadores que se evidencian a través de un cuestionario, dimensión habilidades conversacionales (4) ítems, dimensión habilidades de colaboración (8) ítems y la dimensión habilidades de autoafirmación (3) ítems.

- **Dimensiones e indicadores**

Los indicadores se elaboran a partir del concepto de las dimensiones:

Dimensión habilidades conversacionales, que inicia, mantiene y finaliza conversaciones con otras personas, escucha activamente a las personas (Carretero, 1993).

Dimensión habilidades de colaboración que expresa ideas que aportan al grupo, solicita y brinda apoyo, y motiva para la consecución de las metas (Carretero, 1993).

Dimensión habilidades de autoafirmación que respeta y escucha los derechos de las demás personas y respeta las opiniones de las otras personas (Carretero, 1993).

- **Escala de medición**

Se utilizará escalas ordinales en el estudio: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Variable independiente comunicación asertiva

- **Definición conceptual**

La comunicación asertiva es la capacidad de expresarse verbalmente y de una manera cultural y contextualmente apropiada. El comportamiento asertivo incluye una variedad de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a los niños y adolescentes a alcanzar sus metas personales de una manera socialmente aceptable (Mantilla, 2002).

- **Definición operacional**

La comunicación asertiva es la capacidad de reconocer nuestras propias emociones y las de los demás, motivarnos y gestionar adecuadamente nuestras emociones en nosotros y estos se evidencian a través de un cuestionario de 15 ítems relacionado con las cuatro dimensiones. Dimensión asertividad social (4) ítems, dimensión defensa de los derechos (4) ítems, dimensión independencia (2) ítems y la dimensión liderazgo (5) ítems.

- **Dimensiones e indicadores**

Los indicadores se elaboran a partir del concepto de las dimensiones:

Dimensión asertividad social, las personas utilizan estrategias asertivas y promueven el asertividad de sus pares (Loor & Cols, 1981).

Dimensión defensa de los derechos, que refleja la capacidad de defender sus derechos y se comunica con cordialidad y empatía (Loor & Cols, 1981).

Dimensión independencia, que expresa opiniones, creencias propias y resiste activamente la presión individual (Loor & Cols, 1981).

Dimensión liderazgo, mejora la comunicación y soluciona conflictos de manera afectiva (Loor & Cols, 1981)

- **Escala de medición**

Se utilizará escalas ordinales en el estudio: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Para Hernández y Fernández (2010), es el conjunto de todas las instancias que satisfacen un detalle particular. En la investigación tuvo como población de 40 docentes de la sesión matutina y vespertina.

Tabla 1

Población

SESION	Masculino	Femenino	Total
Matutina	2	18	20
Vespertina	7	13	20
Total		40	

Nota, la tabla muestra la población de la institución.

- **Criterios de inclusión**

Se tomó en cuenta a los docentes de la institución pública Guayas, 2022.

- **Criterios de exclusión**

No se consideró a docentes de otra institución educativa

3.3.2 Muestra

La muestra forma parte de la población objeto de estudio y tiene características similares (Vara, 2012). La muestra será de 40 docentes de la institución educativa de las jornadas matutina y vespertina.

Tabla 2

Muestra

Sesión	Masculino	Femenino	Total
Matutina	2	18	20
Vespertina	7	13	20
Total			40

Nota, la tabla muestra la muestra de la población.

3.3.3 Muestreo

Para Rodríguez (2012) el muestreo forma un enfoque estandarizado para privilegiar individuos o grupos de personas, teniendo en cuenta las características internas, externas, individuales y personales. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia del autor que implicará la muestra de docentes que constituyen parte de la población selecta según el criterio del investigador.

Unidad de análisis

La conformo cada docente de la institución pública Guayas, 2022

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La investigación utilizo para la medición de las variables comunicación asertiva y habilidades sociales la técnica de la encuesta. Tamayo (2008) señala que la encuesta es una herramienta que utiliza un cuestionario que consiste en una serie de preguntas respondidas por los encuestados.

Instrumentos

El instrumento fue el cuestionario. Este se aplicó con el propósito de medir las dimensiones comunicación asertiva y habilidades sociales. Los instrumentos Según Aguilar (2018), son recursos que los científicos utilizan para resolver problemas. Para la variable comunicación asertiva se utilizó un cuestionario en formato virtual que media la dimensión asertividad social con cuatro (4) ítems, dimensión defensa de los derechos con cuatro (4) ítems, dimensión independencia con dos (2) ítems y la dimensión liderazgo con cinco (5) ítems, haciendo un total de quince (15) ítems. Esta evaluación se medirá con una escala ordinal: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para la variable habilidades sociales se aplicará el cuestionario virtual que medirá la dimensión habilidades conversacionales con cuatro (4) ítems, dimensión habilidades de colaboración con ocho (8) ítems y la dimensión habilidades de autoafirmación con tres (3) ítems, haciendo un total de quince (15) ítems, que se medirá con una escala ordinal: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1)

3.5. Procedimientos

Para recoger la información se siguió los siguientes procedimientos:

Después de validar los instrumentos de recojo de datos, se coordinó y solicito con documento, formal autorización a la rectora de la institución educativa.

También se solicitó a la rectora autorización para aplicar el consentimiento de los docentes.

Se coordinó e informo a los docentes, propósito de este proceso de recopilación de datos

Se aplicó un cuestionario de manera virtual a los docentes de ambas jornadas

Una vez que se recopilo la información, se agrego a una hoja de cálculo para recuperar los resultados

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recogidos en la investigación fueron analizados a través del software SPSS, que genera datos estadísticos descriptivos como la tabulación y frecuencias. Según Valdez (2009), el análisis de datos permitió a los investigadores sistematizar la información recopilada y cruzar la información según la dimensión estudiada.

3.7. Aspectos éticos

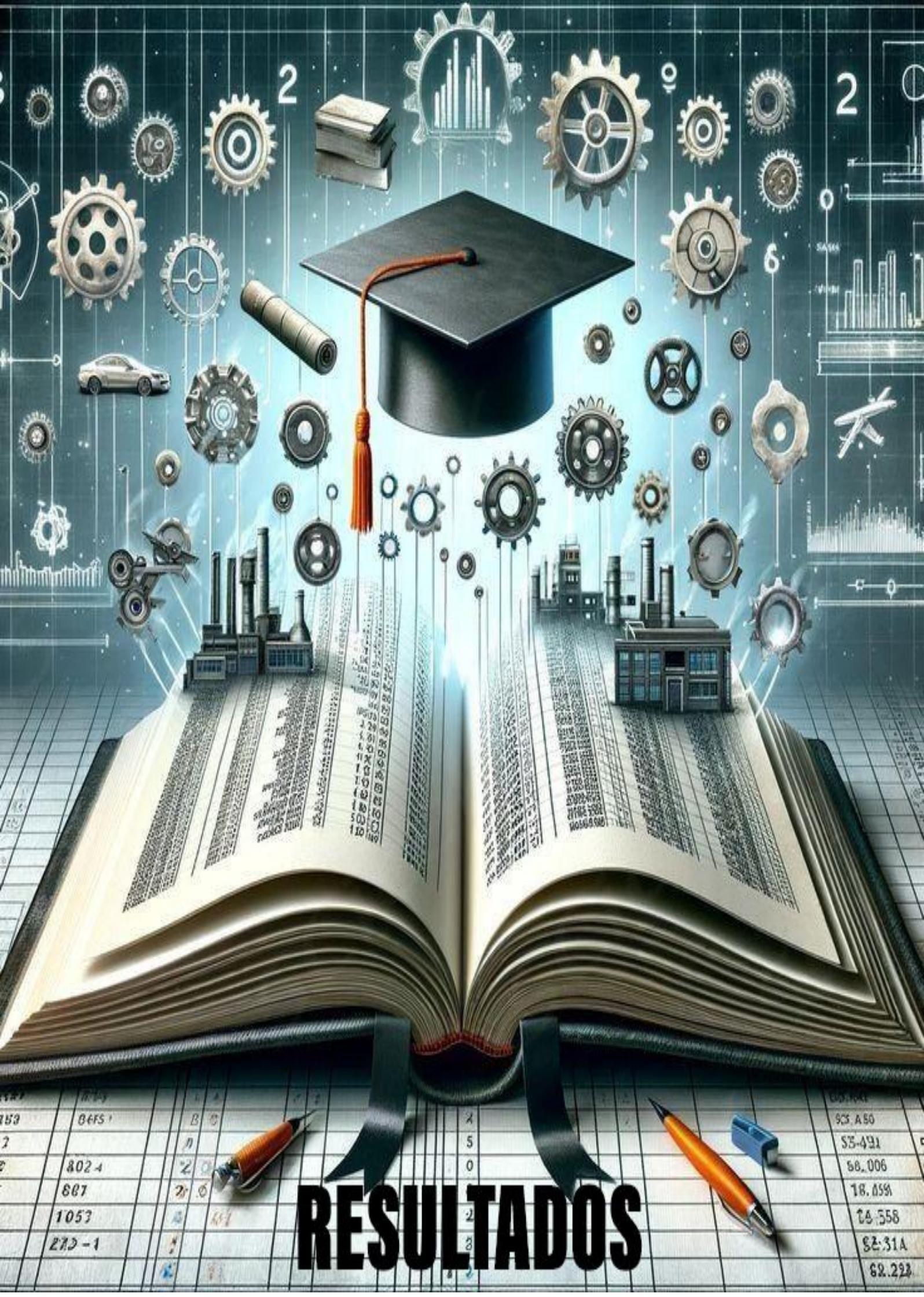
Se contó con el permiso y autorización por el escrito de la autoridad de la institución pública Guayas, 2022.

Los resultados obtenidos fueron entregados a la institución educativa para los fines que estime conveniente.

La participación en el estudio fue de forma voluntaria e informada.

Los participantes fueron tratados por igual en la aplicación del instrumento.

Se respetó las normas académicas APA en la redacción del trabajo de investigación.



RESULTADOS

8453	04FS	B 0	4	93, A50
2		11	5	55-491
802-4		2 0	0	68, 006
887		2 0		18, 058
1053		4 61	2	14, 558
272-1		1	8	92, 31A
				62, 222

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Establecer el nivel de las habilidades sociales en sus dimensiones: habilidades conversacionales, habilidades de colaboración y habilidades de autoafirmación de los docentes de una institución pública Guayas, 2022

Tabla 3

Nivel de habilidades sociales

Variable/Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Variable habilidades sociales	-	7,5%	92,5%
Dimensión habilidades conversacionales	-	57,5%	42,5%
Dimensión habilidades de colaboración	-	100%	-
Dimensión habilidades de autoafirmación	2,5%	20,0%	77,5%

Nota: la tabla muestra el nivel de habilidades sociales

La Tabla 3 muestra que la variable habilidades sociales se ubica entre los niveles medio (7.5%) y alto (92.5%).

La dimensión habilidades conversacionales se ubica entre los niveles medio (57.5%) y alto (42.5%).

La dimensión habilidades de colaboración se localiza entre el nivel (Medio 100%).

La dimensión habilidades de autoafirmación se presenta en el nivel bajo en un (25,3%), en el nivel medio con un (20,0%) y en el nivel alto (77,5%)

Tabla 4***Dimensiones de las habilidades sociales.***

Habilidades conversacionales	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Inicia, mantiene y finaliza conversaciones con otras personas.	2,5%	-	20,0%	30,0%	47,5%
El miedo social como la timidez o la ansiedad social nos privan de muchas oportunidades.	2,5%	10,0%	27,5%	20,0%	40,0%
Escucha activamente a las personas.	-	-	20,0%	35,0%	45,0%
Tiene dificultades al iniciar una conversación con otras personas	27,5%	32,5%	22,5%	15,0%	2,5%
Habilidades de colaboración	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Expresar ideas que aporten al grupo.	-	2,5%	17,5%	35,0%	45,0%
Solicita y brinda apoyo.	-	2,5%	15,0%	30,0%	52,5%
Trabajar en equipo genera una mayor productividad.	-	5,0%	7,5%	15,0%	72,5%
Motiva para la consecución de las metas y aceptar la crítica	-	-	17,5%	35,0%	47,5%
Las cualidades intrapersonales nos ayudan a resolver colectivamente un problema o avanzar hacia un objetivo común.	-	7,5%	22,5%	32,5%	37,5%
Establece transparencia generando confianza e inspira una mayor colaboración.	2,5%	-	7,5%	40,0%	50,0%
Trabajo en equipo con compañeros para obtener una mejor relación	-	5,0%	12,5%	27,5%	55,0%
Aplica métodos que motiven a estudiantes a alcanzar metas	-	-	7,5%	27,5%	65,0%
Habilidades de autoafirmación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Respeto y escucha los derechos de las demás personas.	2,5%	-	2,5%	17,5%	77,5%
Respeto las opiniones de las otras personas.	-	-	5,0%	17,5%	77,5%
El no saber “decir no” nos pueden traer problemas con nuestra autoestima y consecuencias para el futuro.	7,5%	2,5%	35,0%	27,5%	27,5%

Nota, tabla muestra las dimensiones de las habilidades sociales

La Tabla 4 muestra las respuestas de los docentes en las dimensiones de la variable habilidades sociales.

Objetivo específico 2

Conocer los componentes requeridos para diseñar la propuesta de comunicación asertiva para una institución pública Guayas, 2022

Tabla 5

Insumos para el diseño de la propuesta

V	D	Indicadores	Deficiencias
Habilidades sociales	Habilidades conversacionales	<p>Tiene dificultades al iniciar una conversación con otras personas</p> <p>El miedo social como la timidez o la ansiedad social nos privan de muchas oportunidades.</p>	<p>Carece de empatía el personal docente de la institución.</p> <p>Falta de estrategias de motivación de los directivos de la institución para obtener una excelente comunicación.</p>
	Habilidades de colaboración	<p>Las cualidades intrapersonales nos ayudan a resolver colectivamente un problema o avanzar hacia un objetivo común.</p> <p>Expresar ideas que aporten al grupo.</p>	<p>Desactualización de cualidades interpersonales para resolver conflicto.</p> <p>Carece de una conducta no apropiada.</p> <p>Falta de colaboración del equipo de trabajo de la institución.</p>
	Habilidades autoafirmación	<p>El no saber “decir no” nos pueden traer problemas con nuestra autoestima y consecuencias para el futuro.</p>	<p>Falta de valor propio de uno mismo.</p> <p>Desconcentración de los valores inculcado.</p>
V	D	Indicadores	Deficiencias
Comunicación asertiva	Asertividad social	<p>La institución aplica estrategias de asertividad.</p>	<p>Carece del desarrollo de capacitaciones estratégicas de asertividad.</p>
	Defensa de los derechos	<p>La escucha de forma activa nos permite llegar al verdadero contenido, nos permite conocer lo que realmente le pasa.</p>	<p>Falta de concentración de los docentes en planificar nuevo método de confiabilidad.</p>
	Independencia	<p>Transforma la manera de observar los fenómenos o situaciones para modificar nuestra manera de actuar, o de conducirnos en el mundo.</p>	<p>Falta de mecanismo de comunicación para el convivir a diarios.</p>
Liderazgo	<p>Mejora la comunicación y soluciona conflictos de manera afectiva.</p>	<p>Falta nuevas capacidades de trabajo con el personal, por medio de la empatía, positivismo y entusiasta</p>	

Nota, se muestran las debilidades localizadas en las variables de estudio

La Tabla 5 muestra las debilidades relevantes que presenta las variables de estudios.



Objetivo específico 3

Identificar el nivel de la comunicación asertiva en sus dimensiones: asertividad social, defensa de los derechos, independencia y liderazgo de los docentes de una institución pública Guayas, 2022.

Tabla 6

Nivel comunicación asertiva

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Variable comunicación asertiva	-	85%	15%
Asertividad social	82,5%	17,5%	-
Defensa de los derechos	97,5%	2,5%	-
Independencia	100%	-	-
Liderazgo	97,7%	2,5%	-

Nota, la tabla muestra el nivel de comunicación asertiva

La Tabla 3 muestra que la variable comunicación asertiva se ubica entre los niveles medio (85%) y alto (15%).

La dimensión asertividad social se ubica entre los niveles bajo (82,5%) y medio (17,5%).

La dimensión defensa de los derechos se localiza entre los niveles bajo (97,5%) y medio (2,5%)

La dimensión independiente se presenta en el nivel bajo en un (100%)

La dimensión liderazgo se localiza entre los niveles bajo (97,7%) y medio (2,5%)

Tabla 7

Dimensiones de la comunicación asertiva

Asertividad Social	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
La institución aplica estrategias de asertividad.	2,5%	5,0%	17,5%	25,0%	50,0%
La motivación laboral en la comunicación es indispensable para la toma de decisiones	-	2,5%	5,0%	30,0%	62,5%
La comunicación clara de los objetivos permite una efectiva toma de decisiones	2,5%	-	7,5%	20,0%	70,0%
Se logra motivar el asertividad en los colegas.	-	5,0%	27,5%	32,5%	35,05
Defensa De Los Derechos	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Se refleja visiblemente la capacidad de defender sus derechos y de los otros.	-	-	20,0%	37,5%	42,5%
La comunicación se da con confianza y empatía.	2,5%	5,0%	7,5%	27,5%	57,5%
La escucha de forma activa nos permite llegar al verdadero contenido, nos permite conocer lo que realmente le pasa.	2,5%	7,5%	35,0%	55,0%	2,5%
El directivo se expresa asertivamente ante cualquier actor educativo.	-	-	15,0%	37,5%	47,5%
Independencia	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Expresa sus opiniones, creencias propias y resiste activamente la presión individual o grupal.	2,5%	2,5%	17,5%	25,0%	52,5%
Transforma la manera de observar los fenómenos o situaciones para modificar nuestra manera de actuar, o de conducirnos en el mundo.	2,5%	2,55%	27,5%	25,0%	42,5%
Liderazgo	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Mejora la comunicación y soluciona conflictos de manera afectiva.	-	7,5%	17,5%	27,5%	47,5%
Mobiliza a la gente hacia fines valiosos, inspirar, crear cambio e involucrarse en la convivencia humana.	2,5%	2,5%	17,5%	22,5%	55,0%
Orienta y dirige con excelencia, con una actitud emocional que motiva y que sirva de ejemplo a los colaboradores.	2,5%	2,5%	12,5%	25,0%	57,5%
Conoce y comparte nuevas metodologías para la coordinación de acciones dentro de los equipos de trabajo.	-	-	20,0%	20,0%	60,0%
Genera liderazgo como un proceso estratégico y participativo	-	-	20,0%	27,5%	52,5%

Nota, la tabla muestra las dimensiones de la comunicación asertiva.

La Tabla 7 muestra las respuestas de los docentes en las dimensiones de la comunicación asertiva

DISCUSIÓN



V. DISCUSIÓN

Sobre el nivel de las habilidades sociales en sus dimensiones: habilidades conversacionales, habilidades de colaboración y habilidades de autoafirmación de los docentes de una institución pública Guayas, 2022.

En referente a los conceptos teóricos Caballo, Rodríguez, Hidalgo, Abarca y Casares (1994), destacan que es el comportamiento verbal y no verbal observado en diferentes situaciones de interacción de una persona con otra. Por otro lado, las habilidades sociales son específicas de respuesta porque su efectividad depende del contexto específico de la interacción y los parámetros activados dentro de ella. Se adquieren principalmente a través del aprendizaje, ya sea por accidente o como resultado de una formación específica. La tabla 3 representa el nivel de habilidades sociales y se ubica en un porcentaje del (92,5%) al comparar estos resultados con lo que menciona Lacunza (2018) que lo docentes tienen un déficit de las habilidades y esto se presenta en comportamientos agresivos, timidez, aislamientos y temor al diálogo, una de las estrategias planteadas son la implementación de intervenciones de habilidades eficaz logrando aprender a madurar y expresar sus opiniones de manera asertiva. Se deduce con lo que dice Mendoza (2017) en su estudio demostró que este nivel de habilidades sociales, favorecen la gestión académica y directiva de instituciones educativas, asimismo el mayor problema con el desarrollo habilidades sociales es la falta de espacio para el cuestionamiento, la investigación y la discusión.

Según la teoría del aprendizaje social de Bandura (1977), incorpora distintos estilos de aprendizaje que ayuda a explicar cómo las personas aprenden cosas nuevas y desarrollan nuevos comportamientos al observar a los demás, es decir nos habla sobre el proceso de aprendizaje entre personas a través de la observación. En los resultados obtenidos en la tabla 3 se puede deducir que los docentes mejoraran sus habilidades y obtener un mejor rendimiento en los estudiantes para así permitir resolver los problemas que se presentan en el transcurso del acompañamiento académico.

En los supuestos de la teoría de Bandura aporta importancia para que los niños aprenden en entornos sociales por medio de la observación y de la imitación



del comportamiento que vieron, esta también refuerza la idea de que el niño se ve afectado por la influencia de otros.

Por otro lado Fernández (2019), indica que es muy importante que los educadores enfatizan la necesidad de conocimiento para mejorar sus habilidades sociales y así obtener la capacidad de ser formador social y agente de cambio en los estudiantes, en este sentido se difiere el nivel medio con un (7,5%) de habilidades sociales obtenido en la tabla 3 donde se puede conocer que si no mejoramos las habilidades nos ocasionará que las dificultades que se presenten no sean visualizadas de manera correcta y esto afecte al cumplimiento de los objetivos.

Así también en la postura de Rivas (2016) en su estudio realizado manifiesta que las habilidades sociales de acuerdo al paradigma constructivista para contribuir al mejoramiento de la relación del estudiante alcanzan un (54,6%) de una baja convivencia escolar. Sin embargo, Gonzales (2018) manifiesta que un (55,4%) de los encuestados tienen un bajo nivel de habilidades para mejorar las estrategias.

En cuanto a la dimensión habilidades conversacionales, Carretero (1993), sostiene que la metodología de esta dimensión son las acciones o ideas de cada sujeto que nos permiten manejar y resolver de manera efectiva los problemas cotidianos en una variedad de situaciones. Los resultados de la tabla 4 exponen que hay un (45%) sobre las habilidades sociales en la dimensión habilidades conversacionales, se entiende que los docentes deben lograr los objetivos a mediano y largo plazo. Esto también coincide con Goleman (2009), que indica que se debe relacionar con herramientas para asignar importancia creciente. Al respecto Henríquez (2021) destaca la importancia para mejorar la educación y requiere fortalecer programas o planes de fortalecimientos de las habilidades sociales con el propósito de optimizar la enseñanza ciudadana y resolver problemas en su convivencia.

Respecto a la dimensión habilidades de colaboración la tabla 4 un (72,5%) de satisfacción dando empuje para mejorar los planes y objetivos propuestos, esto coincide con los hallazgos de Reyes (2019) que en su investigación descubrió que existen un nivel significativo del (78,6%) en otro sentido el nivel bajo del (2,5%) se



ubica en la información relacionada a cambios significativos para obtener una mejor habilidad. Asimismo Goldstein (1980), reconoce que las habilidades sociales constituye un conjunto de comportamientos que las personas utilizan en determinadas situaciones para responder a los estímulos expuestos.

Asimismo, en la dimensión habilidades de autoafirmación la tabla 4 presenta un (77,5%) de bienestar. Este resultado equivale a la investigación de Luna (2018), que destaca un importancia del (74,2%). Por otro lado, este resultado tiene discrepancia con el estudio de Rivas (2016) quien indica que un 54,6% tienen relación explicativa con las habilidades sociales para mejorar los objetivos. En cuanto al nivel de insatisfacción se evidencia un (2,5%) que se encuentra en la disponibilidad de ayudar a los estudiantes.

Sobre el objetivo 2: Conocer los componentes requeridos para diseñar la propuesta de comunicación asertiva para una institución pública Guayas, 2022. La tabla 5 demuestra las debilidades relevantes que presenta la variable de estudio. Oros (2015) precisa que la ausencia de estas habilidades sociales son ineludibles para que el ser humano pueda manifestar, expresar y proteger las buenas relaciones sociales partiendo en la empatía, la aceptación de uno mismo y de los demás. El estudio demuestra que las habilidades sociales presentan falencias. En la dimensión asertividad social se encuentran deficiencias en el desarrollo de estrategias asertivas, respecto a la dimensión defensa de los derechos se muestra una falta de escucha activa para permitir llegar al contenido y la falta de concentración en los docentes. Por otro lado, en la dimensión independencia se muestra inconformidad en la manera de observar los fenómenos o situaciones que ayuden a la comunicación con el diario vivir. Así también la dimensión liderazgo muestra carencias en la comunicación y solución de conflictos de manera afectiva. Esta comunicación es entendida como la capacidad de reconocer nuestras emociones y las de los demás, motivándolos a gestionar adecuadamente las emociones (Mantilla, 2002).

En cuanto al objetivo 3: Conocer los componentes requeridos para diseñar la propuesta de comunicación asertiva para una institución pública Guayas, 2022, Identificar el nivel de la comunicación asertiva en sus dimensiones: Asertividad social, defensa de los derechos, independencia y liderazgo de los docentes de



una institución pública Guayas, 2022. Mantilla (2002) menciona que la comunicación asertiva implica la capacidad de expresarse verbalmente y en un lenguaje apropiado a la cultura y la situación. Es un comportamiento asertivo que abarca una serie de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o joven a lograr metas personales de una manera socialmente aceptable. La comunicación asertiva es la capacidad de pedir consejo o asistencia en momentos de dificultad. Con respecto a la tabla 6 se observa un 85% en el nivel medio, en este contexto resulta importante reflexionar sobre las experiencias positivas que desarrollen una buena comunicación. Esta realidad es contraria a lo que expresa Menéndez (2018), al referirse que es una forma en que los sujetos pueden expresarse, opinar, y si tienen una necesidad o un problema los alumnos no ven cubiertas sus dificultades por parte de los docentes, suceso que según Cordero (2021) esto estaría afectando al rendimiento escolar y considera que para regular dificultades y sentimientos ansiosos es necesario fortalecer las habilidades sociales que facilitan la comunicación, interacción social y buenas relaciones interpersonales. El resultado es similar a los hallazgos de Álvarez (2021) que concluyo que los resultados demuestran falta de comunicación por parte del equipo directivo, ya que es importante que estos desarrollen este tipo de comunicación. Por otro lado, es opuesto al estudio de Cañas & Hernández (2019) que reporto un 45,6% de discrepancia con las necesidades de fortalecer la comunicación.

Sobre la dimensión asertividad social Loors y Cols (1981) enfatiza que las personas utilizan estrategias asertivas para promover y generar motivación. La tabla 7 reporta que un 92,5% de encuestados se sienten satisfechos, este resultado coincide con el estudio de Zambrano (2015) que mencionan que el 34,5% tienen carencias en la comunicación para orientar las habilidades sociales. Contrariamente Reyes (2019), describe respectivamente en su investigación una tendencia negativa de satisfacción ya que el 78,6% del ambiente no es tan aceptable y esto conlleva a una mala relación en los productos de aprendizajes de los estudiantes.

Respecto a dimensión defensa de los derechos, la tabla 7 explica que un 27,5% de docentes perciben una mediana satisfacción, este escenario es similar a lo encontrado por Franco (2009), se puede inferir que los docentes evidencian



carencia de comunicación asertiva en el que las personas expresan con claridad y firmeza sus opiniones. Según Martin (2007), merecen una buena comunicación para obtener beneficios significativos acorde a las necesidades de los alumnos.

En cuanto a la dimensión independencia la tabla 7 menciona que un 52,5% de docentes se sienten satisfechos, los resultados son similares a la perspectiva de Franco (2019). Según Aguilar (2018), las condiciones son enfoques de voluntad para obedecer, expresar opiniones y creencias bajo la presión de un individuo o grupo.

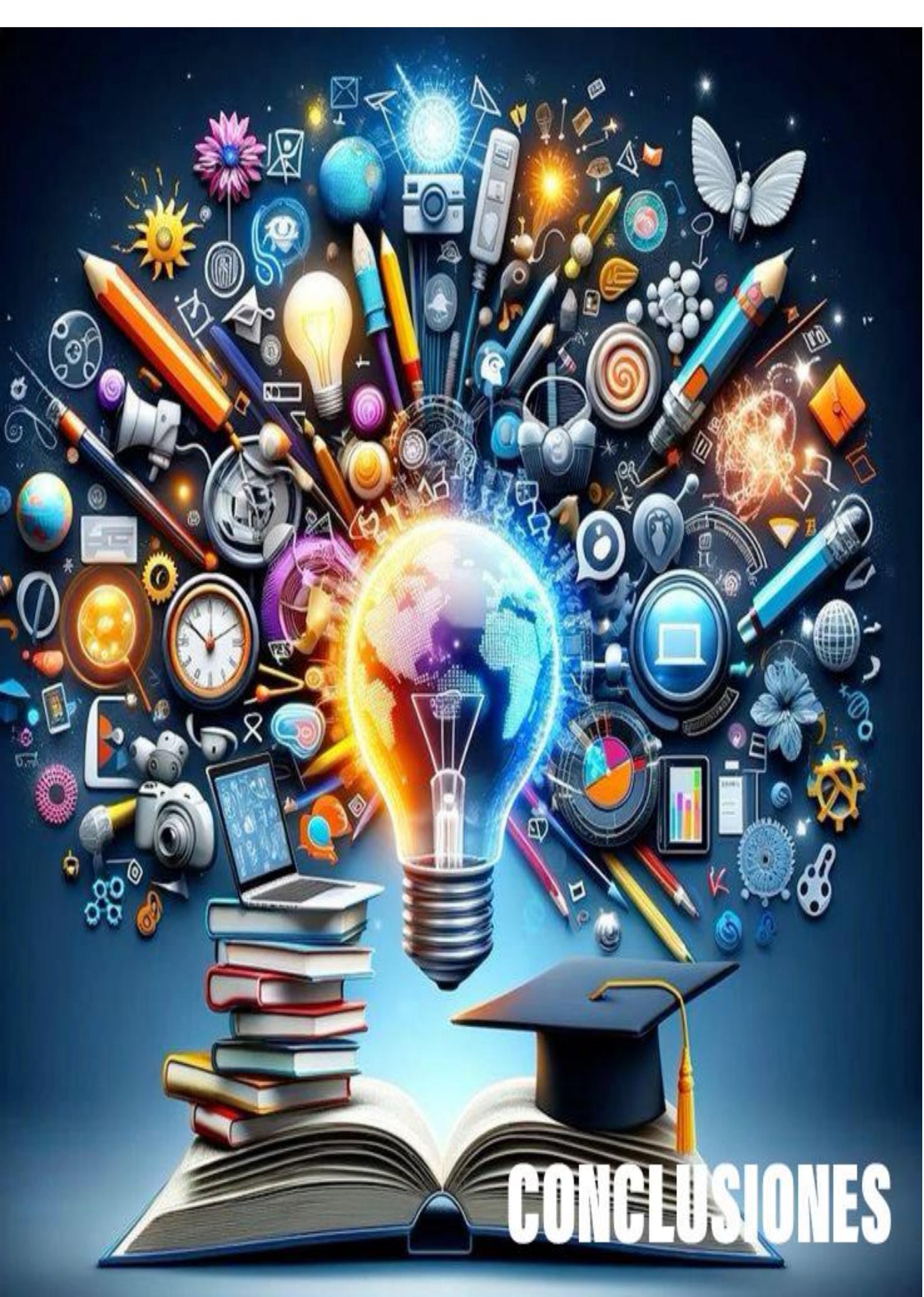
Asimismo, en la dimensión liderazgo la tabla 7 describe que un 60% de los docentes muestran conocimientos y fomentan creatividad en relaciones problemáticas que requieren acción, iniciativa o responsabilidad. Los aspectos donde presentan una satisfacción regular son del 27,5% esto es por la falta de resolución de problemas, para Loors y Cols (2019) el liderazgo mejora la comunicación y soluciona conflictos de manera afectiva.

En cuanto al objetivo general: Elaborar una propuesta de comunicación asertiva para mejorar las habilidades sociales en docentes de una institución pública, Guayas, 2022, el estudio diseña y propone estrategias para el desarrollo de comunicación asertiva ya que es un comportamiento asertivo que abarca una serie de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o joven a lograr metas personales de una manera socialmente aceptable (Mantilla, 2002).

Menéndez (2018), sostiene que una propuesta de comunicación asertiva nos ayudara a resolver los problemas y generar conocimientos encaminados a construir buenas relaciones interpersonales, donde las principales herramientas para la resolución de conflictos son el diálogo abierto. Es decir está relacionada con la confrontación constructiva, así como encontrar soluciones que puedan satisfacer a ambos lados del conflicto. Según Goleman (2009) menciona que es un requisito de la vida en sí misma, enriquecedora de las personas en los ámbitos personal y profesional ya que está encaminada a construir buenas relaciones interpersonales, donde las principales herramientas para la resolución de conflictos son el diálogo abierto. Las estrategias están integrando las cuatro dimensiones de la comunicación asertiva atendiendo a la asertividad, defensa de los derechos,



independencia, el liderazgo y las dimensiones de las habilidades sociales con el propósito de mejorar de manera integral la comunicación asertiva. Toda propuesta adopta significados en medida de que los involucrados participen en ella. Según Suarez (2019), esta comunicación asertiva se relaciona con las habilidades sociales ya que ambas permiten y contribuye una buena convivencia y se basan en lograr comprender lo que los demás transmiten. La comunicación asertiva contribuye a la adecuada expresión de pensamientos sin provocar ansiedad, miedo o agresión, contribuyendo así a la libertad, el autocontrol, la madurez y la integridad del individuo, la persona y la identidad y es considerada como la capacidad de expresar ideas y emociones positivas y negativas de manera abierta, honesta y directa (Martin, 2007).



CONCLUSIONES

VI. CONCLUSIONES

Después de estudiar el resultado de la investigación se pudo determinar lo siguiente:

1. La propuesta de comunicación asertiva se ha diseñado a partir de los resultados sobre el nivel de habilidades sociales en la satisfacción de los docentes. Dicha propuesta se fundamenta por la teoría del aprendizaje social de Bandura (1977), y la teoría de la asertividad de Beauchamp (1985) utilizadas en el campo educativo para encaminar e incrementar la eficiencia a través de la comunicación, el modelo de comunicación asertiva con cuatro dimensiones: asertividad social que utiliza estrategias asertivas y promueven el asertividad de sus pares, defensa de los derechos, que refleja la capacidad de defender sus derechos y se comunica con cordialidad y empatía, independencia, que expresa opiniones, creencias propias y resiste activamente la presión individual, liderazgo, mejora la comunicación y soluciona conflictos de manera afectiva. La finalidad es ofrecer al docente un conjunto de estrategias de comunicación que les permita planificar comunicación asertiva para mejorar la satisfacción de docentes en cuanto al rendimiento académico.

2. El nivel de habilidades sociales de una institución educativa en los resultados se ubicó un nivel regular igual que en todas sus dimensiones, que se evidencia en la tabla 3. El nivel de la dimensión habilidades conversacionales 42,5%, así mismo las habilidades de colaboración 100%, también las habilidades de autoafirmación se observa un 77,5% en nivel alto.

Los insumos que se consideraron como punto de partida para el diseño de la propuesta se localizaron las debilidades en las dificultades al iniciar conversaciones, el miedo social como la timidez o la ansiedad social y los problemas con nuestra autoestima.

3. La comunicación asertiva posee un nivel medio, las debilidades se evidencian en la tabla 7 en las dimensiones asertividad social 17,5%, defensa de los derechos 97,5%, independencia 100% y el liderazgo 97,7%.



La propuesta para la comunicación asertiva permite mejorar la gestión de los docentes y esta aplicación corrige las deficiencias identificadas durante la investigación, aplicación de estrategias de asertividad, la escucha de forma activa, la transformación de observar los fenómenos y la mejora de comunicación y solución de conflictos.

RECOMENDACIONES





VII. RECOMENDACIONES

1. El director debe facilitar cursos para ayudar a la formación y revisión de efectividad en capacitaciones en los docentes, con el objetivo de facilitar formas intelectuales y didácticas necesarias para la comunicación requerida para satisfacer las habilidades de la institución.
2. Mediante intervención del rector se debe fortalecer la comunicación asertiva para obtener una buena habilidad y recursos necesarios para mejorar el rendimiento escolar.
3. La institución a través de la comunicación debe continuar apoyando propuestas de intervención dirigidas a docentes para mejorar los factores inadecuados que afectan la calidad de educación cumpliendo con los objetivos deseados.

Referencias

- Aguilar. (2018). Estrategias y actitudes de aculturación: la perspectiva de los inmigrantes . *Consejería De Gobernación. Junta De Andalucía Universidad De Almería* , 12.
- Alvarez, K. (2021). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes.. *Universidad Y Sociedad*, 10(1), , 187-194. doi:<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/780>
- Bandura. (1977). Desarrollo de las habilidades comunicativas en la escuela nueva. *Revista Educación y Pedagogía*, 23.
- Beauchamp, T. (1985). La Teoría de la Asertividad. *México: Trillas*.
- Caballo , J., & Mantilla, P. (2017). Contribuciones de la Comunidad asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones de educación superior. . *Revista espacio*.
- Calderon , A. (2017). Assertiveness, listening and coping with criticism in street adolescents. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 7(2).
- Cañas, J., & Hernandez, M. (2019). El rol de la supervisión educativa en la gestión de las políticas públicas. *Revista educar* 49 , , 13-27. .
- Carretero. (1993). Las habilidades sociales como estrategia metodológica que permite la solución asertiva del conflicto escolar. *Revista Educación y Pedagogía*,, 12.
- Cordero, M. (2021). Development and Psychometric evaluation of the resilience scale . *Journal and nursing measurement. Vol.1, Springer Publisher Company* ., 6.
- Fernandez, J. (2019). Las habilidades sociales desde las experiencias y representaciones de la enseñanza en la modalidad virtual. Horizontes. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(20),, 1217-1225.
- Franco. (2009). El Acompañamiento como estrategias de Evaluación. *Rrevista actualidades Pedagógicas N.º 56*, páginas 99-108. doi:<https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ap/article/download/838/746>
- Garcia, M. (2015). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Revista Praxis & Saber*, 231.
- Goldstein. (1989). Training in social skills in university students of Teaching of the specialty of Primary Education: a study. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 12-14.
- Goleman, H. (2017). *Investigación y evaluación educativa en la sociedad del conocimiento*. . Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca. .

- Gomez . (2013). Investigacion relacionada con las habilidades sociales y la comunicacion asertiva . *Revista cientifica de estudio* , 23.
- Gonzales , M. (2018). *Funciones del pensamiento y funciones del sentimiento*. Madrid: Editorial Lua.
- Henriquez, H. (2021). On the dimensionality of organizational A construct validation of a measure. Florida. *Journal of Applied Psychology*. , 10.
- Hernandez, J., Fernandez, M., & Batista. (2014). *Metodología de la investigación cualitativa -cuantitativa y Redaccion de la Tesis 4° edecion* . Bogota : Ediciones de la U.
- Lacunza. (2018). Habilidades sociales en la práctica docente: una mirada desde los actores de la educación básica. *Revista electrónica científica de investigación educativa*, 4(2), 1303-1315.
- Loor, & Cols. (1981). Las habilidades sociales desde las experiencias y representaciones de la enseñanza en la modalidad virtual. Horizontes. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 22. doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.27>
- Luna, M. (2018). Developing a model for effective communication of user research findings to the design process. 12.
- Mantilla. (2012). Habilidades para la vida. Una propuesta educativa para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales. *Revistas Científicas de América Latina*, 23.
- Martin. (2007). Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco 2019. 23.
- Mayorca, V. (2019). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Revista Psicologica*, 12-23.
- Mendoza, J. (2017). Assertive communication and teamwork: Results of an intervention. *Magazine purposes and presentations*, 12-13.
- Menendez, F. (2018). Validity of job satisfaction in mediation: The effect of reward and personality on organisational commitment. *Management Science Letters*, 10(2020), 21312138. 44.
- Oros. (2015). Empathy, assertive communication and follow-up of rules A program to develop skills for life. *Network of Scientific Journals of Latin America*, 12.
- Reyes, J. (2010). relationship between type and number of school tions with adaptation and self / hetero assertiveness. *developmental and educational psychology*, 3 (1), *international journal of* 521 , 123-125. doi:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832330055>>530. issn 0214
- Rivas, J. (2016). Habilidades psicosociales de niños y niñas en la convivencia. *Revista Scien*, 23-26.

- 
- Rodriguez, M., Hidalgo, D., Abarca, & Caseres. (1994). Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. . *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, , 10(2), 17-31.
- Tamayo. (2019). Data collection techniques for an investigation. *Revista Educativa*, 12.
- Tapia. (2017). Einnova psicología del desarrollo y de la educación: Habilidades sociales . *Revista Iberoamericana de Educación*, 12-14.
- Trianes, M. (1996). The Impact Of Effective Communication On Organizational Performance. T. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention* Volume 3 issue 3 2016 page no.1904-1914 ISSN: 2349-2031. , 23-24.
- Valdez, M. (2009). Analysis methods used for research projects. *Revista de informática*, 23.
- Vasquez. (2016). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Revista Praxis & Saber*,, vol2, 12.
- Villegas, J. (2012). La formación de la habilidad social solución de conflictos en los estudiantes de la carrera Pedagogía-Psicología (Revisión). Roca. *Revista científico - Educativa De La Provincia Granma*, 15(4), 70-82., 12. doi:<https://revistas.udg.co.cu/ind>
- Villegas, M. (2012). La asertividad y la mediación para resolver conflictos en las aulas de ESO. *Universidad Nacional de Loja* , 23.
- Zambrano, H. (2015). *Metodología y técnica participativa: Teoría y práctica de una estrategia de investigación participativa*. Catalunya: Editorial UOC.



Msc. Miguel Angel Aquino Tomala

Profesional con 15 años de extra ordinaria experiencia laboral en educación, cuento con estudios de Cuarto Nivel, Especialidad Administración Educativa; Tercer Nivel Licenciado en Ciencias de la Educación Mención Educación Primaria; Tercer nivel técnico y tecnológico superior profesor especialización educación primaria. Totalmente dedicado a la satisfacción del estudiante, padre de familia, representante y del Líder Educativo externo e Interno, brindando conocimientos precisos con la responsabilidad de responder al reto de formar a las personas de nuestro país, para garantizar el derecho a la educación con mayor igualdad, calidad y calidez. He trabajado en diversas instituciones donde he

aplicado métodos de enseñanza innovadores y centrados en el estudiante, promoviendo un ambiente de aprendizaje inclusivo y motivador. Mi enfoque ha sido siempre el desarrollo integral de los estudiantes, estimulando su creatividad, pensamiento crítico y habilidades sociales. Además, me he mantenido en constante actualización profesional, participando en talleres y cursos que me han permitido enriquecer mi labor docente., con experiencia en el manejo de sistemas: Teams, Canva, Powers Point, Plataforma Cometa, Quipu, Google Drive, Google Académico

Msc. María Isabel Zambrano Parrales

Profesional con 24 años de experiencia laboral en educación, cuenta con estudios de Cuarto Nivel, Especializada en: Profesora en Ciencia de la Educación; Licenciada en Ciencia de la Educación ,Superior Msc en Educación Básica .Totalmente dedicada a la satisfacción del estudiante, padre de familia y del Líder Educativo externo e Interno, brindando conocimientos precisos con la responsabilidad de responder al reto de formar a las personas de nuestro país, para garantizar el derecho a la educación con mayor igualdad, calidad y calidez. Con excelente experiencia y visión que se ve reflejada en la práctica adquirida en el desempeño de sus actividades, enmarcadas por dotes de liderazgo y experiencia personal. Capacidad reconocida para aplicar soluciones, sobresaliente historial de entrega puntual de labores encomendadas, con experiencia en el manejo de sistemas: Teams, Canva, Powers Point, Plataforma Cometa, Quipu, Google Drive, Google Académico



Msc. Betsy Elizabeth Goya Tomalá

Objetivo: Buscar una oportunidad para seguir creciendo como docente y contribuir al desarrollo educativo de mis estudiantes.

Docente con 23 años de experiencia en la enseñanza de las áreas básicas a nivel de primaria y secundaria. Poseo excelentes habilidades en la planificación y ejecución de clases, así como en la evaluación y seguimiento del progreso de los estudiantes.

Habilidades: Planificación y ejecución de clases, Evaluación y seguimiento del progreso de los estudiantes, Desarrollo de materiales educativos y recursos para el aula, Trabajo en equipo y colaboración con otros docentes, Comunicación efectiva con estudiantes,

padres y otros miembros de la comunidad educativa.

Msc. Yuli Hilda Hanse Mora

Profesional con más de 8 años de experiencia laboral en educación, cuenta con estudios de Cuarto Nivel, Especializada en: Master en Administración Educativa; Tercer Nivel Lcda. Administración Ejecutiva; Docencia y Gestión en Instituciones Educativas; en los Niveles: Básica General - Media - Superior - Bachillerato. Especializada en el diseño e implementación de estrategias pedagógicas innovadoras y en la optimización de recursos para mejorar la calidad educativa. Destacada por liderar equipos de trabajos, impulsando el desarrollo profesional docente y fomentando un ambiente de aprendizaje inclusivo y colaborativo. Orientada a resultados, con habilidades en el departamento Administrativo, Planificación, Docencia y comunicación efectiva con la comunidad educativa. Comprometida con la excelencia académica y la transformación educativa. Totalmente dedicada a la satisfacción del estudiante, padre de familia, brindando conocimientos precisos con la responsabilidad de responder al reto de formar a las personas de nuestro país, para garantizar el derecho a la educación con mayor igualdad, calidad y calidez. Con excelente experiencia y visión que se ve reflejada en la práctica adquirida en el desempeño de sus actividades, enmarcadas por habilidades de liderazgo y experiencia personal. Capacidad reconocida para aplicar soluciones, sobresaliente historial de entrega puntual de labores encomendadas, con experiencia en el manejo de sistemas Microsoft Windows, Excel, Powers Point, Plataformas virtuales, Moodle, Quipux y Zimbra del Ministerio de Educación.

