



**Ciencia Latina**  
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2024,  
Volumen 8, Número 4.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4)

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU  
INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DOCENTE EN  
LA U.E. MAXIMILIANO SPILLER**

**ASSERTIVE COMMUNICATION AND ITS IMPACT ON  
TEACHING PERFORMANCE AT THE U.E. MAXIMILIANO  
SPILLER**

**Luisa Narcisa Morocho Cabrera**  
Investigador Independiente - Ecuador

**Norma Judith Erazo Sánchez**  
Investigador Independiente - Ecuador

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.13187](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.13187)

## La Comunicación Asertiva y su Incidencia en el Desempeño Docente en la U.E. Maximiliano Spiller

Luisa Narcisa Morocho Cabrera <sup>1</sup>

[narcisamocabrera@hotmail.com](mailto:narcisamocabrera@hotmail.com)

<https://orcid.org/0009-0001-9594-0892>

Investigador Independiente

Ecuador

Norma Judith Erazo Sánchez

[nj.erazos@gmail.com](mailto:nj.erazos@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0001-0600-1886>

Investigador Independiente

Ecuador

### RESUMEN

El objetivo del presente trabajo investigativo, es determinar de qué forma incide la comunicación asertiva en el desempeño docente, con el fin de fortalecer los procesos comunicacionales en el ejercicio práctico-pedagógico. De forma virtual y mediante la herramienta QuestionPro, se aplicó la encuesta a 98 educadores de la Unidad Fiscomisional Maximiliano Spiller, del cantón Tena, provincia de Napo, país Ecuador; la misma que fue respondida en su totalidad. Dicha encuesta consta de tres dimensiones: Visual (8 ítems), Vocal (8 ítems) y Verbal (6 ítems) y para su validación, se empleó la escala de medición nominal. Los resultados demostraron que existe indiscutible relación entre la comunicación emitida por el docente a sus discentes y su positiva incidencia en la correcta praxis educativas.

**Palabras clave:** comunicación, asertividad, desempeño, calidad, educación

---

<sup>1</sup> Autor Principal

Correspondencia: [narcisamocabrera@hotmail.com](mailto:narcisamocabrera@hotmail.com)

## **Assertive Communication and its Impact on Teaching Performance at the U.E. Maximiliano Spiller**

### **ABSTRACT**

The objective of this research work is to determinate how assertive communications affects teaching performance in order to strengthen communications processes in the practical-pedagogical exercise. In a virtual way and using the QuestionPro tool, the survey was applied to 98 educators from the Maximiliano Spiller educational high school, from Tena, of Napo province, Ecuador country; wich was answered in its totaly. This survey consists of three dimensions: Visual (8 items), Vocal (8 items) and Verbal (6 items) and for its validation, the nominal measurement scale was used. The results showed that there is an indisputable relationship between the communication issued by the teacher to his students and its positive impact on correct educational practice.

**Keywords:** communication, assertiveness, performance, quality, education

*Artículo recibido 14 julio 2024*

*Aceptado para publicación: 17 agosto 2024*



## INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva (CA) es el eje cardinal que perfecciona los procesos comunicacionales entre docentes, fortaleciendo el trabajo en equipo, la empatía docente-discente y el eficiente ejercicio pedagógico (Villalobos y García, 2016). Desde esta acepción, es fundamental reconocer cuán importante es la CA en el desempeño docente (DD), puesto que fortalece las relaciones interpersonales y la correcta praxis bidireccional (directivos-docentes), para construir la sólida y anhelada calidad educativa (Rengifo, 2014).

Para Mallma (2019) y Capa (2020), la CA juega un rol esencial en el DD, puesto que es la clave que conduce al eficiente y eficaz accionar pedagógico-educacional. En contraste a los textos adscritos anteriormente, se hace mención a la Unidad Educativa “Mons. Maximiliano Spiller”, situada en el cantón Tena provincia de Napo, la misma que a pesar de contar con un cierto prestigio a nivel provincial, presenta situaciones problemáticas que obedecen a la falta de asertividad, en los procesos comunicacionales entre educadores y el líder directivo; añadiendo a lo puntualizado, la resistencia de algunos maestros al cumplimiento de las disposiciones ministeriales (MINEDUC), provocando un desfase armónico-institucional e ineficiencia en la calidad educativa. Para Dimaté, Celis, Gonzáles, Rodríguez y Arcila (2017), la aplicación errada en las técnicas comunicacionales da origen al deficiente accionar práctico-docente.

Con base en lo antes referido, la presente investigación se centra en el grado de influencia que existe entre la CA y el DD (Fuentes y Arcos, 2019; Caridad, Cardeño, Cardeño y Castellano, 2017), puesto que estas dos terminologías albergan el constructo que viabiliza la correcta praxis de las relaciones interpersonales (Cañas y Hernández, 2019; Mayorca, Camacho, Trujillo y Artunduaga, 2009); allanando las sendas de la convivencia armónico-pedagógica (Martínez, Guevara y Valles, 2016) y permitiendo el pleno desarrollo del educando (Gómez, Angulo y Roa, 2017). Por tanto, este trabajo investigativo busca mejorar la CA en los procesos multidisciplinarios institucionales, para determinar de qué forma incide la CA en la praxis de los maestros de la U “Maximiliano Spiller”, con el objeto de promover acciones armónico-pedagógicas y el eficaz ejercicio docente, a través de la aplicación de instrumentación investigativa de campo, que facilite el valor cuantitativo de datos.

Para recabar información confiable y verídica, se utilizará la investigación descriptiva correlacional y la



encuesta, con el fin de dar significancia al hecho investigativo y determinar la relación existente entre las dos variables (CA y DD). Para su validación emplearemos la escala de medición nominal propuesta por Orlandoni (2010), y dicho modelo de encuesta vislumbra 3 elementos cardinales de la comunicación que son: visual, vocal y verbal, ajustados en 22 ítems. La mencionada encuesta será aplicada a 98 profesionales de la unidad antes referida y se la desarrollará por medio de la plataforma de encuestas en línea QuestionPro. (Ver anexo 1).

## **DESARROLLO**

### **Revisión de la Literatura**

#### **La comunicación**

El hombre desde sus orígenes, concibió la necesidad de comunicar sus emociones e inquietudes al mundo que le rodeaba, para enfrentar los cambios venideros e interrelacionarse con los demás, buscando diversas formas y estilos de comunicación, que son parte esencial en la interacción social (Cueto, 2011). Para Castells (2013) la comunicación es el elemento clave que todo ser humano emplea para interrelacionarse e intercambiar información con los demás, propiciando de este modo, la unidad de individuos dentro de una sociedad que comparte opiniones, ideas, sentimientos y emociones para generar una acción conjunta (Cueto, 2011). Desde esta acepción, la comunicación construye el andamiaje que enlaza al ser humano con el conocimiento y produce acciones significativas en su vida, tanto en el aspecto cultural, axiológico, político y religioso; permitiéndole modificar ciertos patrones instituidos anteriormente y que ameritan un cambio de enfoque (Pérez y Góngora, 2020).

Al adentrarse en la temática educativa, la comunicación se torna más ineludible, puesto que aquí, cada uno de los elementos (emisor, receptor, mensaje, canal y código), priman para que la comunicación sea clara y asertiva (Delgado, 2020). Para las autoras Monje, Camacho, Rodríguez y Carvajal (2009), la comunicación es el componente principal que permite al docente llegar a sus estudiantes con el conocimiento requerido, mediante su correcta praxis pedagógica. Ortiz y Mariño (1996) afirman que la comunicación es la herramienta esencial que coadyuva al cumplimiento de los objetivos educativos, donde el maestro demuestra su capacidad al llegar con la información a sus estudiantes, padres de familia y otros colaboradores educativos. Del mismo modo Cortez (2018) describe a la comunicación, como el vínculo indispensable para poder hablar de un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad, ya que



existe una relación directa entre docente discente. Para Escoda y García (2020) la comunicación es el foco céntrico que permite cambiar esquemas tradicionales, para transformar a las generaciones gracias a la correcta praxis docente.

### **La asertividad**

En diversos estudios realizados sobre la asertividad algunos investigadores no han llegado a una definición clara y completa que abarque esta variable, por ello en la actualidad, este tema ha sido el foco céntrico dentro del mundo educacional y empresarial, ya que líderes, gestores, directores, gerentes, etc., tratan de ser asertivos con sus colaboradores, tomando en consideración la autoestima y la empatía hacia los demás (González y Kasparane, 2009). Por su parte Castanyer (1996), encuentra gran similitud entre la asertividad y las "habilidades sociales", que el sujeto desarrolla para encajar en el ámbito colectivo; sin embargo, todavía resulta difícil concebir que todos los seres humanos posean suficientes niveles de asertividad, ya que ello implica un mejoramiento continuo (Castanyer, 1996). En cuanto a "habilidades" se refiere, cada ser humano posee capacidades y destrezas propias que le permiten enfrentarse al mundo exigente, puesto que no todos actúan de forma empático-asertiva y poniendo en función sus experiencias, sino que falta mucho por autoafirmar, desde los propios derechos humanos y "sociales".

En efecto, las habilidades sociales como parte asertiva, son adquiridas por aprendizaje mediante la imitación, observación, la comunicación e información; que facilitan engrandecer las destrezas para afrontar la realidad social (Velásquez, et al, 2011); sin embargo, existen personas que presentan dificultad para relacionarse socialmente, ya que por alguna razón se encuentran aisladas del contexto social, produciendo en ellas una baja autoestima y despertando su interés por ser asertivas en la manera posible; con la finalidad de subsanarse a sí mismas y luego poder relacionarse efectivamente con los demás (Marqués, Herencia, Núñez y Cruz, 2020).

Para Bascón (2011), la asertividad es la capacidad que tiene el sujeto para expresar sus emociones, sentimientos y otras acciones por cuenta propia sin incomodar a los demás; por ello, para poder auscultar, deducir y transferir una información clara y oportuna al otro, es preciso contar con la habilidad de ser asertivo (Hare, 2003), es decir, aceptar la responsabilidad de los actos y ser capaz de actuar de forma transparente y confiable, mediante una comunicación e interrelación satisfactoria. Es por ello que los líderes o gestores en su organización, no buscan imponer solamente su punto de vista, sino que dan



espacio a la libertad de expresión y a una escucha atenta de opiniones, que en su gran mayoría son un valioso aporte para el logro de los objetivos comunes organizacionales (Bascón, 2011).

En definitiva, la asertividad es considerada una habilidad que el individuo pone de manifiesto a través de su conducta y que es viable ser moldeada y corregida (Naranjo, 2010). Sin duda alguna, lo que más valora el ser humano es efectivamente las relaciones sociales, determinando en gran medida, la calidad y satisfacción vivencial (Gutiérrez y Becerril, 2016). Por otra parte, el no ser asertivos conlleva a que las personas no puedan enfrentar y asimilar situaciones cotidianas complejas, ya que el ser asertivo está estrechamente ligado a la escucha activa, la empatía, el respeto, la proactividad, etc., permitiendo expresar abiertamente sentimientos y emociones, sin violentar ni ser violentados (Sáenz, 2016).

### **Comunicación asertividad**

La comunicación asertiva (CA) como tal, tiene una conceptualización muy amplia, debido a que es el elemento esencial que promueve la interrelación personal y social del individuo (Castells, 2013), y es también el constructo que conlleva a transmitir información clara y adecuada entre los integrantes educativos, sociales y empresariales; siendo su objetivo principal, el de incrementar las destrezas basadas en la autoestima y la empatía por los demás (Bascón, 2011).

Para Calderón (2017), la CA es una forma de expresión consecuente, oportuna, clara, espontánea y objetiva, que coadyuva a transmitir ideas, emociones y sentimientos asertivamente; demostrando autoconfianza y credibilidad en sus acciones. Vázquez (2019) manifiesta que, en las relaciones interpersonales, interviene la comunicación como eje principal y de vital importancia para la colectividad, mientras que Portugal (2018), recalca que la relación interpersonal desde la perspectiva estudiantil es baja, debido a la forma poco eficiente de llevarse a cabo los procesos comunicacionales, como en la utilización de la voz, expresión, señas, la fluidez verbal; es decir, el contenido mismo del mensaje.

En contraste a lo expuesto, Portugal (2018) manifiesta que la CA no es únicamente transmitir información, sino que ésta debe tener sentido al expresar sentimientos, ideas, ponencias y emociones, en donde intervengan los dos elementos comunicativos (emisor y receptor), produciéndose un intercambio recíproco y una comunicación activa.

Vallina (2016) afirma que para alcanzar una comunicación asertiva, es necesario tomar en cuenta



diversas versaciones como: la escucha activa, que implica comprender el mensaje recibido y otorgar una respuesta asertiva, lejos de la superficialidad; es decir, saber escuchar a la otra parte para mantener una verdadera comunicación; otra pauta es ejercer autoconocimiento, que significa reconocer de forma esclarecida, cuáles son los designios y objetivos de la vida personal y competitiva; también tenemos el arte de utilizar el lenguaje adecuado, actitud que facilita la forma de transmitir y generar emociones positivas en las demás personas; otro tic es el ser empático/a, actitud primordial que admite ponerse en el lugar del otro, para que la educación resulte más factible, amigable y respetuosa; finalmente tenemos la veraz condición de no juzgar ni poner etiquetas, dicho accionar conlleva a conocer y reconocer las diferencias existentes dentro del propio ser humano, para entender que cada ente es un mundo diverso. Adicional a ello, para que la comunicación sea asertiva, es necesario que se transmita el mensaje de forma clara y precisa, para que los colaboradores actúen de forma eficiente y acorde a los objetivos que se esperan en común, evitando de este modo la desviación de información y las actuaciones equívocas, mismas que pueden provocar un desfase en la labor educativa, organizativa o empresarial (Figueroa, Sandoval, Bastías y Bello, 2020).

Adyacente a lo puntualizado, es importante recalcar que para poder transmitir una comunicación asertiva, es primordial tener respeto propio y hacia los demás (Corrales, Quijano y Gangora, 2017); sintiendo muy de cerca sus necesidades, identificando sus problemas y tratando en lo posible de subsanarlos, actuando positivamente, practicando la empatía (ponerse en los zapatos del otro), teniendo un enfoque real de los hechos y finalmente llegando a una negociación justa y equitativa, que de paso a un acuerdo para avanzar (Rojas, 2016).

Según Amaya (2019), para ser más asertivos y efectivos a la hora de comunicar, es imprescindible poner en práctica algunas técnicas que pueden ser implementadas en la vida personal y laboral, ya que por su eficacia, estas permiten superar inconvenientes, establecer acuerdos y solucionar conflictos. Entre estas técnicas tenemos: Tomar en cuenta las propias creencias y emociones, esto conlleva a saber cómo se siente una persona y de qué forma puede influir su actitud en los demás, ya que el proceso comunicacional abarca diversos puntos de vista, que logran impactar directamente en el ser humano, ya sea de manera positiva o negativa. Es por ello que, al utilizar creencias agresivas, causan daño a las relaciones interpersonales, obstaculizando la comprensión y la efectividad de las mismas. Adyacente a



ello, si dichas relaciones interpersonales fueren pasivas, estas se tornan permisivas y facultan a que todos hagan lo que deseen, provocando conflictos y riesgos que impiden alcanzar las metas y comunicarnos efectivamente. Identificar los impactos negativos y dar soluciones inmediatas, en efecto, esto ayuda a no lastimar a los demás con acciones o gestos, ya que allana el sendero de la armonía, aceptando un error o falta cometida y disculpándose por lo sucedido, antes de optar por reacciones que lleguen a herir a los otros. Llegar a acuerdos, es comprometerse las dos partes de manera razonada y amigable, a encontrar una solución a la situación dificultosa, siendo flexibles, comprensibles y con una mentalidad abierta. Para lograr esta habilidad, es importante aplicar lo siguiente: hablar y enfocarse en un tema específico de forma clara, precisa y visualizada en primera persona, comentando las acciones propias y del resto sin lastimarse, evitando expresiones tales como: tú siempre o tú nunca; utilizando un lenguaje no verbal y un tono de voz sereno, seguro y afable. El mensaje o guion, es prepararse con anticipación lo que se quiere decir de forma asertiva, escribiendo correctamente, siendo precisos y claros en la expresión que se dirija a los demás. Usar los valores para comunicarse, es tener la capacidad de utilizar los canales adecuados en los procesos comunicacionales, permitiendo fortalecer las relaciones interpersonales, socio-afectivas y laborales, produciendo un impacto positivo-assertivo, dejando al descubierto las habilidades, capacidades, conocimientos y destrezas; demostrando perseverancia en todo lo positivo que se llegue a desarrollar.

Superar los obstáculos, esto conlleva a tener una capacidad resiliente, positiva, emprendedora, capaz de enfrentar situaciones adversas con una mentalidad abierta, sin enfrascarse en los problemas, poniendo la mirada en un nuevo horizonte y con la firme certeza que vendrán días prósperos.

Como texto subsiguiente y danto soporte a esta temática, los autores Lesmes, Barrientos y Cordero (2020) exponen que: la CA ubica al ser humano en el ápice del eslabón deseado y lo convierte en un ente competitivo frente a los demás y en todos los ámbitos en el que se desempeñe.

### **Comunicación asertiva en el aula**

Siendo la educación un derecho del ser humano a lo largo de su vida, es necesario fomentar el desarrollo integral del mismo, construyendo el andamiaje que estimula a los sistemas educativos, a enfrentarse de forma conjunta a los procesos formativos de cambio, e influir en los problemas sociales que asechan a la humanidad (mal uso de la tecnología) y ser el impulso en los campos que piden cambiar o adaptar los



procesos de enseñanza-aprendizaje dentro del aula (Zegarra y Velázquez, 2016). Los diversos cambios por los que han atravesado los centros educativos en torno a la praxis áulica, y al comparar la asertividad entre actores educativos, se puede apreciar que estos obedecen a diversos factores como: el profesor sabe todo, no opinan los estudiantes, o ellos solo atienden y cumplen; circunstancias que han dado lugar a diversas modificaciones en el trabajo didáctico, para alcanzar un eficiente ejercicio docente (Viera, 2007).

Según Gómez, Angulo y González (2017), la comunicación asertiva en el aula, está catalogada como el elemento esencial que permite alcanzar una correlación proactiva entre docente-dicente, dando lugar a un proceso de enseñanza-aprendizaje que granjea gran acogida y confianza por parte de la comunidad educativa (Mayorga, Camacho, Trujillo y Artunduaga, 2009). Por su parte Cortez (2018) asevera que la CA en el aula, permite a los catedráticos aplicar un estilo de comunicación que esté acorde no solo a la edad de los educandos, al tiempo y a las circunstancias; sino que éste sea empático con el contexto social, cultural y religioso del discente, posibilitando un eficaz y eficiente desarrollo pedagógico-formativo.

Cabe mencionar también, que la CA en el aula puede ser verbal, vocal o visual, teniendo presente los contenidos curriculares, los mismos que en ocasiones pueden provocar desniveles comunicacionales, debido a que la información que se trasmite no es clara y oportuna (Cortez, 2018). Es indispensable que el educador en su ejercicio pedagógico, practique la comunicación asertiva con sus educandos, llamándolos por el nombre, observándolos a los ojos mientras dialoga, brindándoles confianza y, sobre todo, actuando con respeto y empatía, pensando siempre que un educador y/o formador, preparan entes para enfrentarse a la vida y ser personas capaces de expresarse de manera transparente (Lesmes, Barrientos y Cordero, 2020). Todo esto parece confirmar que para alcanzar una comunicación asertiva en el aula y en cualquier sistema educativo, el docente debe ser el mediador u orientador clave y el estudiante el centro del proceso formativo.



## **Elementos de la comunicación asertiva**

Lógicamente hablando de comunicación, los seres humanos no pueden persistir sin comunicarse, ya que, por el hecho mismo de estar inmersos dentro de un círculo social, tienen la necesidad de interrelacionarse y estar en contacto con los demás (Vázquez, 2019). Dentro de este contexto, Cortez (2018) manifiesta: para que la comunicación sea asertiva y pueda ser transmitida y comprendida correctamente, es importante diferenciar cada uno de los elementos principales de la comunicación, los mismos que permiten construir aprendizajes significativos dentro del campo educativo, social y empresarial. Dichos elementos son:

**Elementos Visuales:** Siendo aquellos que fortalecen la comunicación y el aprendizaje entre docente-discente de forma directa, brindando seguridad y creando vínculos emocionales que benefician dentro del aula. Estos componentes permiten al individuo, vencer todo tipo de barreras que se opongan a la fluidez del lenguaje, puesto que, a través de ellos, las personas logran captar el mensaje emitido de manera clara. Adicional a lo expuesto, se puede aseverar que el mensaje concebido de forma visual, es capaz de perdurar en el tiempo y en la mente de los seres humanos, ya que este tiene sus raíces en los tiempos antiguos y se ha ido modificando y/o mejorando con el paso del tiempo, gracias a varios aportes que han propiciado algunos profesionales (Márquez, 2020).

**Elementos Vocales:** Son los que permiten transmitir la información vocal, en la cual se utilice la voz de forma clara, pausada, completa y satisfactoria, para poderse entender y permanecer en armonía. Por lo antes expuesto, es esencial el manejo de la voz al intercambiar cualquier tipo de información o mensaje, puesto que permite desarrollar la habilidad de la oralidad y así los demás, asocien dicha habilidad con la personalidad misma del emisor. Adyacente a lo puntualizado, el manejo de voz se asocia con la veracidad del mensaje y la autenticidad de la persona que lo comunica, considerados como el factor primordial para llegar con el mensaje claro, eficiente y obtener un buen clima laboral (Udaondo, 2020).

**Elementos Verbales:** Considerados como el factor primordial para llegar con el mensaje claro, eficiente y obtener un buen clima laboral. Conlleva a utilizar en este elemento especialmente los métodos lingüísticos para hablar y comunicarse, analizando el uno al otro.

El mensaje original llegará a los receptores sin ser alterado; es decir, siendo concreto y conciso en su explicitud, con la finalidad que este no resulte monótono, sino llamativo, interesante y eficaz (Márquez,



2020). De hecho, cada elemento de la comunicación asertiva, cumple un papel importante dentro de las relaciones interpersonales, logrando cristalizar una información favorable, clara y eficiente. Saucedo (2016) argumenta que el hombre se comunica a través de sus actitudes, movimientos, gestos, miradas, expresiones; y aun cuando adopte varias formas para comunicarse, las más importantes son la comunicación verbal (oral y escrita) y no verbal (gestos, tono de voz, distancia personal, etc.)

### **Desempeño docente**

Estrada (2013) asegura que este portento es considerado como el eje central que coadyuva al proceso de preparación dentro del sistema educativo, mientras que para Suárez (2018) el DD es una noticia que brilló en los últimos años, al tener un extraordinario valor a nivel internacional, debido a la significancia del papel que este juega dentro del accionar pedagógico, brindando el soporte necesario al campo educacional, en el que los pedagogos llevados por su verdadera vocación y basados en los valores éticos-morales, se convierten en mediadores entre el conocimiento y el estudiante (Martínez, Guevara y Valles, 2016).

Según Champi (2018) el DD se refiere netamente al accionar o ejercicio pedagógico del educador dentro y fuera del aula de clases, siendo capaz de asumir retos y obligaciones que conllevan a la formación de individuos, mediante la praxis de técnicas asertivas y dando cumplimiento a la normativa legal vigente enmarcada en la LOEI. La labor del docente está estrechamente ligada a los procesos comunicacionales, puesto que ellos viabilizan el correcto accionar del educador, para que sea posible el impartimiento de los conocimientos, mediante la aplicación correcta de estrategias metodológicas concernientes al rol docente, poniendo en práctica las habilidades, destrezas y capacidades, apoyadas en los materiales y medios didácticos que tenga a su alcance (Estrada y Mamani, 2020). Algo que también debe ser analizado con detenimiento es la evaluación tanto de los procesos de aprendizaje, como del desempeño docente (Rodríguez, Hinojosa y Ramírez, 2014); ya que los actos de evaluar, autoevaluar y hetero evaluar, permiten hacer un análisis del quehacer educativo que desarrollan los actores inmersos en la formación del estudiantado (catedráticos, directivos, Administrativos, etc.) y que a su vez admiten conocer de qué forma el docente se involucra y se compromete al ejercer su rol (Tejedor y García, 2010; Quispe, 2020).

Como parte conclusiva de esta temática y gracias a diversos estudiosos realizados, se puede argumentar



que: el desempeño docente es la acumulación de “funciones y roles” que posibilitan diversas acciones, cualidades y actitudes, que el docente demuestra dentro de su praxis educativa en bien del estudiante, basado en las normas educativas que coadyuvan a lograr de forma eficiente y eficaz su profesión como educador (Chairez, Chávez y Castillo, 2020). Sin duda alguna, cada docente está llamado a la competitividad, meta a que pesar de los años, no todos los docentes han logran alcanzarla (Paulino, 2020). Algo singular que se hace meritorio mencionar, es que no depende simplemente del tipo de trabajo que asuma el docente, sino la forma en la que se desempeña como tal, es decir, la calidad de trabajo que este demuestre; ya que lo más importante dentro de este contexto, es el arte de enseñar y el ambiente de aprendizaje que origine el pedagogo en sus aulas de clase (Vianey, 2010).

### **Funciones del desempeño docente**

Según Hernández y Olivo-Franco (2020), si se aspira mejorar la calidad formativa en el sistema educativo y pulir el perfil profesional del académico, es necesario efectivizar la evaluación del desempeño docente y dar cabida al análisis y reflexión en pos de una mejora continua. En este contexto, Estrada (2015) presenta cuatro funciones evaluativas que apuntan al mejoramiento del ejercicio educacional.

**Función de diagnóstico:** Permite evaluar el desempeño docente según el tiempo que ha prestado sus funciones profesionales, resaltando aciertos y desaciertos más importantes en base a su realidad, de forma que no solo sirva para que los líderes, rectores, directores o el mismo educador solo conozca los resultados, sino que sea una guía para fortalecer sus capacidades, superándose profesionalmente y evitando quedar en la mediocridad.

**Función Instructiva:** Admite que, en base a los indicadores aplicados en la etapa diagnóstico-evaluativa del desempeño docente, los pedagogos deben prepararse o capacitarse para lograr un proceso de desempeño óptimo.

**Función educativa:** Ésta indica que, luego de conocer los resultados y buscar las mejores alternativas de superación profesional, el docente fortalece su desempeño al ser apoyado por los directivos, colegas y estudiantes, para de esta forma trazarse metas y objetivos alcanzables, erradicando las falencias profesionales.

**Función desarrolladora:** Esta función se cumple cuando el docente evaluado supera las falencias y



aumenta su madurez personal, siendo capaz de autoevaluarse y mirar con positivismo, los cambios que demande su mejora didáctico-pedagógica.

### **Principios que orientan la evaluación del desempeño docente**

En todo campo o ámbito es meritorio desarrollar procesos evaluativos que permitan palpar la realidad, para someterlos a un análisis y conocer fortalezas y debilidades del ser humano en su desempeño laboral (Quispe, 2020). Según Rojas y Torrez (2017), al enfocarse en el ámbito educacional, el acto de evaluar adquiere mayor significancia, ya que se trata de profesionales cuya labor es formar y preparar entes para la vida, acción que está sujeta a ser evaluada con el fin de identificar posibles desaciertos que deben ser superados, o también conocer los aciertos para fortalecerlos y mejorar día a día (Morán, 2017).

Díaz (2014) manifiesta que, para evaluar el desempeño docente es necesario tomar en cuenta algunos principios esenciales como la: objetividad, pertinencia, transparencia, participación y equidad; siendo estos concebidos como valores superiores que rigen y corrigen el accionar conductual del ser humano, para que exista coherencia entre el comportamiento y el conocimiento.

Dentro de esta aseveración, se detallan dichos principios:

**Principio de objetividad:** Pide ser imparcial y tener una actitud sin ofuscaciones, permitiendo legitimar, dictaminar o emitir opiniones de forma concreta y verídica.

**Principio de pertinencia:** Exige que la educación dé respuesta a las perspectivas y requerimientos del mundo actual en el ámbito educacional, social, político y religioso, desde una apreciación humanística, científica, tecnológica, entre otras.

**Principio de transparencia:** Como su nombre lo indica, este principio profesa claridad y transparencia en todos los procesos que se desarrollen, sin temor de ser expuestos públicamente para que los interesados puedan emitir sus criterios al respecto.

**Principio de participación:** Propicia la participación activa, democrática, justa y recíproca del ser humano, permitiéndole exponer sus inquietudes y necesidades, pero siempre en el margen del respeto y la escucha atenta en todo momento.

**Principio de equidad:** Conlleva a practicar el valor de la igualdad, siendo respetuosos, justos, responsables, empáticos y propiciadores de una sana convivencia armónica.



## **Clima institucional**

En todo ámbito e institución en la que se desenvuelve el ser humano, es imprescindible hablar del tipo de ambiente que se vive y más aún, si dentro de esta temática está inmersa la institución educativa (Quiroz, 2020). Dentro de esta dinámica, para Álvarez (2020) el clima institucional juega un papel fundamental en la praxis pedagógica, puesto que es el motor que mueve el accionar de las personas en su desempeño profesional, impulsándolas a poner de manifiesto su máximo potencial al servicio de los demás, a través del sano ejercicio de las capacidades, habilidades, actitudes, aptitudes y valores propios del ser humano (Flores, 2020). Dentro de esta acepción, tiene singular importancia abordar el punto relacionado al rol que desempeña el líder o directivo, en cada entidad educacional; ya que es quien dirige, orienta, guía y administra a toda la comunidad educativa (Angulo, 2020).

## **METODOLOGÍA**

El presente trabajo investigativo tiene un enfoque cuantitativo, el mismo que permitirá recabar información confiable y verificable. Para el efecto de dicho estudio, se utilizará la investigación descriptiva-correlacional, dado que ésta le otorga crucial significancia al hecho investigativo, siendo en este caso la Comunicación Asertiva (variable independiente) y el Desempeño Docente (variable dependiente).

La población a encuestar está conformada por 98 docentes, personal que labora en la Unidad Educativa “Maximiliano Spiller”, ubicada en el cantón Tena provincia de Napo, sector urbano de dicha jurisdicción. La muestra a ser aplicada es la totalidad de la población antes mencionada; la herramienta a utilizarse para la recolección de datos en esta investigación, es la encuesta propuesta por el autor Orlandoni (2010), cuyas categorías de respuesta son: Siempre utilizo en mis clases, Casi siempre utilizo en mis clases, A veces utilizo en mis clases, Rara vez utilizo en mis clases, Nunca utiliza en mis clases. Para llevar a la praxis dicho ponente, se realiza una adaptación a dichas categorías para facilitar la respuesta al encuestado, cuya redacción categórica se plasma de la siguiente manera: Siempre, Casi siempre, A veces, Rara vez y Nunca, misma que a su vez está dividida en tres elementos que serán evaluados y constan en el siguiente orden: Elemento Visual (8 ítems), Elemento Vocal (8 ítems) y Elemento Verbal (6 ítems); como reza en el anexo 1.

Para su validación se empleará la escala de medición nominal y la recolección de información se



realizará de forma online (QuestionPro). La información procesada será ordenada a través de tablas estadísticas, para determinar y dar respuesta a los objetivos planteados al inicio esta investigación.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El correspondiente análisis de resultados del presente trabajo, enfatiza que la investigación tuvo como visión medular, centrarse en el equipo de docentes de la Unidad Educativa “Monseñor Maximiliano Spiller”, priorizando su accionar pedagógico dentro del aula, e identificando la esencialidad e importancia de las dos variables del tema motivo de estudio y la significativa correlación entre ellas. De este modo, la comunicación asertiva y el desempeño docente; son los dos constructos que se tomaron en cuenta para la indagación correspondiente.

La encuesta fue aplicada a toda la muestra seleccionada para la investigación, contando con la participación de 98 docentes que laboran en la Unidad Educativa “Monseñor Maximiliano Spiller”, del cantón Tena, provincia de Napo, perteneciente al país de Ecuador. El mencionado instrumento de evaluación, tuvo la acogida y respuesta total del equipo docente de la institución antes mencionada.

Dicha encuesta fue diseñada de tal manera que los educadores a través de sus respuestas, admitan su accionar educativo frente a la población estudiantil y es por ello, que sus aseveraciones permiten conocer la relación cardinal que existe entre la variable independiente (CA) y la dependiente (DD). El instrumento está dividido en tres elementos que fueron evaluados y se destellan en el siguiente orden: Elemento Visual (8 ítems), Elemento Vocal (8 ítems) y Elemento Verbal (6 ítems), con sus categorías a calificar: Siempre, Casi siempre, A veces, Rara vez y Nunca, como se especifica en el anexo 1.

La dimensión substancial en esta investigación es la conductual y académica; los datos obtenidos de las indagaciones se exponen en tres tablas de frecuencias, (tabla 1, elemento visual, tabla 2, elemento vocal y tabla 3, elemento verbal); donde dichos compendios permiten presentar información relevante y verídica del tema seleccionado. Los resultados obtenidos reflejan de forma explícita, la significativa relación de incidencia existente entre las variables Comunicación Asertiva y Desempeño Docente. Para su validación se empleó la escala de medición nominal y la encuesta aplicada en este artículo es propuesta por Orlandoni (2010), modificada por las autoras del presente trabajo. La recolección de información se realizó de forma online con la aplicación (QuestionPro), cuyos datos fueron extraídos y procesados mediante un documento de Excel que contiene la misma aplicación, para luego ser



resumidos en tablas de frecuencia, permitiendo de este modo detallar esa data en porcentajes.

La tabla 1 presenta de forma resumida los resultados de la encuesta aplicada a los docentes, en la cual reza que, el 98.06% de encuestados coincidieron que, para tener una comunicación asertiva, buscan el contacto visual con los discentes (Siempre y Casi siempre); también se observa que el 98.06% de los profesionales, mantienen un contacto visual durante la praxis áulica y el 91.26% de los docentes encuestados, afirmaron que cuando mantienen un diálogo con los educandos, tratan de estar a la misma altura que ellos.

Por otra parte, el 66.99% de educadores afirmaron que es necesaria la cercanía física con el educando al momento de comunicarse en el aula, mientras que el 33.01% evita el contacto físico durante la comunicación. Continuando con el detalle, el 87.37% de los pedagogos aseguraron que la transmisión de un mensaje debe ir acompañada de gestos, en cambio el 86.41%, aseveraron que el acto de comunicarse necesariamente debe ir acompañado de un rostro expresivo, cuya aserción se estabiliza en los alternantes: siempre y casi siempre.

El 74.79% de los encuestados afirmaron que, para apoyar a sus discentes en el desarrollo de actividades áulicas, se inclinan al nivel del pupitre, mientras que el 26,22% prefiere no hacerlo con frecuencia. Por último, el 94.17% de los docentes, aseguraron que siempre y casi siempre realizan el desplazamiento dentro del aula, durante la impartición de las horas clase.

**Tabla 1.** Elemento visual

Detalle	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Busco el contacto visual con mis estudiantes.	0.0	1.94	0.0	23.30	74.76
Durante la clase mantengo el contacto visual.	0.0	0.0	1.94	33.01	65.05
Cuando mantengo un diálogo con un estudiante, trato de estar a la misma altura.	0.97	2.91	4.85	33.98	57.28
Existe cercanía física en la comunicación con mis estudiantes en el aula.	4.85	7.77	20.39	33.98	33.01
Utilizo gestos para acompañar mis mensajes	0.0	0.97	11.65	27.18	60.19
Considero que mi rostro es expresivo.	0.0	1.94	11.65	40.78	45.63
Me inclino al nivel del pupitre del estudiante para apoyar las actividades	1.94	5.83	18.45	20.39	53.40
Durante la clase me desplazo entre los pupitres.	0.97	0.97	3.88	15.53	78.64

Nota. La tabla muestra los resultados relacionados con el elemento visual

En la tabla 2 se presenta el resumen de los resultados de la encuesta aplicada al cuerpo docente, correspondiente a la dimensión del elemento vocal, exponiendo que el 91.09% de los educadores, aseguraron que en un discurso siempre y casi siempre se debe mantener la atención del público y el



95.05% del equipo docente, aseveraron que se puede controlar el orden de la clase con la voz.

El 95.05% de los maestros, manifestaron que al hablar gesticulan y vocalizan correctamente las palabras y el 94.06% de los encuestados, manifestaron que emplean una comunicación verbal pausada, para que el proceso comunicacional sea efectivo, claro y oportuno. Por otro lado, el 95.05% de profesionales, indicaron que emplean matices en los tonos voz para comunicarse con sus estudiantes; mientras que un 87.12% de los encuestados, indicaron que son capaces de transmitir emociones a sus discentes a través de voz.

El 89.11% de los profesionales ratificaron que, al leer cuentos, leyendas, retahílas u otras narraciones a sus educandos, son capaces de dar vida a los personajes de las historias, mediante la modulación de su voz. Finalmente, el 94.06% de los docentes, aseguraron que siempre y casi siempre pueden transmitir la intención del mensaje gracias su voz.

**Tabla 2.** Elemento vocal

Detalle	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Si hay un discurso, mantengo la atención del público	0.99	0.0	7.92	39.60	51.49
Puedo moderar el orden de la clase con mi voz	0.0	0.0	4.95	32.67	62.38
Al hablar gesticulo y vocalizo correctamente las palabras	0.0	0.99	3.96	30.69	64.36
Empleo una comunicación verbal pausada	0.0	0.0	5.94	38.61	55.45
Empleo matices de los tonos de voz para comunicarme con los estudiantes	0.0	0.99	3.96	34.65	60.40
Soy capaz de transmitir emociones con mi voz	0.0	0.99	11.88	41.58	45.54
Al leer cuentos u otras narraciones soy capaz de dar vida a los personajes con mi voz.	1.98	0.99	7.92	38.61	50.50
Puedo transmitir la intención del mensaje con mi voz.	0.0	0.0	5.94	40.59	53.47

Nota. La tabla muestra los resultados relacionados con el elemento vocal

En la tabla 3 se pone de manifiesto el resumen de los resultados de la encuesta aplicada a los docentes, cuyos ítems se direccionan a la dimensión del elemento verbal y demuestran que la totalidad de los encuestados, cuya data representa el 100%, coincidieron que emplean frases de cortesía para mantener la comunicación con sus estudiantes (por favor, gracias, permiso, con gusto) (Siempre y Casi siempre). Se observa también que el 96% de los pedagogos, indicaron que emplean frases cortas pero completas al comunicarse con los estudiantes. Mientras tanto, el 96% de los encuestados, exteriorizaron que



utilizan un lenguaje sencillo y claro para comunicarse con sus discentes.

Por otra parte, el 87.88% de los encuestados, afirmaron que casi siempre suelen emplear un máximo de dos acciones en las frases al comunicarse. El 98% de los docentes, confirmaron que son objetivos en los mensajes que emplean al comunicarse con sus estudiantes. Finalmente, el 93% de los profesionales encuestados, expusieron que utilizan en clases ejemplos relacionados con la realidad o experiencias de los estudiantes.

**Tabla 3.** Elemento verbal

Detalle	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Empleo frases de cortesía para mantener la comunicación con mis estudiantes (por favor, gracias, permiso, con gusto)	0.0	0.0	0.0	12.00	88.00
En la comunicación con los estudiantes empleo frases cortas pero completas	0.0	0.0	4.00	37.00	59.00
Utilizo un lenguaje sencillo y claro	0.0	0.0	4.00	14.00	82.00
Empleo máximo dos acciones en las frases	0.0	1.01	11.11	57.58	30.30
Soy objetiva en los mensajes que empleo para comunicarme	0.0	0.0	2.00	33.00	65.00
Utilizo en clases ejemplos relacionados con la realidad o experiencia de los estudiantes.	1.00	0.0	6.00	27.00	66.00

Nota. La tabla muestra los resultados relacionados con el elemento verbal

El análisis de resultados del presente trabajo investigativo, permite demostrar la incidencia de la comunicación asertiva en el ejercicio práctico-pedagógico y como ésta coadyuva al fortalecimiento de los procesos de aprendizaje. En este sentido, la dimensión visual sustentada con un alto porcentaje, asegura que una comunicación asertiva influye de manera cardinal en el desempeño docente, permitiendo al educador llegar a sus discentes con el mensaje esperado de forma clara y precisa; la dimensión vocal por su parte, apoyada en un representativo porcentaje, enfatiza cuan esencial es modular la voz y gesticular correctamente las palabras al emitir un mensaje, puesto que permite al emisor (docente), llegar al receptor (discente) con la información de forma correcta; en cuanto a la dimensión verbal, también acentúa que dentro de los procesos comunicacionales, es indefectible utilizar frases de cortesía al intercambiar información, ya que esto permite fortalecer las relaciones interpersonales, crear un ambiente de convivencia armónica y trabajar en equipo (Estrada y Mamani, 2020; Bascón, 2011).

En este sentido y en función a la dimensión de los elementos: visual, vocal y verbal, para mantener una



comunicación asertiva y efectiva, es imprescindible que la información sea expresada de forma clara, verídica y precisa, capaz de otorgar credibilidad y autoconfianza en las acciones que se emitan a los demás (Calderón, 2017). Portugal (2018) argumenta que, desde el punto de vista del discente, las relaciones interpersonales son concebidas desde un bajo perfil, debido a la escasa eficiencia y efectividad en el intercambio de información.

Los profesionales encuestados confirmaron mediante sus aseveraciones, que dentro del elemento visual es importante: mantener el contacto visual, dialogar pausadamente, mantener la cercanía física, gesticular al hablar, demostrar un rostro expresivo, y acercarse hacia el estudiante (Márquez, 2020); del mismo modo, dentro del elemento vocal es necesario: mantener la atención del público, el orden de la clase, comunicar de forma pausada, utilizar diferentes tonos de voz, transmitir emociones y dar vida a los personajes en una narración (Udaondo, 2020); y dentro del elemento verbal, para brindar asertividad a la comunicación es preciso: emplear frases de cortesía, emitir un mensaje claro y sencillo, utilizar ejemplos de la vida práctica, emplear frases cortas, ser objetivo, etc. (Cortez, 2018).

Bascón (2011) expone que el educador gracias a la comunicación asertiva, tiene la capacidad de emitir información de forma asertiva e interactuar enfáticamente con los demás, siendo capaz de llevar a una correcta praxis académica, mejorando el proceso de enseñanza-aprendizaje. Adicional, la data obtenida coincide con el aporte de Nieto (2020), quien afirma que, gracias a la comunicación asertiva practicada por el docente, es posible brindar al educando autonomía en su desempeño, tolerancia, integración e inclusión.

Por su parte Cortez (2018) señala que el contacto visual entre dos o más personas, es señal de atención, escucha, mejoramiento de los nexos entre animadores, estimulando un acercamiento y con ello la cooperación y entrega del sujeto al proceso comunicativo. Zamalloa (2020) resalta que a comunicación asertiva en el aula es primordial para alcanzar una relación estrecha entre el docente-dicente. En este sentido, los autores Gómez, Angulo y Gonzales (2017), exponen que el correcto desarrollo de los procesos comunicacionales en el aula, dan como resultado una práctica formativa eficiente y eficaz.

Udaondo (2020) en su aporte corrobora con lo versado en los resultados de la encuesta, ya que recalca que el apartado visual coadyuva a que tanto el docente como el discente mantengan una comunicación clara, espontánea y ecuánime; propendiendo a que la praxis educativa sea efectiva y se alcance la



calidad educativa. Estrada y Mamani (2020) aseguran que para poder entender y permanecer en armonía entre la población estudiantil y profesional, es meritorio utilizar un tono de voz correcto, pausado, completo y satisfactorio, siendo pautas ineludibles para lograr un excelente clima laboral y con ello el correcto ejercicio docente.

## **CONCLUSIONES**

En este trabajo investigativo, se ha determinado de qué forma influye la comunicación asertiva (CA) en la práctica de los docentes de la Unidad “Maximiliano Spiller”, con la finalidad de suscitar un ambiente armónico-pedagógico y el correcto desempeño de los educadores, mediante la aplicación de instrumentos investigativos de campo, que viabilizan el valor cuantitativo de datos, haciendo posible de esta forma el cumplimiento y/o logro de los objetivos planteados en el presente artículo.

Dando respuesta a la ponencia del objetivo general y con el fin de recabar información verídica, se procedió a elaborar y aplicar las encuestas de forma virtual mediante la plataforma de encuestas en línea QuestionPro, a la totalidad de la población docente (98 pedagogos) de la institución fuente de estudio, cuyos resultados demostraron que la CA es el componente principal dentro de los procesos comunicacionales, que permite a los educadores llegar a los discentes con el conocimiento requerido, de forma eficiente y eficaz, como lo sustentan las tablas 1,2 y 3 del análisis de resultados.

Lo más substancial de haber explicitado la incidencia de la CA en el desempeño docente (DD), fue haber tenido un verdadero acercamiento a la realidad educativa de la Unidad “Maximiliano Spiller”, porque ello permitió identificar la trascendental importancia que representa la CA en los procesos comunicacionales y cómo este portentoso elemento comunicacional, posibilita al educador ejercer su rol formativo de manera eficaz y eficiente, concomitantemente con su correcta praxis pedagógica áulica, transmitiendo los conocimientos de forma significativa a sus discentes.

Lo que más ayudó a determinar la influencia de la CA en el ejercicio prácticopedagógico de los formadores, fue el significativo apoyo recibido de parte de las autoridades institucionales y la grandiosa cooperación demostrada por los docentes de la institución en la aplicación del instrumento investigativo, porque de este modo fue posible recabar la información real de dicha institución y conocer qué relación existe entre una óptima comunicación y el desempeño pedagógico de los maestros, para dar cumplimiento al objetivo planteado al inicio del presente artículo de investigación,



información que se encuentra respaldada en el análisis de resultados.

Lo más difícil en demostrar cuál es la relación de incidencia entre la CA y el DD, fue la situación que se vive actualmente a causa de la pandemia denominada (covid19), misma que azotó al mundo entero desde inicios de marzo del 2020. Esta dura realidad puso en riesgo y cobró varias vidas de docentes, exigiendo a su vez, remplazar la formación académica presencial por la educación virtual, para evitar los posibles contagios y las pérdidas humanas. Esta realidad interfirió también en el desarrollo investigativo, porque obstaculizó en cierta forma, la fluidez del proceso de aplicación de encuestas a la población seleccionada y la recolección de información para su posterior análisis.

Finalmente se concluye que los docentes, siempre y casi siempre son asertivos comunicacionalmente, al desarrollar sus contenidos y destrezas durante el proceso formativo presencial o virtual, donde buscan formar cada día entes proactivos, asertivos e innovadores, y que a su vez este accionar les permite desempeñar eficientemente su rol pedagógico. Dicha aseveración se sustenta en las tres dimensiones contenidas en la encuesta aplicada, las mismas que son: visual, vocal y verbal, en donde deja de manifiesto que: el 87% de docentes aseguraron que para tener una comunicación asertiva, buscan el contacto visual con los discentes; en tanto que el 92,97% de pedagogos, afirmaron que ellos gesticulan y vocalizan correctamente las palabras de forma pausada, clara, efectiva y que transmiten emociones con sus actos; por último el 95,15% de educadores, testificaron que ellos por su parte, emplean frases cortas y completas de cortesía, acompañándolas con un lenguaje claro, sencillo y aplicado a la realidad o experiencias de los estudiantes.

### **Fortalezas y Limitaciones**

Como fortalezas del presente trabajo investigativo que hicieron posible alcanzar el objetivo planteado fueron: la institución y muestra poblacional seleccionada, los elementos comunicacionales empleados en la encuesta, la selección correcta de la herramienta tecnológica (QuestionPro), y el haber contado con la colaboración del equipo directivo y todos los docentes de la institución, al responder las encuestas enviadas. Todo ello permitió obtener datos confiables y verídicos para conocer la relación entre las dos variables investigadas y con base en ello, las demás instituciones puedan tomar como referente este trabajo, para optar por las mejores decisiones y de esta forma se aplique un adecuado trabajo didáctico-pedagógico, encaminado al logro del prestigio institucional.



Una de las principales limitaciones presentadas, fue al momento de la aplicación misma de las encuestas, ya que no se pudo realizar de forma física como se había previsto al inicio de la investigación, debido a la presencia disruptiva-negativa de la pandemia (Covid-19).

Otra de las limitaciones a considerar en la presente investigación, fue el cambio y despido de docentes del sistema educativo, lo cual impidió la aplicación del instrumento investigativo en el tiempo y fecha previstos en el cronograma establecido por la universidad.

### **Futuras Líneas de Investigación**

El presente artículo puede servir de base esencial no solo para la institución investigada, sino para otros organismos educativos de carácter público o privado del cantón, provincia y país; tomando en cuenta la estrecha relación entre Comunicación Asertiva y Desempeño Docente, tomando en consideración el gran valor que tienen las variables afines: el clima institucional y la calidad educativa. Dicho ponente puede ser aplicado en otras instituciones educativas y con diferente ubicación geográfica, puesto que su cauce abriría nuevas oportunidades de investigación y allanaría el camino hacia otra realidad institucional. Del mismo modo, esta temática coadyuvaría a enriquecer las habilidades y destrezas investigativas, si fuese aplicada a otro tipo de instituciones, ya que el trabajo tendría un enfoque diferente y ello exigiría al investigador ir enriqueciéndose paso a paso dentro de este campo.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

- Álvarez, R., L. P. (2020). Liderazgo directivo y clima institucional en la IE N° 0238 “Manco Cápac”- centro poblado de Incaico, Bellavista–2019.
- Angulo, C. W. (2020). Habilidades gerenciales en el clima institucional de un Ministerio Público de Lima, 2019.
- Amaya, M. (16 de diciembre de 2019). Técnicas avanzadas de comunicación asertiva. Obtenido de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=6B2UR4WYs0c>
- Bascón, M. Á. P. (2011). Empatía, Asertividad y Comunicación. Innovación y Experiencias Educativas. N° 41. ISSN 1988-6047.
- Calderón, M., L. C. (2017). Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram De Roldós (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil).



- Calvo, J. F. M. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica. *Sophia*, 14(2), 4-14.
- Cañas, D. C., y Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis y Saber*, 10(24), 143-165.
- Capa, N. B. A. (2020). La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. *Ciencia y Educación (ISSN: 2707-3378)*, 1(3), 20-31.
- Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, E., y Castellano, M. I. (2017). Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones de educación superior. *Revista Espacios*, 38(50).
- Castanyer, O. (1996). *La asertividad. Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Descleé de Brouwer.
- Castells, M. (2013). *Comunicación y poder*. Siglo XXI Editores México. CEAC, S.A.
- Champi, P. (2018). *La Comunicación Asertiva y el Desempeño Docente en la institución educativa No. 50483 "Virgen del Carmen" distrito de Quipijana, provincia de Quispicanchi*. Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.
- Chairez, G. I. M., Chávez, A. Y. E., y Castillo, R. I. G. (2020). El desempeño docente desde la perspectiva de la práctica profesional. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21).
- Corrales, A., Quijano, N., y Gangora, E. (2017). empatía, comunicación asertiva, y seguimiento de normasun programa para desarrollar habilidades para la vida. enseñanza e investigación en psicología, 58-65.
- Cortez, A. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Cueto, Z., G. (2011). El hombre y la comunicación. *Revista Digital*. Buenos Aires, N° 163.
- Díaz, E. J. M. (2014). Características, principios y fines de la evaluación del desempeño docente. *Praxis*, 10(1), 8-20.
- Delgado, I. (03 de septiembre de 2020). *Comunicación*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/comunicacion>
- Dimaté R., C., Celis, O. T., González Rodríguez, C. I., Rodríguez Rodríguez, R., y Arcila Cossio, M.



- A. (2017). La evaluación del desempeño docente. *Folios*, (46), 83-95.
- Escoda, A. P., y García-Ruiz, R. (2020). Comunicación y Educación en un mundo digital y conectado. *Presentación. Icono14*, 18(2), 1-15.
- Espino Calderón, V. C. (2018). Clima institucional y desempeño docente en las Instituciones Educativas del nivel de educación secundaria, 2018.
- Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146.
- Estrada, T. (2015). La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre docentes para el trabajo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3486/12109.pdf?sequence=3>
- Figuerola, C., Sandoval, J., Bastías, J., y Bello, M. E. (2020). Comunicación Asertiva. Repositorio académico.
- Flores Ríos, J. B. (2020). Clima Institucional y Desempeño Docente en profesionales de la Institución Educativa" Encarnación Villacorta Peña"-Pucallpa, 2019.
- Fuentes, J. Z. Q., y Arcos, G. M. (2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 68-83.
- Garcés, C. R., Fuentes, G. P., y Fuentes, M. G. (2020). Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 11(2), 157-173.
- Gómez-Domínguez, M., Angulo, E. J., y González-Roa, L. (2017). Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN JALISCO, 8.
- Gómez, N. A. C. (2019). Factores de la calidad educativa desde una perspectiva multidimensional: Análisis en siete regiones de Colombia. *Plumilla Educativa*, 23(1), 121-139.
- González, L. G., y Kasparane, A. G. (2009). Asertividad: un análisis teóricoempírico. *Enseñanza e investigación en psicología*, 14(2), 403-425.
- Gutiérrez, M. Y. V., y Becerril H., E. A. (2016). Análisis de la aplicación de la herramienta Ema en estudiantes de ingeniería en gestión empresarial.
- Hernández, F. J. R., y Olivo-Franco, J. L. (2020). Dificultades del profesorado en sus funciones docentes



- y posibles soluciones. Un estudio descriptivo actualizado. *Ciencia y Educación*, 4(2), 7-25.
- Hare, B. (2003). *Sea Asertivo, la habilidad directiva clave para comunicar eficazmente*. Obtenido de Ediciones Gestión.
- <https://recursos2puntocero.com/recursos/bibliotecav/011-CE-G-AGUIALECTURA>
- Lesmes-Silva, A. K., Barrientos-Monsalve, E. J., y Cordero-Díaz, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 147-153.
- Mallma, A. C. C. (2019). Liderazgo pedagógico, nuevas perspectivas para el desempeño docente. *Investigación Valdizana*, 13(1), 51-60.
- Martínez-Iñiguez, J., Tobón, S., López-Ramírez, E., & Manuel Manzanilla-Granados, H. (2020). Calidad educativa: Un estilo documental desde una perspectiva socio formativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (1900-9895)*, 16(1).
- Martínez-Chairez, G. I., Guevara-Araiza, A., y Valles-Ornelas, M. M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 12(6), 123-134.
- Márquez, L., A. (2020). La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes del primero de Bachillerato General Unificado (Master's thesis, Guayaquil: ULVR, 2020.).
- Marqués Rodríguez, E., Herencia Leva, A. J., Núñez Elvira, P., y Cruz Martín, C. (2020). Baja autoestima, déficit de asertividad y habilidades sociales. Obtenido de Aaron Beck Centro de psicología.
- Mayorca, V. M., Camacho, M. C., Trujillo, E. R., y Artunduaga, L. C. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 12(21), 78-95.
- Monje, M., V., Camacho C., M., Rodríguez, T., E., y Carvajal, A., L. (2009). Influencias de los estilos de comunicación asertiva en los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 12(21),78-95.
- Morán-Barrios, J. (2017). La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. 2.  
<sup>a</sup> parte: tipos de formularios, diseño, errores en su uso, principios y planificación de la evaluación. *Educación médica*, 18(1), 2-12.
- Morejón, I. E. T., Morejón, B. E. T., y Troya, D. T. B. (2018). El clima institucional en el desempeño docente: Una mirada desde perspectiva del buen vivir.



- In Memorias del cuarto Congreso Internacional de Ciencias Pedagógicas de Ecuador: La formación y superación del docente: " desafíos para el cambio de la educación en el siglo XXI" (pp. 1438-1447). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- Naranjo, M. (2010). Actores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. *Revista Educación*, 31.
- Nieto, S. K. B. (2020). Comunicación asertiva para la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales. *Ciencia y Educación-Revista Científica*, 1(9), 30-40.
- Onetto, F. (2017). Clima institucional y factor humano. Fundación Sociedades Complejas. Ministerios de Salud de la Provincia de Neuquén. Proyecto en Educación y Salud.
- Orlandoni, G. (2010). Escalas de medición en Estadística. *Telos*, 12(2), 243-243.
- Ortiz, E., y Mariño, M. (1996). La comunicación pedagógica. Instituto Técnico Superior de Holguín (Cuba)
- Paulino Vásquez, P. A. (2020). Capital intelectual en el desempeño docente en una universidad pública de Lima Metropolitana, 2019.
- Pérez, S. D., y Góngora, C. D. L. Á. G. (2020). Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional. Editorial Universitaria (Cuba).
- Portugal, M., C. A. (2018). Influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de las estudiantes del iv ciclo de la carrera profesional de educación primaria del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Arequipa 2018.
- Quispe-Pareja, M. (2020). La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente. *Investigación Valdizana*, 14(1), 7-14.
- Quiroz, B., L. E. (2020). Liderazgo pedagógico y clima institucional en la Institución Educativa del nivel secundaria "José Andrés Rázuri"-San Pedro de Lloc, 2019.
- Ramírez Campos, Á. F., y Domínguez Aguirre, L. R. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación administrativa*, 41(109), 21-30.
- Rengifo, H., G., A. (2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional.
- Rivas-Castillo, C., y Cruz, L. V. (2019). Rankings Universitarios: Calidad de las instituciones de educación superior nicaragüenses. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, (7), 34-48.



- Rodríguez, M., C., Hinojosa, L. M. M., y Ramírez, M. T. G. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios/Evaluation of teacher performance, stress and burnout in university professors. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(1).
- Rojas A., M. S., y Torrez J., R. J. (2017). Evaluación del desempeño docente y su influencia en el interaprendizaje de los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Pública de El Alto (Doctoral dissertation).
- Rojas, M. (5 de agosto de 2016). Elementos de la comunicación asertiva. Obtenido de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=Ym0S2kPFbmo>
- Sáenz, R. M. (marzo de 2016). Aplicando los elementos de la comunicación asertiva. Obtenido de Core.ac.uk: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531653>
- Saucedo, M. (2016). La comunicación asertiva. Obtenido de Experita: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/download/1590/1584>
- Suarez, L. (2018). Desempeño docente y rendimiento académico en el área de matemática de la institución educativa “Carlos Julio Arosemena Tola” del cantón y provincia del Guayas Ecuador. *Logos* 8(1).
- Tejedor, F. J., y García-Varcárcel, A. (2010). Evaluación del desempeño docente. *Revista española de pedagogía*, 439-459.
- Udaondo, M. (2020). *Comunica: Las claves de la comunicación para el liderazgo*. Editorial Almuzara.
- Vallina, M. (2016). Componentes de la comunicación asertiva. Obtenido de *Mente y emociones*: <https://www.alimentatubienestar.es/componentes-de-lacomunicacion-asertiva-aprende-a-utilizarlos>
- Vázquez, M. L. (2020). El clima institucional y el desempeño docente: una mirada desde la gestión. Repositorio académico. Sede Ituzaingo II. Comisión 2ºA.
- Vázquez, S., N. D. (2019). Influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de terapia psicosocial de la Universidad de Carabobo (Master's thesis).
- Velasquez, C., Montgomery, W., Montero, V., Polamaya, R., Ch, A., Velásquez, N., . . . Reynoso, D. (2008). Bienestar Psicológico, Asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios



sanmarquinos. Revista IIPSI, 1-14.

Vianey, G. (2010). Relación entre clima institucional y desempeño docente en la IE 4021 del distrito de

Ventanilla-Callao. Vieira, H. (2007). La comunicación en el aula: Relación profesor-alumno según el análisis transaccional (Vol. 179). Narcea Ediciones.

Villalobos, M. E. U., y García, A. C. (2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. Revista Ensayos Pedagógicos, 11(2), 45-61.

Zabalza, M. Á. (2020). Calidad en la educación infantil. Narcea Ediciones. (Vol. 72).

Zamalloa Tuesta, J. L. (2020). Trabajo Corporativo y Comunicación Asertiva en los docentes de la escuela de Infantería del Ejército-2018.

Zegarra, H., R. J., y Velázquez T., M. E. (2016). El coaching: una forma para fortalecer el profesionalismo del docente en el aula. Páginas de educación, 9(2), 156-183.

Zurita, V., A. D. y Lara, A. I. F. (2017). El liderazgo educativo y su incidencia en el desempeño docente.

7. Redefinición de los Espacios de Aprendizaje: Las aulas del futuro inmediato, 131.

#### **Web grafía**

<https://www.studocu.com/ec/document/universidad-nacional-deloja/psicometria/resumenes/inventario-de-asertividad-derathus/3721267/view>

<https://www.questionpro.com/a/listSurveys.do>

<https://www.youtube.com/watch?v=epBfwGDEkDU&feature=youtu.be>



## ANEXO

### Encuesta



#### UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

##### TEMA: "LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DOCENTE"

"Hola: Usted está invitado a participar en nuestra encuesta. Solicitamos cortésmente la colaboración de todos los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional "Mons. Maximiliano Spiller", para que nos colaboren completando el cuestionario sobre "La comunicación asertiva y su incidencia en el desempeño docente".

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar los indicadores de comunicación asertiva en el desempeño docente, mediante la obtención de información fiable y verificable, para de esta forma conocer el nivel de asertividad en la comunicación y cómo es el desempeño docente en la institución educativa.

La encuesta está dividida en tres categorías: Elemento Visual, Elemento Vocal y Elemento Verbal. A continuación, se detallan brevemente los tres elementos:

- **El elemento visual**, fortalece la comunicación y el aprendizaje entre el docente y el docente de forma directa, brindando seguridad y creando vínculos emocionales que benefician dentro del aula.
- **El elemento Vocal**, permite transmitir la comunicación utilizando la voz de forma pausada, completa y satisfactoria.
- **El elemento Verbal**, factor primordial para llegar con el mensaje claro, eficiente y obtener un buen clima laboral.

Por favor, marque el casillero correspondiente a la respuesta que identifique su forma de actuar como docente en el aula. Las opciones para la respuesta en la encuesta son:

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca



ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<b>ELEMENTO VISUAL</b>					
1. Busco el contacto visual con mis estudiantes.	<input type="checkbox"/>				
2. Durante la clase mantengo el contacto visual	<input type="checkbox"/>				
3. Cuando mantengo un diálogo con un estudiante, trato de estar a la misma altura.	<input type="checkbox"/>				
4. Existe cercanía física en la comunicación con mis estudiantes en el aula.	<input type="checkbox"/>				
5. Utilizo gestos para acompañar mis mensajes.	<input type="checkbox"/>				
6. Considero que mi rostro es expresivo.	<input type="checkbox"/>				
7. Me inclino al nivel del pupitre del estudiante para apoyar las actividades.	<input type="checkbox"/>				
8. Durante la clase me desplazo entre los pupitres para observar a mis alumnos.	<input type="checkbox"/>				

ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<b>ELEMENTO VOCAL</b>					
9. Si hay un discurso, mantengo la atención del público.	<input type="checkbox"/>				
10. Puedo moderar el orden de la clase con mi voz.	<input type="checkbox"/>				
11. Al hablar gesticulo y vocalizo correctamente las palabras.	<input type="checkbox"/>				
12. Empleo una comunicación verbal pausada.	<input type="checkbox"/>				
13. Empleo matices de los tonos de voz para comunicarme con los estudiantes.	<input type="checkbox"/>				
14. Soy capaz de transmitir emociones con mi voz.	<input type="checkbox"/>				
15. Al leer cuentos u otras narraciones, soy capaz de dar vida a los personajes con mi voz.	<input type="checkbox"/>				
16. Puedo transmitir la intención del mensaje con mi voz.	<input type="checkbox"/>				

ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<b>ELEMENTO VERBAL</b>					
16. Empleo frases de cortesía para mantener la comunicación con mis estudiantes (por favor, gracias, permiso, con gusto).	<input type="checkbox"/>				
17. En la comunicación con los estudiantes empleo frases cortas pero completas.	<input type="checkbox"/>				
18. Utilizo un lenguaje sencillo y claro.	<input type="checkbox"/>				
19. Empleo máximo dos acciones en las frases.	<input type="checkbox"/>				
20. Soy objetivo en los mensajes que empleo para comunicarme.	<input type="checkbox"/>				
21. Utilizo en clases ejemplos relacionados con la realidad o experiencia de los estudiantes.	<input type="checkbox"/>				

¡Agradezco su Colaboración!

