



Incidence of educational management on assertive communication with teachers of an Educational Institution

Incidencia de la gestión educativa en la comunicación asertiva con docentes de una Institución Educativa

Autores:

Caiza-Betún, Mónica Adriana
UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR, UBE
Quito, Ecuador
 adri77700@hotmail.com
 <https://orcid.org/0009-0000-5252-3733>

Rosero-Aguas, Luisa Marisol
UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR, UBE
Quito, Ecuador
 marisol_rosero@hotmail.com
 <https://orcid.org/0009-0007-7457-9085>

M. Sc Castillo-Montúfar, Cesar
UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR, UBE
Ciencias de la Educación
Duran, Ecuador
 crcastillom@ube.edu.ec
 <https://orcid.org/0009-0001-7978-5036>

Fechas de recepción: 25-AGOS-2024 aceptación: 02-OCT-2024 publicación: 15-DIC-2024

 <https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>
<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

La comunicación asertiva es crucial en la gestión educativa, ya que fortalece las relaciones interpersonales en la institución, promoviendo un ambiente colaborativo y respetuoso. El objetivo del estudio es analizar la influencia de la gestión educativa en la capacidad de los docentes de la Institución Educativa “Primero de Mayo” para desarrollar una comunicación asertiva. Se empleó un enfoque mixto, con investigación descriptiva y exploratoria, de campo y longitudinal. Se recolectaron datos mediante encuestas aplicadas a 21 docentes de la institución. Los resultados revelan que, como parte de la gestión educativa, las estrategias didácticas son percibidas por la mayoría como moderadamente a poco efectivas. La participación en actividades comunitarias y la capacidad de tomar decisiones institucionales son vistas de manera neutral, aunque se identifican áreas de mejora en la transparencia. En cuanto a la comunicación asertiva, los docentes muestran habilidades predominantemente bajas en claridad de expresión y escucha activa, existen también oportunidades para mejorar en el uso de un lenguaje claro y en la identificación de soluciones. Las conclusiones subrayan la importancia de una cultura organizacional que promueva el respeto y la cooperación, aunque también se identifican barreras como la falta de confianza en procesos administrativos que dificultan la comunicación asertiva.

Palabras clave: gestión educativa; comunicación asertiva; relaciones interpersonales; docentes; cultura organizacional

Código de clasificación internacional: 5802.02 Organización y Dirección de las Instituciones Educativas



Abstract

Assertive communication is crucial in educational management, as it strengthens interpersonal relationships in the institution, promoting a collaborative and respectful environment. The objective of this study is to analyze the influence of educational management on the ability of teachers at the "Primero de Mayo" Educational Institution to develop assertive communication. A mixed approach was employed, with descriptive and exploratory, field and longitudinal research. Data were collected through surveys applied to 21 teachers of the institution. The results reveal that, as part of educational management, didactic strategies are perceived by the majority as moderately to ineffective. Participation in community activities and the ability to make institutional decisions are viewed in a neutral manner, although areas for improvement in transparency are identified. Regarding assertive communication, teachers show predominantly low skills in clarity of expression and active listening, there are also opportunities to improve in the use of clear language and in the identification of solutions. The conclusions underline the importance of an organizational culture that promotes respect and cooperation, although barriers such as lack of trust in administrative processes that hinder assertive communication are also identified.

Keywords: educational management; assertive communication; interpersonal relations; teachers; organizational culture

International classification code: 5802.02 Organization and Management of Educational Institutions



Introducción

La importancia de la comunicación a nivel global hace que los escenarios educativos evolucionen constantemente, donde el ser humano se encuentra permanente a prueba de sus capacidades para ponerlas al servicio de la sociedad. En los establecimientos educativos la interacción entre las personas es permanente y por tanto las relaciones interpersonales que se debe promover debe basarse en la comunicación asertiva.

Según García (2018), es crucial en el ámbito educativo fundamentar valores y emplear técnicas de comunicación asertiva para fomentar la integración de equipos de trabajo, alcanzar la toma de decisiones y cultivar un ambiente armoniosa el enfoque se caracteriza por la empatía, la confianza y la seguridad, destacando la importancia del liderazgo en contraposición, ya que promueve relaciones interpersonales saludables y evitando posturas agresivas, opresivas y egoístas. Este enfoque se centra en la empatía, la confianza y la seguridad, poniendo énfasis en el liderazgo positivo, el cual fomenta relaciones interpersonales saludables. De esta manera, se evitan actitudes agresivas, opresivas y egoístas, promoviendo un entorno colaborativo y respetuoso dentro de las instituciones educativas.

Para enfrentar estos desafíos y mantener su relevancia, las instituciones deben adaptarse, implementando procesos de gestión educativa que respondan a las demandas actuales. De acuerdo con Ramírez & Quezada (2019), la gestión educativa se entiende como:

El conjunto de actuaciones en el centro educativo, liderado por el director, quien asume la responsabilidad de definir los objetivos y diseñar las tareas necesarias para alcanzarlos. Tal gestión implica la participación de todos los miembros en la planificación, ejecución y control de decisiones y acciones en las áreas curricular, de servicios, recursos y comunidad, ajustándose a sus capacidades, competencias y roles (pág. 40).

Según Mafla & Morán (2022) sostienen que la gestión educativa debe ser vista como un proceso estratégico, que alinee políticas y normativas con los objetivos educativos del centro, lo cual implica una administración eficaz y una dirección eficiente de los docentes, ajustando el currículo para promover un entorno que favorezca el crecimiento académico y la convivencia integral. Asimismo, Lule et al. (2023) destaca que esta gestión se ha dirigido hacia la identificación de indicadores que posibiliten el logro de la calidad educativa, que se manifiesta, entre otros aspectos, mediante los resultados de la labor pedagógica del docente y su propia satisfacción.

Siguiendo la línea de análisis, el Ministerio de Educación del Ecuador (2017), identifica cuatro áreas principales dentro de la gestión educativa:



- Área Directiva: Coordina y orienta acciones para mejorar la educación, identifica necesidades específicas de la comunidad y trabaja en la formación de una cultura institucional sólida.
- Área Pedagógica: Asegura la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje, alinea el plan de estudios con los estándares educativos y promueve metodologías efectivas.
- Área Administrativa: Garantiza la sostenibilidad financiera y operativa, gestionando recursos financieros, humanos y materiales de manera eficiente.
- Área Comunicativa: Fomenta la participación activa de la comunidad educativa y mantiene un ambiente de paz y respeto mutuo.

En este marco, Castro & Calzadilla (2021) subrayan que, para los directivos del proceso docente-educativo, la comunicación asertiva es crucial para enfrentar situaciones que requieren una resolución efectiva y mantener relaciones interpersonales saludables.

Por lo tanto, es fundamental resaltar los principios de la comunicación asertiva descritos por Asanza (2020) que incluyen:

- Empatía: Implica la capacidad de comprender los sentimientos de otra persona, situándose en su perspectiva y percibiendo sus emociones.
- Autoestima: Se relaciona con la percepción, pensamientos, valor y sentimientos que una persona tiene hacia sí misma.
- Confianza: Se construye a través de la práctica del asertividad, permitiendo que una persona se aprecie y valore a sí misma sin depender de la aprobación externa.
- Escucha Activa: Es un principio fundamental en la comunicación asertiva. La capacidad de escuchar con atención al emisor, comprendiendo sus ideas y perspectivas, es esencial para lograr respuestas adecuadas y optimizar la calidad de las interacciones comunicativas.

En la Institución Educativa Primero de Mayo, ubicada en el Cantón Quito, Provincia Pichincha, la relación entre gestión educativa y comunicación asertiva se refleja en la manera en que se manejan las interacciones diarias y la toma de decisiones. En dicha institución se busca promover un diálogo abierto y respetuoso entre todos los miembros de la comunidad escolar, para facilitar la creación de un ambiente de confianza y cooperación, por lo que, la comunicación asertiva es una excelente oportunidad para mejorar la convivencia escolar y alcanzar los objetivos educativos.

Surge, por lo tanto, la interrogante a investigar: ¿Cómo influye la gestión educativa en la capacidad de los docentes para comunicarse de manera asertiva en la Institución Educativa Primero de Mayo, ubicada en el Cantón Quito, Pichincha? Los antecedentes previos han subrayado que la comunicación asertiva es fundamental para un entorno educativo



productivo, facilitando la interacción efectiva entre la administración y los docentes. La ausencia de esta comunicación puede generar conflictos, desinformación y desmotivación.

Nuestro tema de investigación guarda perfecta armonía con la línea de investigación de la Universidad Bolivariana del Ecuador DIDACTICA Y GESTION DE LA EDUCACION, ASI COMO A LA SUBLINEA COMUNICACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

La gestión educativa y su incidencia en la comunicación asertiva con los docentes de la Institución Educativa Primero de Mayo, ubicada en el Cantón Quito, Pichincha. En este sentido, el objetivo general de este estudio es analizar la influencia de la gestión educativa en la capacidad de los docentes de la Unidad Educativa “Primero de Mayo” para llevar a cabo una comunicación asertiva. Para lograr este objetivo, se propone identificar de las prácticas actuales tanto las fortalezas como las áreas que requieren mejora en la interacción entre los docentes y la gestión educativa. Adicionalmente, se pretende identificar las posibles barreras o desafíos que dificultan la comunicación asertiva entre el personal docente y la dirección educativa. Con base en estos resultados, se desarrollará un conjunto de recomendaciones prácticas y aplicables para optimizar la comunicación asertiva dentro de la institución, promoviendo un entorno más efectivo y colaborativo

Metodología (Materiales y métodos)

El estudio adoptó un enfoque mixto que combinó elementos cuantitativos y cualitativos, permitiendo abordar de manera integral la relación entre la gestión educativa y la comunicación asertiva con los docentes en la Institución Educativa Primero de Mayo. El método mixto de investigación, según Ortega (2023), se erige como una estrategia metodológica que fusiona elementos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio. Esta metodología se basa en la recolección de datos tanto cerrados como abiertos, su integración, y la derivación de inferencias (meta-inferencias) que van más allá de las que podrían obtenerse al emplear cada tipo de datos de manera independiente

La investigación se justificó como descriptiva y exploratoria. Guevara et al. (2020) definen la investigación descriptiva como una metodología cuyo objetivo principal es caracterizar y detallar las propiedades, rasgos y comportamientos de un fenómeno, grupo, situación o proceso, utilizando herramientas como encuestas, estudios de caso, observación sistemática y análisis estadístico. En contraste, Ramos (2020) describe la investigación exploratoria como una estrategia metodológica utilizada para abordar fenómenos poco explorados, siendo útil en las primeras etapas de un estudio. En concordancia con lo antes expuesto, la investigación aplicó los principios descriptivos y exploratorios porque describe la naturaleza



de la gestión educativa y su influencia en la comunicación asertiva, mientras se exploraron posibles conexiones y patrones en estas variables dentro del contexto específico de la institución.

En cuanto a tipo de investigación, se optó por una investigación de campo y longitudinal. Según Cajal (2020), la investigación de campo implica la recopilación de datos en entornos reales y no controlados, alejándose del laboratorio o lugar de trabajo.

Por otro lado, Arispe et al. (2020) nos indica que la investigación longitudinal implica la recopilación de datos de manera repetitiva a lo largo del tiempo para analizar y evaluar cambios, tendencias o patrones en una población, grupo o fenómeno. Así, mediante la investigación de campo, se recopilaron datos directamente en la Institución Educativa Primero de Mayo, buscando, además, con el diseño longitudinal capturar cambios y evoluciones a lo largo del tiempo, proporcionando un análisis más completo y profundo.

Según Quesada & Medina (2020) los métodos teóricos se centran en la revisión exhaustiva de la literatura académica, proporcionando el marco conceptual necesario para contextualizar los hallazgos empíricos. En cuanto a los métodos empíricos, Arguelles et al. (2021) destacan la importancia de la encuesta para obtener información relevante al tema. Además, Crespo (2017) subraya el papel de los métodos matemáticos estadísticos, para procesar y analizar los datos recopilados mediante las encuestas, identificando patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables estudiadas.

En el caso de estudio, el método teórico se aplicó para la revisión de la literatura, lo cual permitió estructurar el tema en relación a las variables de investigación. Asimismo, el método empírico fue aplicado mediante una encuesta para la recopilación sistemática de datos directamente con los docentes para evaluar sus percepciones sobre la comunicación asertiva y obtener información detallada sobre las prácticas de gestión educativa en la institución. En último caso, con el método matemático-estadístico se aplicó la estadística descriptiva como parte del proceso de análisis de resultados de la encuesta aplicada.

Los instrumentos seleccionados incluyeron el cuestionario de encuesta. Feria et al. (2020) la define como un método sistemático de recopilación de datos mediante la formulación de preguntas a un grupo específico de individuos. El cuestionario, en particular, diseñado para la investigación constó de 9 preguntas con una escala de Likert adaptada a cada interrogante, abordando las variables y dimensiones clave de la investigación y permitiendo una visión detallada sobre la percepción de los docentes en relación con la gestión educativa y la comunicación asertiva en la Institución Educativa Primero de Mayo.

La población de estudio de la presente investigación fue considerada en función del número total de docentes de la institución educativa, compuesto por 21 educadores, 2 hombres y 19 mujeres, para garantizar una visión integral de la dinámica escolar y alcanzar los objetivos de la investigación.



Resultados

Finalmente, el proceso metodológico culminó con el análisis y procesamiento de los datos obtenidos a través de la encuesta. Este análisis permite establecer conclusiones y formular recomendaciones basadas en los resultados del estudio, alineado con el objetivo investigativo definido.

En esta sección, se presentan los resultados obtenidos de la recolección de datos. Estos resultados se mostrarán de acuerdo a las variables de estudio:

Variable: Gestión Educativa

Tabla 1. Efectividad en la implementación de estrategias didácticas.

De acuerdo con el estándar de gestión pedagógico curricular: D1.C3.DO4. Comunica de manera oportuna los resultados de aprendizaje e información oficial pertinente a estudiantes y representantes legales. Para verificar se utiliza el reporte de comunicación de resultados de aprendizaje. procedimientos para valorar constatar la entrega oportuna de los resultados de aprendizaje e información que atañe al rol docente, a través de los medios y mecanismos de comunicación definidos en la institución educativa. Está relacionada con la evaluación de la efectividad en la implementación de estrategias didácticas, y específicamente se centra en la comunicación oportuna de los resultados de aprendizaje, la Información oficial pertinente a estudiantes y representantes legales. Esto ayuda a mantener una transparencia y facilitar la participación de los padres en el proceso educativo.

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy baja efectividad	8	38%
Baja efectividad	7	33%
Moderada efectividad	3	14%
Alta efectividad	2	10%
Muy alta efectividad	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Caiza & Rosero (2024)

La pregunta relacionada con la efectividad en la implementación de estrategias didácticas corresponde a la gestión pedagógico-curricular, la cual evalúa la capacidad de los docentes para aplicar enfoques educativos que sean efectivos y adaptados a las necesidades de los estudiantes. Los resultados revelan que la mayoría de los docentes califican la efectividad de las estrategias didácticas como baja o muy baja, lo que indica que estas estrategias no están cumpliendo con las expectativas educativas. Al respecto, Muñoz (2018) señala que la variabilidad en las percepciones puede ser indicativa de la necesidad de ajustar las estrategias didácticas, primero para captar la atención del alumnado y posteriormente para adaptarse

mejor a las diversas necesidades del personal docente y asegurar una efectividad uniforme en toda la institución.

Tabla 2. Percibe la eficiencia en la asignación y utilización de recursos. financieros tiene relación el estándar

D1.C3.GE8. Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos. Porque es importante la transparencia y eficiencia en la gestión de recursos comunicación oportuna de aspectos administrativos, mecanismos claros y definidos para percibir ¿Cuáles son esos recursos? Evitando malos entendidos financieros.

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy baja efectividad	8	38%
Baja efectividad	6	29%
Moderada efectividad	5	24%
Alta efectividad	2	10%
Muy alta efectividad	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Caiza & Rosero (2024)

La percepción sobre la eficiencia en la asignación y utilización de recursos financieros está vinculada a la gestión administrativa, que abarca la eficiencia en la asignación de recursos y la toma de decisiones. Los resultados reflejan que una gran parte de los participantes perciben la eficiencia en la asignación de recursos como baja o muy baja, lo cual refleja una falta de confianza en la gestión financiera, que puede afectar la calidad educativa. De acuerdo con Zumba et al. (2023), la gestión eficiente de los recursos financieros es crucial para el éxito institucional, por lo que la percepción de la eficiencia puede variar ampliamente debido a factores como la transparencia y la equidad en la asignación de los recursos.

Tabla 3. Participa la institución en actividades comunitarias.

Se relaciona con el estándar de educación D1.C3.GE8. Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos. Los documentos de procedimientos académicos y administrativos (comunicación con las personas integrantes de la comunidad educativa). Revisar que la IE cuente con lineamientos de comunicación de aspectos administrativos, como se comunicarán entre los miembros de la comunidad educativa y los medios que serán utilizados, en correspondencias con las situaciones de diversidad, siendo la comunicación efectiva para involucrar a la comunidad. Además, este documento podría incluir las normas



y responsabilidades tomando en cuenta una diversidad y medios de comunicación obteniendo un impacto de la comunicación en la relación comunidad-institución

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mínima participación	8	38%
Baja participación	7	33%
Participación moderada	1	5%
Alta participación	4	19%
Máxima participación	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Caiza & Rosero (2024)

La participación de la institución en actividades comunitarias se relaciona con la gestión administrativa. Los resultados muestran que una mayoría de los encuestados considera que la participación comunitaria es baja o mínima, lo que sugiere una falta de compromiso de la institución con su entorno, que puede limitar el desarrollo de relaciones significativas con la comunidad, tal como señala Jiménez (2018) la participación comunitaria es fundamental para el fortalecimiento de la relación entre las instituciones educativas y su entorno. La participación moderada a alta reflejada en los resultados puede ser indicativa de esfuerzos sostenidos, pero también sugiere oportunidades para una mayor involucración. Los autores enfatizan que una mayor participación puede mejorar la percepción pública y social y los vínculos comunitarios, destacando la importancia de estrategias bien planificadas y comunicadas.

Tabla 4. Evalúas la capacidad de toma de decisiones institucionales.

Tiene relación con el siguiente estándar: D1.C3.GE8. Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos. Es importante que en la toma de decisiones informar a través de la comunicación y lineamientos claros para la comunicación a todos los actores educativos siendo efectivos para comunicar y a la vez participativas, transparentes, oportuna con fluidez, contando con canales de comunicación bien definidos siendo necesario un sistema de seguimiento y retroalimentación.

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mínima capacidad	9	43%
Baja capacidad	7	33%
Capacidad moderada	3	14 %
Alta capacidad	2	10%
Máxima capacidad	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Caiza & Rosero (2024)



La capacidad de toma de decisiones institucionales se relaciona también con la gestión administrativa. Los resultados reflejan que una mayoría significativa califica esta capacidad como baja o muy baja. lo que indica una clara falta de eficacia en este aspecto crítico de la gestión educativa. En el estudio de Ramírez & Quesada (2019) se argumenta que la falta de procesos decisionales claros o una necesidad de mayor capacitación en la toma de decisiones justificar esta percepción variada, por lo que, mejorar la percepción de capacidad puede implicar la implementación de procesos más transparentes y participativos, que se noten por todo el personal.

Sección B: Comunicación Asertiva

Tabla 5. Opiniones de manera clara.

D1.C3.DO4. Comunica de manera oportuna los resultados de aprendizaje e información oficial pertinente a estudiantes y representantes legales.

Según el estándar señalado anteriormente se destaca la importancia de la comunicación clara y oportuna de resultados de aprendizaje, ya que esto impacta directamente en la forma en que los estudiantes y sus representantes legales forman opiniones sobre el proceso educativo y se involucran en él.

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy baja habilidad	6	29%
Baja habilidad	8	38%
Alta habilidad	4	19%
Alta efectividad	2	10%
Muy alta habilidad	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Caiza & Rosero (2024)

La habilidad para expresar opiniones de manera clara se relaciona con el estándar de autoafirmación. Los resultados muestran que una mayoría califica esta habilidad como baja o muy baja, lo que indica que la comunicación verbal en la institución no es efectiva en términos de claridad. Según Bohórquez et al. (2023) una comunicación clara y efectiva es crucial para el éxito organizacional. Los autores sugieren que entrenamientos adicionales en habilidades comunicativas podrían elevar aún más el nivel de claridad en la expresión.

Tabla 6. El nivel de escucha activa durante las interacciones.

Según el estándar D4.C1.DO16 Comunica a la autoridad o al servicio de consejería estudiantil sobre situaciones detectadas que vulneren la integridad física, psicológica y sexual del estudiantado, según las rutas o protocolos establecidos.



Promueve el nivel de escucha activa durante las interacciones, manifestando que no solo es fundamental para detectar y comunicar situaciones de riesgo, sino que también promueve el bienestar y la confianza en la comunidad educativa.

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bajo nivel de escucha	7	33%
Bajo nivel de escucha	8	38%
Nivel moderado de escucha	1	5%
Alto nivel de escucha	4	19%
Muy alto nivel de escucha	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Caiza & Rosero (2024)

El nivel de escucha activa se relaciona con el estándar de expresión. La mayoría de los participantes percibe el nivel de escucha como bajo o muy bajo nivel, lo que sugiere que hay un área significativa para mejorar. Rodríguez (2023) subraya que la escucha activa es fundamental para una comunicación efectiva y la resolución de conflictos. La percepción positiva de la escucha activa en esta institución indica un entorno comunicativo saludable, pero la variabilidad en las percepciones sugiere la necesidad de fortalecer esta habilidad en algunos casos.

Tabla 7. Uso efectivo del lenguaje claro y directo en la comunicación.

D4.C1.DO16 Comunica a la autoridad o al servicio de consejería estudiantil sobre situaciones detectadas que vulneren la integridad física, psicológica y sexual del estudiantado, según las rutas o protocolos establecidos.

Según el estándar señalado anteriormente se promueve un entorno escolar seguro al instar a la comunidad educativa a ser proactiva en la identificación y comunicación de situaciones que puedan dañar a los estudiantes, siguiendo los protocolos establecidos para asegurar una intervención adecuada y oportuna.

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy poco claro y directo	8	38%
Poco claro y directo	6	29%
Neutral	3	14%
Claro y directo	3	14%
Muy claro y directo	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Caiza & Rosero (2024)

El uso efectivo del lenguaje claro y directo se vincula también con el estándar de expresión. La mayoría de los participantes percibe este uso como neutral o poco claro, lo que sugiere que existe un margen considerable para mejorar la efectividad en la comunicación. Castro & Calzadillo (2021) afirman que el uso efectivo del lenguaje claro es esencial para una



comunicación exitosa en el ámbito institucional. La percepción de un uso predominante de un lenguaje neutral sugiere que, aunque existe un buen nivel de claridad, podría ser beneficioso enfocarse en técnicas que incrementen la efectividad del lenguaje para todos los participantes.

Tabla 8. Capacidad de reconocer emociones en el interlocutor.

D1.C3.DO4. Comunica de manera oportuna los resultados de aprendizaje e información oficial pertinente a estudiantes y representantes legales

Según el estándar señalado anteriormente se destaca la capacidad de reconocer emociones en el interlocutor siendo así fundamental para la implementación efectiva, ya que permite una comunicación más empática y adaptada a las necesidades de los estudiantes y sus familias, favoreciendo una relación más constructiva y efectiva en el proceso educativo.

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mínima capacidad de reconocimiento	4	19%
Baja capacidad de reconocimiento	7	33%
Capacidad moderada de reconocimiento	8	38%
Alta capacidad de reconocimiento	2	10%
Máxima capacidad de reconocimiento	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Caiza & Rosero (2024)

La capacidad para reconocer emociones en el interlocutor está relacionada con el estándar de autoafirmación. Los resultados indican que una mayoría califica esta capacidad como baja o mínima, lo que refleja una débil habilidad emocional en la comunicación. En la investigación de Bastidas et al. (2023) se enfatiza que la capacidad de reconocer y responder a las emociones es clave para una comunicación efectiva y para construir relaciones de confianza, por lo tanto, es importante seguir trabajando en las áreas críticas.

Tabla 9. Habilidad para identificar soluciones.

D1.C3.DO4. Comunica de manera oportuna los resultados de aprendizaje e información oficial pertinente a estudiantes y representantes legales.

Según el estándar señalado anteriormente, facilita la identificación de soluciones al proporcionar información clara y oportuna. Esto empodera a estudiantes y familias para que tomen decisiones informadas y colaboren en el proceso educativo, promoviendo un entorno de aprendizaje más efectivo y adaptado a las necesidades individuales.

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy baja habilidad	4	19%
Baja habilidad	9	43%
Habilidad moderada	5	24%



Alta habilidad	2	10%
Muy alta habilidad	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Caiza & Rosero (2024)

La habilidad para identificar soluciones se relaciona con el estándar de autoafirmación. La percepción de esta habilidad es mayoritariamente moderada a muy baja, lo que indica que los participantes no valoran positivamente la capacidad para encontrar soluciones en el contexto educativo. Aunque un pequeño grupo percibe esta habilidad como alta, la tendencia general es preocupante. De acuerdo con Flores (2021) la capacidad para identificar soluciones es crucial para la resolución efectiva de problemas y la toma de decisiones. La percepción negativa en esta dimensión indica un nivel inadecuado de habilidades de resolución, al respecto, los autores destacan que siempre es útil fomentar una cultura de innovación y solución de problemas para mantener y mejorar esta habilidad.

Conclusiones

El diagnóstico revela que, aunque hay algunas fortalezas en la capacidad de escucha activa y en la expresión clara entre un grupo reducido de docentes, la mayoría de los participantes percibe las habilidades comunicativas como insuficientes. Esta situación indica la necesidad de implementar programas de capacitación que fortalezcan la comunicación efectiva, promoviendo interacciones más significativas y colaborativas dentro de la institución.

Además, las principales barreras que obstaculizan la comunicación asertiva incluyen una percepción negativa de la efectividad en la gestión educativa y administrativa, así como una falta de confianza en los procesos de toma de decisiones. Además, la escasa habilidad para reconocer emociones en los interlocutores y para identificar soluciones sugiere que las dinámicas emocionales y de habilidades son factores críticos que deben abordarse para mejorar la colaboración y la resolución de conflictos.

Para evaluar los resultados, se empleará el criterio de expertos a través de talleres de análisis y reflexión colectiva. Estos talleres facilitarán la sistematización de experiencias en la práctica, permitiendo una valoración enriquecida por la perspectiva de expertos en el campo. La experimentación u otros métodos también pueden ser considerados durante este proceso de valoración, asegurando una evaluación integral y fundamentada de los resultados obtenidos en la investigación sobre la comunicación asertiva en la Institución "Primero De Mayo".

Es importante para mejorar la comunicación asertiva en la Institución, proponer la



implementación de programas de formación en comunicación asertiva y habilidades interpersonales, tanto para docentes como para la gestión educativa, que incluyeran talleres y seminarios sobre retroalimentación constructiva, escucha activa y resolución de conflictos. También se sugiere la creación de espacios regulares para el diálogo abierto, como foros de discusión y mesas redondas, para facilitar una comunicación bidireccional y finalmente, se recomienda optimizar y diversificar los canales de comunicación mediante herramientas digitales para una interacción más fluida, así como implementar plataformas en línea para mejorar el acceso a la información y la coordinación entre los equipos.

Recomendaciones

Implementar Programas de Capacitación: Desarrollar talleres y seminarios específicos en comunicación asertiva y habilidades interpersonales. Estos programas deben incluir prácticas de escucha activa, retroalimentación constructiva y técnicas para la resolución de conflictos, dirigidos tanto a docentes como a la administración.

Crear Espacios para el Diálogo Abierto: Establecer foros de discusión y mesas redondas periódicas donde todos los miembros de la institución puedan expresar sus opiniones y preocupaciones. Esto fomentará un ambiente de comunicación bidireccional y ayudará a construir confianza entre los participantes.

Desarrollar Habilidades Emocionales: Incluir en los programas de capacitación módulos sobre inteligencia emocional que ayuden a los docentes y al personal administrativo a reconocer y gestionar sus propias emociones, así como a identificar las emociones de los demás, lo que mejorará la interacción y la colaboración.

Optimizar Canales de Comunicación Digital: Diversificar y mejorar el uso de herramientas digitales para la comunicación interna. Implementar plataformas en línea que faciliten el acceso a la información y la coordinación entre equipos, asegurando que todos los miembros tengan acceso a los mismos recursos y puedan comunicarse de manera más efectiva.

Referencias bibliográficas

- Arguelles, V., Hernández, A., y Hernández, R. (2021). Métodos empíricos de la investigación. *Ciencias Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 9. https://www.researchgate.net/publication/Metodos_empiricos_de_la_investigacion



- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/>
- Asanza, N. (2020). La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. *Ciencia y Educación*, 1(3), 20-31. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0103202015>
- Bastidas, G., Suarez, M., Rondan, R., Serna, M., y Párraga, M. (2023). La educación afectiva: un enfoque educativo para el desarrollo de la inteligencia emocional. *GADE: Revista Científica. Edición Especial*, 17-32.
- Bohórquez, V., VArgas, M., y Cedillo, M. (2023). La comunicación asertiva en el área institucional. *Sinergia Académica*, 6(2), 45-70. <https://doi.org/10.51736/sa.v6i2.120>
- Cajal, A. (2020). Investigación de Campo: Características, tipos, técnicas y etapas. <https://www.google.com/investigación.de.campo.pdf>.
- Castro, G., y Calzadilla, G. (2021). La comunicación asertiva: una mirada desde la psicología de la educación. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, XII(3), 131-151. [https://www.Dialnet-LaComunicacionAsertiva-8154371+\(2\).pdf&u](https://www.Dialnet-LaComunicacionAsertiva-8154371+(2).pdf&u)
- Crespo, F. (2017). Métodos estadísticos: ejercicios resueltos y teoría. España: Universitat Politècnica de Valencia. <https://riunet.upv.es/bitstream/pdf?sequence=2>
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, XI(3). <https://www.instrumento+de+encuesta+pdf+2020>
- Flores, H. (2021). La gestión educativa, disciplina con características propias. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 9(1), 1-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i1.2832>
- García, C. (2018). Perspectivas del impacto en el liderazgo educativo y la calidad del siglo XXI. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 13(2), 24-39. [http://www.spentamexico.org/v13-n2/A3.13\(2\)24-39.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n2/A3.13(2)24-39.pdf)
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Jiménez, Y. (2018). Participación comunitaria en educación-reconfiguraciones de lo escolar y de la participación social. *Revista Interuniversitaria*, 30(2), 223-246. <https://doi.org/10.14201/teoredu302223246>
- Lule, M., Serrano, M., y Montenegro, N. (2023). La gestión educativa: factor clave en la calidad educacional. *Revista Científica Uisrael*, 13(3), 57-71. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v10n3/2631-2786-rcuisrael-10-03-00057.pdf>

- Mafla, M., y Morán, A. (2022). La gestión educativa y su impacto en el desarrollo curricular de la Unidad Educativa Particular La Inmaculada de Esmeraldas. 593 Digital Publisher, 7(1), 227-243. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.1000>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2017). Manual para la Implementación y Evaluación de los Estándares de Calidad Educativa. <https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/11038.pdf>
- Muñoz, Á. (2018). Efectividad de las estrategias de enseñanza implementadas en la asignatura de Seminario de Formación Integral. *Revista Humanismo y Cambio Social*(12), 10-19.
- Ortega, D. (2023). Método mixto de la investigación. Fundamentos metodológicos, técnicas e instrumentos de investigación (Primera ed.). Barcelona: Octaedro. <https://www.researchgate.net/publication/370631565>
- Quesada, A., y Medina, A. (2020). Métodos Teóricos de investigación: análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracto-concreto e histórico-lógico. Universidad de Matanzas. https://www.researchgate.net/publication/347987929_METODOS_TEORICOS_DE_INVESTIGACION
- Ramírez, M. d., y Quesada, J. (2019). Repensando los indicadores educativos: la gestión educativa, curricular y de vinculación con la comunidad. *Innovaciones Educativas*, XXI(30), 37-47. <https://www.bing.com/Repensando+los+indicadores+educativos%3A+La+Gesti%C3%B3n+educativa+curricular+y+de+vinculacion>.
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica*, 9(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rodríguez, J. (2023). Escucha activa: una propuesta para el desarrollo de la comprensión oral. *Cuaderno De Pedagogía Universitaria* , 21(41), 93-101.
- Zumba, M., Jácome, J., y Bermúdez, C. (2023). Modelo de gestión financiera y toma de decisiones en las medianas empresas, análisis de estudios previos. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(1), 21-32. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i1.1176>

Conflicto de intereses:

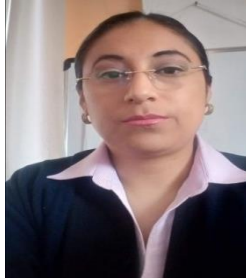
Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.



Mónica Adriana Caiza Betún
e-mail: adri77700@hotmail.com

Nacida en Quito, Ecuador, el 31 de enero del año 1979. Realicé mis estudios de tercer nivel en la Universidad Central del Ecuador; obteniendo el título de Licenciada en Educación Básica, se debe acentuar que la comunicación efectiva entre gestores y docentes mejora la gestión educativa, esto nos permite mejorar y brindar una excelente calidad educativa.



Luisa Marisol Rosero Aguas
e-mail: marisol_rosero@hotmail.com

Nacida en Quito, Ecuador, el 27 de enero del año 1974. Realicé mis estudios de tercer nivel en la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica; obteniendo el título de Licenciada en Educación Básica, se debe recalcar que son interesantes los temas relacionados la gestión educativa esto nos permite mejorar y brindar una excelente calidad educativa.

