

UCUENCA

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Educativa

**Habilidades comunicativas de los docentes en la Unidad Educativa Sudamericano en
Cuenca durante el periodo 2020-2021**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Psicóloga Educativa

Autora:

Liliana Alexandra Herrera Caceres

CI: 0105542773

Correo electrónico: liliherrera977@gmail.com

Tutora:

Mg. María de Lourdes Pacheco Salazar

CI: 0102045259

Cuenca, Ecuador

15-septiembre-2022

Resumen:

Las habilidades comunicativas son un recurso imprescindible del trabajo que realiza un docente, siendo este un método de interacción humana, su uso incorrecto podría presentar dificultades al momento de comunicar ideas, expresar emociones e informar a los estudiantes dentro del aula. En este sentido, la dificultad radica básicamente en que los docentes no logren el uso adecuado de las habilidades comunicativas. Por ello el objetivo del presente estudio consistió en describir las habilidades comunicativas que utilizan los docentes en la Unidad Educativa Sudamericano en Cuenca, durante el periodo 2020-2021. La metodología de investigación empleada fue de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, no experimental y de corte transversal, con la participación de 43 docentes de la institución. Para la recolección de información se utilizó, el cuestionario (HABICOM), en específico, la escala de Autopercepción Personal(AP) que valora la percepción sobre el uso cotidiano de sus habilidades comunicativas, y una ficha sociodemográfica que permitió caracterizar la variable según el sexo, edad, estado civil, ocupación, nivel de formación de educación superior, años de servicio y años de trabajo dentro de la institución. Entre los resultados se encontró que, los docentes auto-perciben niveles medio y casi alto en la mayoría de factores de habilidades comunicativas, a excepción del factor empatía donde puntuaron en un nivel casi bajo. Se concluye que, si bien el uso de las habilidades comunicativas ha sido auto-percibido en niveles altos por parte de los docentes, estas podrían ser mejoradas, sobre todo en el factor relacionado a la habilidad empática generando un clima armonioso dentro del aula.

Palabras Clave: Habilidades comunicativas. Docentes. Proceso educativo. Factores.

Abstract:

Communication skills are an essential resource in a teacher's work, being this a method of human interaction, its incorrect use could present difficulties when communicating ideas, expressing emotions and informing students in the classroom. In this sense, the difficulty lies basically in the fact that teachers do not achieve the proper use of communication skills. Therefore, the objective of this study was to describe the communication skills used by teachers in Unidad Educativa Sudamericano, during the period 2020-2021. The research methodology used was quantitative, descriptive, non-experimental and cross-sectional, with the participation of 43 teachers of the institution. For the collection of information, the Questionnaire (HABICOM) specific constitutes the Personal Self-Perception (PS) scale, was used to assess the perception of the daily use of their communicative skills, and a sociodemographic card that allowed characterizing the variable according to sex, age, marital status, occupation, level of higher education, years of service and years of work within the institution. Among the results, it was found that teachers self-perceived medium and almost high levels in most of the factors of communication skills, except for the empathy factor where they scored at an almost low level. It is concluded that, although the use of communication skills has been self-perceived at high levels by teachers, these could be improved, especially in the factor related to empathy skills, generating a harmonious climate in the classroom.

Keywords: Communication skills. Teachers. Educational process. Factors.

Índice

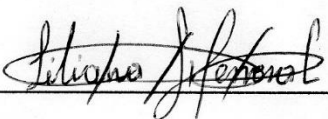
Resumen:	2
Abstract:	3
Índice	4
Fundamentación Teórica	7
Proceso Metodológico	14
Participantes	14
Instrumentos	15
Procedimiento del estudio	16
Procesamiento de datos	17
Consideraciones éticas	17
Presentación y análisis de los resultados	19
Conclusiones	27
Recomendaciones	29
Referencias citadas	30
ANEXOS	34
Anexo 1	34
Anexo 2	35
Anexo 3	36
Anexo 4	39
Anexo 5	41

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

LILIANA ALEXANDRA HERRERA CACERES en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “ Habilidades comunicativas de los docentes en la Unidad Educativa Sudamericano en Cuenca durante el periodo 2020-2021”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca , 15 de septiembre de 2022



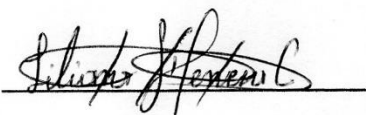
LILIANA ALEXANDRA HERRERA CACERES

C.I: 0105542773

Cláusula de Propiedad Intelectual

LILIANA ALEXANDRA HERRERA CACERES, autora del trabajo de titulación "Habilidades comunicativas de los docentes en la Unidad Educativa Sudamericano en Cuenca durante el periodo 2020-2021", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 15 de septiembre de 2022



LILIANA ALEXANDRA HERRERA CACERES

C.I: 0105542773

Fundamentación Teórica

Las habilidades comunicativas, han sido uno de los recursos empleados por los seres humanos en diferentes tipos de actividades, desde las más básicas y cotidianas, hasta las que son ejecutadas en el contexto profesional; múltiples investigaciones detallan la importancia de esta variable. Para Segrín (2000), las habilidades comunicativas brindan a los individuos la posibilidad de ser resistentes a efectos negativos que son consecuencias de crisis vitales. Además, Hernández (2005) menciona que dichas habilidades han demostrado tener un efecto favorable sobre los síntomas de estrés, ayudando a una mejor adaptación al contexto de los individuos, mientras que favorece a la percepción de una mayor satisfacción dentro de las relaciones interpersonales.

En este sentido, Batista y Romero (2007), asocian las habilidades comunicativas a características de liderazgo y a un afrontamiento óptimo a los cambios, en base a una interrelación eficaz. De la misma manera, Escaño (2016), señala que las habilidades comunicativas en docentes, crean contextos de aprendizaje óptimos debido a las características de las relaciones que se establecen con los estudiantes.

La educación es una de las áreas más afectadas durante los últimos años, uno de los factores que ha contribuido es la pandemia del COVID-19, ya que esta trajo como consecuencia pérdidas de aprendizaje, este factor ha puesto en riesgo el desarrollo de la agenda de educación 2030, la cual busca una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos, mediante mejoras y actualizaciones pedagógicas; uno de los intereses principales de dicha agenda es la formación de docentes de calidad (UNESCO, 2021). La UNESCO (2021), presenta algunos criterios a tomar en cuenta para la formación de buenos docentes, entre otros, consta la habilidad para comunicarse y tener empatía con los estudiantes (p.59). Las habilidades comunicativas han tenido que evolucionar para desarrollarse en los nuevos escenarios virtuales, donde a pesar de no existir una interacción física entre los sujetos, es posible generar una conexión y establecer una comunicación auténtica (Yoshida, 2020).

En la presente fundamentación teórica, se abordarán varias temáticas referentes a las habilidades comunicativas en docentes. En primer lugar, con un breve análisis de las bases teóricas de la variable, haciendo referencia al constructivismo sociocultural y a la teoría del aprendizaje social; continuando con la definición de cada uno de sus factores que las conforman; posteriormente se explicará las características que tienen dicha variable en la labor del docente, así como se ejemplificarán las aplicaciones áulicas en relación de los factores. Finalmente, se darán a

conocer los resultados de investigaciones a nivel internacional, nacional y local relacionados al tema de las habilidades comunicativas.

Zapata (2015), define que el aprendizaje es un proceso en el cual se obtienen y transforman ideas, destrezas, conductas y valores como consecuencia de un aprendizaje adquirido, mediante la experiencia, observación y el razonamiento. Desde el constructivismo socio-cultural, de Vygotsky, sostiene que las personas aprenden mediante la construcción de significados mientras se encuentran inmersos en un entorno estructurado, en el cual interactúan con otras personas intencionalmente; dentro de dicho proceso, elementos como el lenguaje y los procesos sociales, son importantes para que se dé una adquisición y retención de dichos significados (Zapata, 2015).

Los principios constructivistas socio-culturales son aplicables al ámbito educativo con la teoría del aprendizaje social de Bandura, desarrollada en los años 60, la cual plantea que éste se da mediante la observación o por modelado, dicho proceso se basa en una interacción social donde al menos participan dos personas, docente y estudiante, quienes pasan a ser modelo y sujeto respectivamente, con la finalidad de generar aprendizajes; sin embargo el sujeto no es un participante pasivo, sino activo en el proceso de aprendizaje, pudiendo incluso perfeccionar su comportamiento mediante la aprehensión de emociones, conductas y actitudes, producto de la relación interpersonal en la cual se ponen en juego las habilidades comunicativas tanto del modelo como del sujeto (Sanabria, 2008)

De acuerdo con el Ministerio de Educación de la República del Ecuador (2021), las habilidades comunicativas se presentan como “capacidades que permiten a las personas comunicarse de manera adecuada, así como también, a la identificación de emociones, sentimientos y pensamientos, lo que favorece el autoconocimiento, creando situaciones de aprendizaje que fortalecen la autoestima y las habilidades socioemocionales” (p.4). Igualmente, Monsalve, Franco, Monsalve, Betancur y Ramírez (2009) hacen referencia a que las habilidades comunicativas son aptitudes que poseen los individuos para expresar y comprender ideas, sentimientos, necesidades y deseos por medio del lenguaje.

Las habilidades comunicativas dentro del campo profesional toman un papel relevante, independientemente del tipo de profesión que se tenga. Según Valencia y Robles (2021), dichas habilidades se presentan como un complejo proceso conformado por destrezas, o también llamados factores, cuyo correcto uso, podrían resultar en una interacción efectiva. Gómez, Valarezo y Rivera (2017), consideran que la mencionada variable adquiere una relevancia específica cuando se habla

del campo de la docencia, donde, a partir de dichas interacciones surgen varias negociaciones y contradicciones, entre docentes y estudiantes, generando como resultado final, un estado real de aprendizaje.

Hernández y De la Rosa (2017), Negrín (2016), Valencia y Robles (2021) presentan ocho factores que conforman las habilidades comunicativas siendo estos: generar motivación, comunicación no verbal, empatía, expresión emocional, expresión oral, transmisión de información, comunicación abierta y auténtica, y escucha; presentados como el grupo de recursos que permiten generar interacciones efectivas entre individuos.

El primer factor, generar motivación, permite al docente crear un clima positivo en el cual el estudiante se sienta valorado y atendido, confirmando que sus necesidades han sido cubiertas. El segundo factor, conocido como comunicación no verbal, se relaciona a expresiones faciales, corporales y gestuales, que se desarrollan durante la interacción humana (Negrín, 2016).

El tercer factor, empatía, se presenta como la habilidad del individuo para entender las emociones de los demás, utilizando una predisposición a la escucha, respetando y tolerando dichas expresiones; esta habilidad, posee relación con el cuarto factor, la expresión emocional, ya que ambos generan cercanía entre los interlocutores, siendo este último factor, el que utiliza una manifestación de necesidades y emociones por parte de un individuo hacia el otro. La expresión oral, presentada como el quinto factor, comprende a las destrezas relacionadas con el habla, vocalización, control del volumen, modulación y ritmo del habla (Negrín, 2016).

El sexto factor, la transmisión de la información, permite la fácil distinción de la comunicación expresada por el individuo, consecuencia de una entrega comprensiva y clara de la misma. La comunicación abierta y auténtica que corresponde al séptimo factor menciona cualidades como la coherencia y la espontaneidad al momento de transmitir un mensaje de un individuo a otro (Negrín, 2016).

Por último, el octavo factor denominado escucha, hace referencia a las actividades realizadas del individuo, como el contacto visual, el evitar interrumpir, asentir y parafrasear al interlocutor, recolectando datos necesarios, con el objetivo de participar activamente en la comunicación (Negrín, 2016).

En la misma línea, es necesario mencionar las características que tienen las habilidades comunicativas en la labor del docente, entre ellas: mantener una vocación comunicativa e interactiva, utilizar una comunicación clara, concisa, cooperativa, recreacional e interactiva; para

crear situaciones pedagógicas que simulen la vida real de los estudiantes (Gómez, Valarezo y Rivera, 2017). Como resultado de la interacción entre estudiantes y docentes, estos últimos actúan como puertas de entrada hacia el conocimiento, dotando de recursos necesarios para la interpretación de los elementos y valores del entorno cultural, permitiendo la percepción de elementos que, previo al aprendizaje, son imperceptibles. Considerando que cada individuo posee estilos de aprendizaje distintos, los docentes deben comprender y asumir su responsabilidad en dicho proceso, utilizando las habilidades comunicativas y sus factores como el vehículo principal para su labor (Granja, 2013; Shablico, 2012).

Una vez expuestos los factores de las habilidades comunicativas, y las características de la actividad del docente, es importante describir cómo se ejecutan dichas habilidades en el aula: En el factor, generar motivación, se proporciona un estímulo constante y el ejemplo por parte del docente, para conseguir que sea el estudiante quien se implique en su aprendizaje, con conductas voluntarias que lo lleven a un desempeño adecuado (Anaya y Anaya, 2010). El segundo factor, la comunicación no verbal, actúa como una herramienta imprescindible para la comprensión de elementos y valores culturales del entorno educativo, resultando en un desarrollo evolutivo del estudiante, ligado al aprendizaje (Shablico, 2012).

De la misma manera, el tercer factor, empatía, se cumple cuando los docentes perciben las emociones y significados del marco de referencia interno de quienes intervienen en el proceso de aprendizaje, sin perder el propio, como consecuencia de dicha habilidad, se genera un ambiente armonioso con estudiantes, docentes y personal administrativo; específicamente en los estudiantes se estimula la iniciativa de educarse, su motivación y ganas de superarse tanto dentro como fuera del aula (Marreros y Montalvo, 2017; Rodríguez, Moya y Rodríguez, 2020).

El cuarto factor, expresión emocional, toma en cuenta las dimensiones biopsicosociales de los docentes, integrando los componentes racionales y emocionales de la personalidad, como ejemplo para sus estudiantes, con la finalidad de generar aprendizajes sobre cómo afrontar diferentes situaciones problemáticas, y no únicamente dentro del ámbito escolar (García, 2012).

El quinto factor, expresión oral, permite al docente mantener una conversación fluida, clara y cortés, generando debates con el fin de contrastar ideas, sentimientos y opiniones para producir un aprendizaje individual y colectivo (Roque, Pulido y Domínguez, 2017). El sexto factor, transmisión de información, parte del principio del proceso pedagógico como una experiencia conjunta de intercambio entre docentes y estudiantes cuyo aprendizaje, es el resultado de una

interacción basada en el diálogo y la comunicación clara, en consecuencia, el alumno logra integrarse a la sociedad como un sujeto crítico y reflexivo (Granja, 2013).

El séptimo factor, la comunicación abierta y auténtica, basada en el aprendizaje desde la apropiación del conocimiento por parte del estudiante, mediante la transmisión de saberes culturales, científicos, éticos y morales del docente; que como consecuencia tengan la obtención de actitudes, valores y conductas, producto de una comunicación sincera, congruente y espontánea (Keil, 2011).

Por último, se encuentra, el factor escucha, exige un compromiso por parte del docente, en reconocer al estudiante como un interlocutor con un mensaje válido, cuyo sentir, pensar y actuar es puesto en circulación en beneficio del aprendizaje mutuo, dentro del aula (Motta, 2017).

En relación a lo mencionado anteriormente, es importante destacar los antecedentes acerca de la variable, a través de investigaciones a nivel internacional: en España, un estudio realizado específicamente en la ciudad de Tenerife, con el uso del HABICOM en 60 participantes miembros del personal de salud, se obtuvo como resultado un nivel medio en la mayoría de factores, sin embargo, se presentan niveles casi bajos en empatía, y escucha (Negrín 2016).

Los resultados mencionados anteriormente coinciden con otra investigación realizada en la misma región, pero en estudiantes de la Universidad de La Laguna, que comparaban las habilidades comunicativas en estudiantes de carreras de apoyo, como psicólogos y logopedas; y estudiantes de otras carreras cuyo recurso principal no es la comunicación como ingenierías, matemáticas, entre otras; en conclusión se encontró una diferencia entre ambos grupos, ya que los estudiantes de carreras de apoyo consideraron que utilizan más las habilidades comunicativas que los de otras carreras (Hernández y De la Rosa, 2017).

En el contexto latinoamericano, en Perú, un estudio efectuado a un grupo de 184 docentes de la red de Carabayllo, de quienes el 64% obtuvieron un nivel alto en habilidades comunicativas y el 35% un nivel medio (Ascencios, 2015). De igual forma en Venezuela, se realizó un estudio, en el cual, según el testimonio de los participantes, no se otorga importancia al ámbito emocional del docente, uno de los factores más relevantes dentro de las habilidades comunicativas (Mendoza, Torrealba y Montilla, 2019).

En lo referente a los estudios nacionales, en el cantón Milagro, específicamente en la escuela Judith Acuña de Robles, el 60% de docentes demostró habilidades comunicativas eficientes (Bajaña, 2020). Asimismo, en la ciudad de Guayaquil, un grupo de estudiantes

pertenecientes al último periodo de formación en pedagogía, demostraron un nivel de habilidades comunicativas insuficiente para educar (Rivera, 2017).

En Cuenca, se realizó una investigación con estudiantes internos de medicina, se obtuvo que cerca del 80% de los mismos, posee un nivel deficiente, lo que provoca que no logren comunicarse de manera correcta con sus pacientes (Bermeo y Estévez, 2019). En otro estudio participaron docentes de inglés de instituciones educativas fiscales de la ciudad de Cuenca, y se pudo concluir que es necesario una capacitación permanente en estrategias comunicativas, debido a que el uso de las mismas contribuye a una mejor enseñanza para sus alumnos (Calle, Argudo, Cabrera, Calle y León, 2015).

Como justificación del presente trabajo final de titulación, se pretende obtener datos precisos y confiables acerca de las habilidades comunicativas en los docentes de la Unidad Educativa Sudamericano, durante el periodo 2020-2021, con el propósito, de que exista la posibilidad para la institución, desarrollar programas de evaluación y capacitación, que mejoren la metodología de enseñanza.

La importancia del tema se fundamenta en documentos oficiales como la Constitución Política del Ecuador y la Ley Orgánica de Educación Intercultural, donde menciona que se garantizará una educación de calidad y calidez a todos los estudiantes, mediante el adecuado soporte hacia los docentes, brindándoles todos los recursos para que puedan ejecutar el proceso de enseñanza-aprendizaje y finalmente cumplir con el derecho a la educación como deber ineludible e inexcusable (Asamblea Nacional, 2008; Asamblea Nacional, 2011). De igual forma, el presente estudio responde a una de las líneas de investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca, relacionada a la educación y aprendizaje, debido a que las habilidades comunicativas docentes podrían ser consideradas como una necesidad educativa específica del aprendizaje (Cedillo, 2020).

Al mencionar el problema de investigación, se hace referencia a la profesión docente y al uso de habilidades comunicativas como un recurso imprescindible, Flores (2019), menciona que el proceso de enseñanza-aprendizaje, es una experiencia comunicativa, en la cual, elementos como la empatía, la escucha activa y la retroalimentación, permiten enseñar las asignaturas de manera eficiente; cuando no se da un correcto uso a las habilidades comunicativas, la docencia no cumple adecuadamente con su propósito, se generan dificultades para comunicar ideas, informar una situación y expresar emociones dentro del aula (Gómez, Valarezo y Rivera, 2017). El presente

estudio adquiere una característica novedosa, ya que anteriormente no se han desarrollado investigaciones sobre habilidades comunicativas en docentes de las unidades educativas de la ciudad de Cuenca, sobre todo tomando en consideración la modalidad virtual de las clases durante el periodo 2020-2021 por la pandemia del COVID-19.

Por ello, el presente estudio parte de la siguiente pregunta de investigación, ¿Cuáles son las habilidades comunicativas, utilizadas por los docentes en la Unidad Educativa Sudamericano durante el periodo 2020-2021? De esta pregunta se derivan los siguientes objetivos; objetivo general, describir las habilidades comunicativas que utilizan los docentes en la Unidad Educativa Sudamericano en Cuenca, durante el periodo 2020-2021. Y dos objetivos específicos: el primero identificar las habilidades comunicativas utilizadas por los docentes en la Unidad Educativa Sudamericano durante el periodo 2020-2021; y el segundo, determinar las habilidades comunicativas según sexo, edad, ocupación, nivel de formación de educación superior, estado civil, años de servicio y años de trabajo en la institución.

Proceso Metodológico

La investigación se fundamentó en un enfoque cuantitativo, ya que se requirieron datos generalizables a los docentes de la Unidad Educativa Sudamericano; de alcance descriptivo, no experimental; puesto que no existió manipulación intencional de variables independientes. Se debe añadir que el levantamiento de información fue de corte transversal, a razón de que la información se levantó en un solo periodo de tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Participantes

El estudio se realizó en la Unidad Educativa Sudamericano en Cuenca, con la totalidad de 43 docentes que laboraron durante el periodo 2020-2021. Del total de la población, 22 participantes fueron mujeres (52,2%) y 21 hombres (48,8%); la edad media de los participantes fue de $M=34.6$ años (60,4%).

El (62,79%) de los participantes tienen la ocupación de docentes y el (16,27%) cumple con la función de jefes de área. En cuanto al nivel de formación de educación superior de los participantes, el (83,72%) poseen tercer nivel; asimismo, el (46,5%) se identificaron como casados y (37,2%) solteros. De acuerdo a los años de servicio profesional, el (48,8%), de docentes poseen de 1 a 5 años de servicio, incluidos los transcurridos fuera de la institución. El (72,09%) de los docentes han trabajado de 1 a 4 años dentro de la institución educativa Sudamericano.

Se consideró que los participantes deberían cumplir los siguientes criterios de inclusión a) Pertenecer al cuerpo docente de la Unidad Educativa Sudamericano, b) Estén activos durante el periodo lectivo 2020-2021. De acuerdo al criterio de exclusión no forman parte de este estudio los docentes que: a) no firmaran el consentimiento informado para su participación voluntaria en la investigación, respectivamente.

Tabla 1.

Caracterización de la población del estudio

Datos Generales		N	%
Sexo	Masculino	21	48.8
	Femenino	22	52.2
Edad	25 a 34 años	26	60.4
	35 a 44 años	11	25.5
	45 a 54 años	5	11.6
	55 años o más	1	2.3
Ocupación	Docente	27	62.79
	Docente Jefe de Área	7	16.27
	Docente Tutor	9	20.93
Nivel de formación de educación superior	Tercer nivel	36	83.72
	Cuarto nivel	7	16.27
Estado Civil	Soltero	16	37.2
	Casado	20	46.5
	Divorciado	5	11.6
	Unión Libre	2	4.6
Años de servicio	1 a 5 años	21	48.8
	5 a 7 años	12	27.9
	10 años o más	10	23.2
Años de trabajo en la institución	1 a 4 años	31	72.09
	5 a 7 años	8	18.6
	7 años o más	4	9.3

Nota. Elaboración de la autora, N= número de participantes.

Instrumentos

Para recolectar la información se emplearon dos instrumentos:

Ficha sociodemográfica (Anexo 2), de elaboración propia, diseñado con la finalidad de recabar información de los participantes en cuanto al sexo, edad, ocupación, nivel de formación

de educación superior, estado civil, años de servicio y años de trabajo en la institución; variables que suelen estar relacionadas a las habilidades comunicativas.

Cuestionario de Habilidades Comunicativas, HABICOM (Anexo 3), elaborado por Hernández y de la Rosa (2018), “recoge la percepción sobre el uso de las habilidades comunicativas” (p. 125). Consta de dos escalas, las cuales: una valora la percepción sobre el uso cotidiano de sus habilidades comunicativas que constituye la escala de Autopercepción Personal (AP) y la otra evalúa la importancia que les otorga en su profesión (IP), consta 68 sentencias que se responden a una escala tipo Likert de 5 niveles, donde 1 “no lo utilizo nunca” y 5 “lo uso siempre”; para el presente estudio únicamente se utilizó la escala de Autopercepción Personal, con un total de 34 sentencias, y recoge ocho factores, los cuales son: generar motivación (6 sentencias), comunicación no verbal (5 sentencias), empatía (4 sentencias), expresión emocional (3 sentencias), expresión oral (4 sentencias), transmisión de información (4 sentencias), comunicación abierta y auténtica (5 sentencias), escucha (3 sentencias); no se aplicó la segunda parte de la escala de Importancia Profesional (IP), puesto a que no respondía a los objetivos del presente estudio, además, la disponibilidad de tiempo de los participantes fue limitado, lo que dificultaba la aplicación de un cuestionario extenso, debido a la carga laboral, durante las clases virtuales del periodo 2020-2021. Cabe destacar que la calificación del cuestionario no se ve afectada por la aplicación parcial del mismo ya que los puntajes se dan por cada uno de los factores y no como puntaje total. Las autoras del instrumento calcularon la consistencia interna con un alfa = .91. (Hernández y De la Rosa, 2017; Hernández y De la Rosa, 2018).

Para la interpretación de los datos obtenidos mediante el instrumento, se requirió obtener un parámetro que brinde una medida referencial de la media obtenida por el HABICOM, se utilizó el baremo desarrollado por Negrín (2016), el cual jerarquiza las medias obtenidas para cada uno de los factores, en 7 niveles, muy bajo, bajo, casi bajo, medio, casi alto, alto y muy alto (p. 25).

Procedimiento del estudio

El protocolo de la presente investigación fue enviado al Consejo Directivo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca, para su aprobación; una vez este fue aprobado, se procedió a establecer contacto con la Unidad Educativa Sudamericano, y por intermedio a su personal administrativo y directivo, se obtuvo una autorización para el levantamiento de información con su equipo docente, conformado por 43 participantes quienes cumplían sus labores durante el periodo 2020-2021. Inicialmente, se enviaron los consentimientos informados a cada

docente mediante la plataforma Formularios de Google, garantizando la vinculación voluntaria a la investigación; posterior a su aprobación, se dio acceso a una ficha sociodemográfica para comprobar su cumplimiento a los criterios de inclusión; y un cuestionario HABICOM, específicamente la escala de Autopercepción Personal (AP), debido a que responde a los objetivos del presente estudio. La aplicación de los instrumentos mencionados tomó un tiempo de entre 20 a 25 minutos, además el lapso de recolección de datos fue de 7 días. Cuando el levantamiento de información concluyó, se elaboró una base de datos en Excel y SPSS v.25, para el procesamiento estadístico; los documentos que contienen dicha información cuentan con clave de acceso, además de que cada cuestionario se encuentra codificado, asegurando la confidencialidad en la investigación; bajo la responsabilidad del custodio, quien es la investigadora titular del presente trabajo final de titulación.

Procesamiento de datos

Una vez finalizado el levantamiento de información, con ayuda del software de Formularios de Google, se procedió a emplear el programa *Statistical Package for the Social Sciences SPSS*, en la versión 25, desarrollado por IBM. Se utilizó estadística descriptiva, mediante la caracterización de los participantes, según variables sociodemográficas y los factores de las habilidades comunicativas, explicadas según sus ocho factores: generar motivación, comunicación no verbal, empatía, expresión emocional, expresión oral, transmisión de la información, comunicación abierta y auténtica, escucha; se determinaron en niveles, medidas de tendencia central y dispersión como la media y desviación estándar; dichos datos fueron presentados mediante tablas. Se efectuó el cálculo del Alpha de Cronbach, para comprobar el nivel de confiabilidad del Cuestionario de habilidades comunicativas, en la escala de autopercepción, dicho cálculo, resultó en .885, demostrando la fiabilidad del instrumento.

Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló conforme a lo establecido por los principios generales éticos del American Psychological Association (APA, 2010); mediante los principios de beneficencia y no maleficencia, fidelidad, responsabilidad en el manejo de datos, integridad y honestidad en el proceso, justicia y respeto a los derechos y a la dignidad de los participantes; en virtud de esto, se asignó un código de identificación a cada uno de los docentes con el objetivo de proteger la privacidad de la información obtenida, además se evitó incluir información personal en la base de

datos, con lo cual, se ha justificado el protocolo de investigación que fue aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca (Anexo 3).

Con el fin de evitar cualquier conflicto de interés, no se podrá hacer uso de la base de datos, una vez finalizada la investigación, ni para presentación o publicación; se debe mencionar que no existen intereses económicos ni de reconocimiento social que presionen a la investigadora principal a publicar los resultados del estudio; además, dicho consentimiento se expresa en las cláusulas ubicadas el inicio del presente documento, el cual, una vez sustentado, pasará al repositorio institucional de la universidad, manteniendo la propiedad intelectual, conformada por ideas, opiniones y contenidos, de exclusiva responsabilidad de la autora.

Presentación y análisis de los resultados

A continuación, se detallan los resultados en función a los objetivos planteados. Primero, describir las habilidades comunicativas que utilizan los docentes en la Unidad Educativa Sudamericano en Cuenca, durante el periodo 2020-2021. Segundo, en relación al primer objetivo específico, identificar las habilidades comunicativas utilizadas por los docentes en la Unidad Educativa Sudamericano durante el periodo 2020-2021; y finalmente, determinar las habilidades comunicativas según sexo, edad, ocupación, nivel de formación de educación superior, estado civil, años de servicio y años de trabajo en la institución.

Acorde a los datos presentados en la tabla 2, se observa que, los docentes utilizan sus habilidades comunicativas, en nivel casi alto en expresión oral; nivel medio en, generar motivación, comunicación no verbal, expresión emocional, transmisión de la información, comunicación abierta, escucha; y un nivel casi bajo en empatía; dichos puntajes se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 2

Habilidades comunicativas de los docentes

Factores	Media	D.T.	Nivel
Generar motivación	4.10	.42	Medio
Comunicación no verbal	4.09	.51	Medio
Empatía	4.20	.40	Casi Bajo
Expresión emocional	3.83	.64	Medio
Expresión oral	4.10	.52	Casi Alto
Transmisión de información	3.99	.47	Medio
Comunicación abierta y auténtica	3.92	.37	Medio
Escucha	4.16	.51	Medio

Nota. Elaboración de la autora, D.T.= Desviación típica.

Los resultados obtenidos coinciden con una información levantada en 60 profesionales del área de la salud de la ciudad de San Cristóbal de La Laguna en España, ubicándose en un nivel medio y casi alto en la mayor parte de factores, a diferencia de la empatía donde obtuvieron un nivel casi bajo (Negrín, 2016).

En respuesta al segundo objetivo específico del presente estudio, que determina las habilidades comunicativas de los docentes según variables sociodemográficas; se puede mencionar que:

Habilidades comunicativas, según el sexo de los docentes

Con respecto a la variable sexo, los participantes de sexo femenino obtuvieron un nivel medio en la mayoría de factores, a diferencia de los participantes de sexo masculino, quienes se ubicaron en niveles casi alto en expresión oral y transmisión de información, en cambio, en el factor empatía hombres y mujeres puntuaron en un nivel casi bajo, tal como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 3

Habilidades comunicativas según sexo

Factores	Hombres	Nivel	Mujeres	Nivel
Generar motivación	4.15	Medio	4.05	Medio
Comunicación no verbal	4.17	Medio	4.02	Medio
Empatía	4.22	Casi Bajo	4.18	Casi Bajo
Expresión emocional	3.92	Medio	3.75	Medio
Expresión oral	4.26	Casi Alto	3.95	Medio
Transmisión de información	4.06	Casi Alto	3.92	Medio
Comunicación abierta y auténtica	3.96	Medio	3.89	Medio
Escucha	4.21	Medio	4.11	Medio

Nota. Elaboración de la autora

Habilidades comunicativas, según la edad de los docentes

Como se observa en la tabla 4, según la edad, los resultados muestran, que la mayor parte de los docentes, se encuentran en niveles medio, casi alto y Alto en los factores de habilidades comunicativas. En cambio, los de edades comprendidas de 25 a 44 años, presentaron un nivel casi bajo en el factor empatía. Por otro lado, los docentes de 55 años o más, obtuvieron una media de 3.60 correspondiente a un nivel casi bajo, en el factor comunicación abierta y auténtica.

Tabla 4

Habilidades comunicativas según edad

Factores	25-34	Nivel	35-44	Nivel	45-54	Nivel	55 o +	Nivel
Generar motivación	4.10	Medio	3.92	Medio	4.40	Casi Alto	4.50	Casi Alto
Comunicación no verbal	4.09	Medio	4.09	Medio	4.04	Medio	4.60	Alto
Empatía	4.23	Casi Bajo	4.06	Casi Bajo	4.30	Medio	4.50	Medio
Expresión emocional	3.85	Medio	3.81	Medio	3.73	Medio	4.00	Casi Alto
Expresión oral	4.10	Casi Alto	4.02	Casi Alto	4.20	Casi Alto	4.50	Alto
Transmisión de la información	3.94	Medio	3.96	Medio	4.13	Casi Alto	4.66	Alto
Comunicación abierta y auténtica	3.90	Medio	3.90	Medio	4.12	Medio	3.60	Casi Bajo
Escucha	4.12	Medio	4.06	Medio	4.40	Casi Alto	5.00	Muy Alto

Nota. Elaboración de la autora

Habilidades comunicativas, según la ocupación de los docentes

Los datos indican que, según su ocupación los docentes, se encuentran en niveles medio y casi alto en la mayoría de factores de habilidades comunicativas, a diferencia de los participantes con ocupación de docente y tutor, quienes presentaron un nivel casi bajo en el factor empatía. Sin embargo, los jefes de área en el factor expresión emocional obtuvieron una media de 3.66, correspondiente a un nivel casi bajo, como se explica en la siguiente tabla.

Los resultados, coinciden con un estudio realizado en el 2017 en la Universidad de La Laguna, a diversos estudiantes de grado y maestría donde, en un estudio comparativo de poblaciones, se observó que los estudiantes de carreras de apoyo consideraban “que utilizan más

las habilidades comunicativas que los de otras carreras” (Hernández y De la Rosa, 2017 p. 98); tomando en cuenta que la docencia podría ser considerada una carrera de apoyo al tener como base de su desempeño el mantener, establecer y regular relaciones interpersonales (Hernández y De la Rosa, 2017).

Tabla 5

Habilidades comunicativas según ocupación

Factores	Docente	Nivel	Jefe de área	Nivel	Tutor	Nivel
Generar motivación	4.14	Medio	4.07	Medio	4.10	Medio
Comunicación no verbal	4.25	Medio	3.74	Medio	4.09	Medio
Empatía	4.17	Casi Bajo	4.25	Medio	4.20	Casi Bajo
Expresión emocional	3.88	Medio	3.66	Casi Bajo	3.83	Medio
Expresión oral	4.12	Casi Alto	4.00	Casi Alto	4.10	Casi Alto
Transmisión de información	3.98	Medio	4.04	Casi Alto	3.99	Medio
Comunicación abierta y auténtica	3.94	Medio	3.91	Medio	3.92	Medio
Escucha	4.16	Medio	4.42	Casi Alto	4.16	Medio

Nota. Elaboración de la autora

Habilidades comunicativas, según el nivel de formación de educación superior de los docentes

Con respecto al nivel de formación de educación superior, se encontró que, los docentes de tercer y cuarto nivel presentaron niveles medio y casi alto en la gran parte de los factores, por el contrario, los docentes con tercer nivel de formación superior, obtuvieron una media de 4.16 correspondiente a un nivel casi bajo en el factor empatía; estos datos no se han podido contrastar con otros estudios ,debido a que, no se encontraron artículos con poblaciones similares que sean comparables; los datos obtenidos ,se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 6

Habilidades comunicativas según nivel de formación de educación superior

Factores	Tercer nivel	Nivel	Cuarto nivel	Nivel
Generar motivación	4.10	Medio	4.09	Medio
Comunicación no verbal	4.05	Medio	4.31	Medio
Empatía	4.16	Casi Bajo	4.39	Medio
Expresión emocional	3.78	Medio	4.09	Casi Alto
Expresión oral	4.09	Casi Alto	4.14	Casi Alto
Transmisión de información	3.99	Medio	4.00	Casi Alto
Comunicación abierta y auténtica	3.90	Medio	4.05	Medio
Escucha	4.16	Medio	4.14	Medio

Nota. Elaboración de la autora

Habilidades comunicativas, según el estado civil de los docentes

En base al estado civil, los resultados indican que, los participantes se encuentran en niveles medio y casi alto en la mayor parte de factores, a diferencia de los docentes en unión libre, quienes presentan en el factor comunicación no verbal una media de 3.60 correspondiente un nivel casi bajo. Por otro lado, los docentes en unión libre y divorciados, obtuvieron un nivel casi bajo en el factor escucha, sin embargo, los docentes correspondientes a todos los estados civiles, como soltero, casado, unión libre y divorciados, presentaron un nivel casi bajo en el factor empatía; como se explica en la siguiente tabla.

Tabla 7

Habilidades comunicativas según estado civil

Factores	Soltero	Nivel	Casado	Nivel	U.L	Nivel	Divorciado	Nivel
Generar motivación	4.22	Casi Alto	3.95	Medio	4.00	Medio	4.33	Casi Alto
Comunicación no verbal	4.12	Medio	4.10	Medio	3.60	Casi Bajo	4.20	Medio
Empatía	4.21	Casi Bajo	4.20	Casi Bajo	4.12	Casi Bajo	4.20	Casi Bajo
Expresión emocional	3.70	Medio	3.83	Medio	4.00	Casi Alto	4.20	Casi Alto
Expresión oral	4.15	Casi Alto	4.02	Casi Alto	3.87	Medio	4.35	Casi Alto
Transmisión de información	3.95	Medio	3.96	Medio	4.00	Casi Alto	4.20	Casi Alto
Comunicación abierta y auténtica	3.97	Medio	3.87	Medio	3.80	Medio	4.04	Medio
Escucha	4.35	Casi Alto	4.13	Medio	3.50	Casi Bajo	3.90	Casi Bajo

Nota. Elaboración de la autora, U.L.= Unión Libre.

Habilidades comunicativas, según los años de servicio profesional de los docentes, dentro y fuera de la institución.

Con respecto a los años de servicio profesional, se encontró que, en la mayoría de factores, los docentes presentan puntajes correspondientes a niveles medio y casi alto en habilidades comunicativas, excepto, los docentes de 1 a 5 años de servicio profesional, donde obtuvieron un nivel casi bajo en empatía. Así mismo, los docentes que corresponden de 6 a 10 años de servicio, se ubicaron en un nivel casi bajo en el factor empatía; como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 8

Habilidades comunicativas según años de servicio

Factores	1 a 5	Nivel	6 a 10	Nivel	10 o más	Nivel
Generar motivación	4.03	Medio	4.05	Medio	4.30	Casi Alto
Comunicación no verbal	3.87	Medio	4.36	Medio	4.24	Medio
Empatía	4.17	Casi Bajo	4.18	Casi Bajo	4.27	Medio
Expresión emocional	3.71	Medio	3.91	Medio	4.00	Casi Alto
Expresión oral	4.04	Casi Alto	4.08	Casi Alto	4.25	Casi Alto
Transmisión de información	3.85	Medio	4.00	Casi Alto	4.26	Casi Alto
Comunicación abierta y auténtica	3.86	Medio	3.90	Medio	4.08	Medio
Escucha	4.08	Medio	4.16	Medio	4.32	Medio

Nota. Elaboración de la autora

Habilidades comunicativas, según los años de trabajo dentro de la Unidad Educativa Sudamericano

Finalmente, de los resultados obtenidos, según los años de trabajo dentro de la Unidad Educativa Sudamericano, se observa que, los docentes presentaron niveles, medio, casi alto y alto en la gran parte de los factores de habilidades comunicativas, a diferencia de los docentes que llevan trabajando de 1 a 4 años, los cuales demostraron un nivel casi bajo en empatía. Igualmente, los docentes de 5 a 7 años de trabajo en la institución, se ubicaron en un nivel casi bajo en el factor empatía; tal y como se explica en la siguiente tabla.

Tabla 9

Habilidades comunicativas según Años de trabajo dentro de la institución

Factores	1 a 4	Nivel	5 a 7	Nivel	7 o más	Nivel
Generar motivación	4.03	Medio	4.22	Casi Alto	4.41	Casi Alto
Comunicación no verbal	4.01	Medio	4.12	Medio	4.70	Alto
Empatía	4.15	Casi Bajo	4.18	Casi Bajo	4.62	Medio
Expresión emocional	3.78	Medio	3.91	Medio	4.08	Casi Alto
Expresión oral	4.02	Casi Alto	4.21	Casi Alto	4.50	Alto
Transmisión de la información	3.90	Medio	4.25	Casi Alto	4.16	Casi Alto
Comunicación abierta y auténtica	3.87	Medio	3.87	Medio	4.40	Alto
Escucha	4.04	Medio	4.40	Casi Alto	4.62	Casi Alto

Nota. Elaboración de la autora

Conclusiones

Una vez concluido el proceso de levantamiento y análisis de datos pertenecientes a los 43 docentes de la Unidad Educativa Sudamericano en Cuenca durante el periodo 2020-2021, y tomando en consideración los objetivos propuestos al inicio del presente trabajo final de titulación; se concluye que:

Las habilidades comunicativas de los docentes, se encuentran en niveles medio y casi alto, a excepción del factor empatía donde obtuvieron un nivel casi bajo.

En relación al primer objetivo específico, se identificó a las habilidades comunicativas utilizadas por los docentes, según sus factores: En expresión oral en un nivel casi alto, generar motivación, comunicación no verbal, expresión emocional, transmisión de información, comunicación abierta y auténtica, escucha, en un nivel medio; y, por último, la empatía en un nivel casi bajo.

Referente al segundo objetivo específico, se pudo concluir que, la población de hombres y mujeres puntuaron en nivel medio para la mayoría de factores de habilidades comunicativas, a diferencia de la empatía, donde los dos grupos de docentes obtuvieron un nivel casi bajo; cabe destacar que los participantes de sexo masculino superaron en media a la población de mujeres en los factores de expresión oral y transmisión de la información con un nivel casi alto.

Según la edad, en gran parte de los factores, los docentes obtuvieron puntajes correspondientes al nivel medio, casi alto y alto, en cambio, los docentes ubicados entre los 25 a 34 y 35 a 44 años se ubicaron en un nivel casi bajo en empatía, mismo nivel que los participantes de 55 años o más en el factor de comunicación abierta y auténtica.

En cuanto a la ocupación docente, se concluye que, los docentes tutores y jefes de área se ubicaron en un nivel medio y casi alto para la mayor parte de los factores, sin embargo, en el factor empatía, tanto docentes como tutores obtuvieron un nivel casi bajo, mismo nivel que aparece en los jefes de área y su uso del factor expresión emocional.

En base al nivel de formación de educación superior de los docentes, los que poseen tercer y cuarto nivel se ubicaron en un nivel medio y casi alto en los factores de habilidades comunicativas, a excepción del factor empatía, donde los docentes con tercer nivel, puntuaron en un nivel casi bajo.

Con respecto al estado civil, los docentes auto identificados como solteros, casados, en unión libre y divorciados, puntuaron con un nivel medio y casi alto en la mayor parte de factores;

excepto en el factor empatía donde, todos presentaron un nivel casi bajo, así mismo, los docentes en unión libre obtuvieron un nivel casi bajo en comunicación no verbal y escucha, se debe tomar en cuenta que en el factor escucha los docentes divorciados también obtuvieron un nivel casi bajo.

Según los años de servicio, los docentes, ubicados en los rangos de 1 a 5, 6 a 10 y 10 o más, puntuaron en un nivel medio y casi alto, para la mayoría de los factores de habilidades comunicativas, a diferencia de los docentes con 1 a 5 y 6 a 10 años de servicio profesional que presentaron un nivel casi bajo en empatía.

Para concluir el análisis de cada una de las variables sociodemográficas, según los años de trabajo dentro de la institución, los docentes obtuvieron un nivel medio y casi alto en gran parte de los factores, en cambio los que corresponden de 1 a 4 y 5 a 7 años de trabajo dentro de la institución obtuvieron un nivel casi bajo en el factor empatía.

Como limitaciones dentro del proceso de investigación, se debe mencionar el reducido número de participantes dentro de la población, en el cual estuvo conformado por 43 docentes. Se debe hacer énfasis en que los instrumentos empleados para el levantamiento de información, HABICOM y ficha sociodemográfica, no fueron diseñados para su aplicación virtual, sino que tuvieron que ser adaptados para dicho fin, debido a las medidas impuestas por el COE nacional y cantonal en respuesta por la pandemia del COVID-19 durante el periodo 2020 -2021, lo que evitó la asistencia a clases presenciales por parte de los docentes.

Para finalizar, como última limitación del presente estudio, es la interpretación y discusión de los resultados, debido, a la falta de estudios de habilidades comunicativas en el personal docente, haciendo uso del HABICOM, razón por la cual no se pudo realizar un contraste de datos más amplio.

Recomendaciones

En función de los resultados obtenidos del presente estudio, se recomienda el diseño y ejecución de proyectos de intervención centrados en la empatía como parte de las habilidades comunicativas; dichos proyectos deberían ir dirigidos hacia los docentes de la Unidad Educativa Sudamericano, en conjunto al factor expresión emocional y escucha, debido a, que fueron factores que puntuaron en un nivel casi bajo, según algunas variables sociodemográficas, como complemento al derecho a una educación de calidad.

En referencia a los factores que puntuaron en un nivel menor a la media, los relacionados a las emociones del personal docente, se sugiere a los psicólogos de la institución trabajar en entrevistas diagnósticas, de igual forma, realizar programas de intervención en inteligencia emocional con los docentes, durante el periodo lectivo, con el fin de mejorar las habilidades empáticas de los docentes dentro de la institución.

Para futuras investigaciones en habilidades comunicativas con docentes, se recomienda implementar un alcance correlacional, ya que se ha descrito en este estudio, que existen ciertas dificultades relacionadas al factor empatía de los docentes; sería pertinente profundizar sobre sus causas y consecuencias; además se podría hacer uso de otras herramientas más actualizadas que permitan medir la variable antes mencionada.

Se recomienda ampliar el número de participantes para los próximos estudios, los mismos permitiría que los resultados sean generalizables a un marco de población más amplio, es decir, que tengan una mayor representatividad de docentes, ya sea de la Unidad Educativa Sudamericano, o de otras instituciones educativas.

Por último y en respuesta a las limitaciones experimentadas por parte de la investigadora principal del presente estudio, se recomienda realizar el levantamiento de información de manera presencial, ya que los instrumentos, como el HABICOM, no fueron diseñados para una aplicación mediante software, sino que fueron adaptados como respuesta a las medidas de confinamiento por la pandemia del COVID-19.

Referencias citadas

- Anaya, A., y Anaya, C. (2010). ¿Motivar para aprobar o para aprender? Estrategias de motivación del aprendizaje para los estudiantes. *Tecnología, Ciencia, Educación*, 25(1), 5–14. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48215094002>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución política del Ecuador*. Quito, Ecuador: Lexis. Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley orgánica de educación intercultural*. Quito, Ecuador: Lexis. Recuperado de: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Ley-Organica-Educacion-Intercultural-Codificado.pdf>
- Ascencios, T. (2015). *Habilidades comunicativas, cognitivas y desempeño docente en el distrito de Carabayllo* (Tesis de doctorado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5182/Ascencios_MTJ.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Bajaña, P. (2020). *Las habilidades comunicativas y la práctica docente de la escuela de educación básica «Judith Acuña de Robles»* (Trabajo fin de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51606>
- Batista, J., & Romero, M. (2007). Habilidades comunicativas del líder en universidades privadas y su relación con la programación neurolingüística. *Revista de Educación Laurus*, 13(25), 36–64. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111479003>
- Bermeo, P., y Estévez, A. (2019). *Evaluación de habilidades comunicacionales de los internos rotativos de la carrera de medicina mediante la aplicación de la guía Calgary Cambridge* (Tesis pregrado). Universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32570>
- Calle, A., Argudo, J., Cabrera, P., Calle, M., y León, M. (2015). El impacto de la capacitación a profesores fiscales de inglés en Cuenca. *Maskana*, 6(1), 53–67. Recuperado de: <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/maskana/article/view/475>
- Cedillo, C. (2020). *Instructivo para el diseño y elaboración de trabajos finales de titulación*. Facultad de Psicología. <https://www.ucuenca.edu.ec/servicios/biblioteca>
- Escaño, L. (2016). *Aspectos que influyen en las habilidades comunicativas del docente (Tesis de máster)*. Universidad de Cantabria. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/10399/Esca%C3%B1oDeLaE>

scalerLorena.pdf?sequence=1#:~:text=Los%20aspectos%20que%20se%20han,aula%20y%20actitud%20del%20docente.

- Flores, J. (2019). La relación docente-alumno como variable mediadora del aprendizaje. *Revista San Gregorio*, 35(1), 189–201. Recuperado de: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200174#:~:text=El%20papel%20de%20la%20relaci%C3%B3n,nivel%20cognitivo%20y%20procedimental%2C%20tendientes
- García, J. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Revista Educación*, 36(1), 1–24. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44023984007.pdf>
- Gómez, M., Valarezo, J., y Rivera, A. (2017). Comunicación docente, un desafío epistemológico para el autoaprendizaje. *EduSol*, 17(60), 60–69. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/4757/475753184016/html/>
- Granja, C. (2013). Caracterización de la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 15(2), 65–93. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145229803005>
- Hernández, C., y de la Rosa, C. (2017). Habilidades comunicativas en estudiantes de carreras de apoyo frente a estudiantes de otras carreras. *Apuntes de Psicología*, 35(2), 93–104. Recuperado de: <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/663>
- Hernández, C., & de la Rosa, C. (2018). Percepción de mejora de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios. *Revista de la Educación Superior*, 47(186), 119–135. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602018000200119&script=sci_abstract
- Hernández, J. (2005). *Habilidades de comunicación para profesionales* (1.a ed., Vol. 1). Editorial Arte Comunicación Visual
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill
- Keil, G. (2011). *Comunicación en el ámbito escolar en relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje* (Tesis pregrado). Universidad Abierta Interamericana, Argentina. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104122.pdf>

- Madreros, P., y Montalvo, G. (2017). *Programa de habilidades comunicativas asertivas basado en la teoría humanista de Carl Rogers y la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes del vii ciclo de la especialidad de educación primaria- fase de la “Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” Lambayeque – ciclo 2015 - i* (Tesis pregrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7690>
- Ministerio de Educación de la República del Ecuador. (2021). *Guía de competencias comunicacionales para los docentes (1.a ed., Vol. 1)*. Ministerio de Educación. <https://recursos2.educacion.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/Gui%CC%81a-Competencias-comunicacionales-para-los-docentes.pdf>
- Mendoza, J., Torrealba, M., & Montilla, A. (2019). Habilidades comunicativas como elemento optimizador de las relaciones interpersonales entre el personal directivo y los docentes de aula del Liceo Bolivariano Héctor Rojas Meza de Cabudare, Estado Lara, Venezuela. *Revista de Educación*, 10(17), 111–122. Recuperado de: https://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r_educ/article/view/3248/3388
- Monsalve, M., Franco, M., Monsalve, M., Betancur, V., & Ramírez, D. (2009). Desarrollo de las habilidades comunicativas en la escuela nueva. *Revista Educación y Pedagogía*, 21(1), 189–210. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaeyp/article/view/9766>
- Motta, J. (2017). La actitud de escucha, fundamento de la comunicación y la democracia en el aula. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 1(30), 149–169. Recuperado de: <https://doi.org/10.19053/0121053X.n30.0.6192>
- Negrín, M. (2016). *Habilidades comunicativas e inteligencia emocional en profesionales de la salud* (Tesis pregrado). Universidad de La Laguna, España, Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2580/HABILIDADES%20COMUNICATIVAS%20E%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20EN%20PROFESIONALES%20DE%20LA%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, M. (2017). Manejo de la competencia comunicativa como herramienta clave para el desempeño docente. *Espirales*, 5(1), 32–43. Recuperado de: https://redib.org/Record/oai_articulo1949226-manejo-de-la-competencia-comunicativa-

como-herramienta-clave-para-el-desempeño-de-los-docentes-una-mirada-desde-la-perspectiva-pedagógica

- Roque, K., Pulido, A., y Domínguez, I. (2017). La comunicación oral pedagógica: una necesidad para los profesores en formación. *Varona*, 1(1), 1–14. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360657468026>
- Rodríguez, E., Moya, M., & Rodríguez, M. (2020). Importancia de la empatía docente-estudiante como estrategia para el desarrollo académico. *Revista Dominio de las ciencias*, 6(2), 23–50. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1205>
- Sanabria, H. (2008). El ser humano, modelo de un ser. *Educere*, 12(42), 471–480. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35614569007>
- Segrín, C. (2000). Social skills deficits associated with depression. *Clinical Psychology review*, 20(3), 379-403. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/s0272-7358\(98\)00104-4](https://doi.org/10.1016/s0272-7358(98)00104-4)
- Shablico, S. (2012). La comunicación no verbal en el aula, un análisis en la enseñanza disciplinar. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 3(18), 99–121. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=443643891005>
- UNESCO. (2021). *Estudio sobre la situación actual de la docencia en la educación y formación técnica profesional en Bolivia, Colombia, Ecuador y Venezuela (1.a ed., Vol. 1)*. UNESCO. Recuperado de: <https://es.unesco.org/sites/default/files/doc-estudio-situacion-docencia-23-09-2021.pdf>
- Valencia, N., y Robles, M. (2021). Habilidades comunicativas y de relación en la educación superior de disciplinas dirigidas al asesoramiento. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(1), 323–336. Recuperado de: <https://doi.org/10.5944/ried.25.1.31327>
- Yoshida, M. (2020). Investigation of university students behaviour in a Heterarchical twitter community. *Edu Technol*, 1(26), 3155-3174. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s10639-020-10402-1>
- Zapata, M. (2015). Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos. Bases para un nuevo modelo teórico a partir de una visión crítica del conectivismo. *Education in the knowledge Society*, 16(1), 69–102. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5355/535554757006.pdf>

ANEXOS

Anexo 1.

OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 13. Operalización de las variable

Variable Definición	- Dimensión (es)	Indicador	Escala
Habilidades comunicativas: Las habilidades comunicativas son las destrezas que ponen en práctica la persona en el proceso de comunicación, como interlocutor y receptor se trata del uso de elementos que permitan la comprensión de lo que se dice, lo que se expresa y también de la capacidad para saber escuchar e interpretar la información recibida (Valencia y Robles, 2021; Gómez, Valarezo y Rivera, 2017).	8 factores de la escala de autopercepción de habilidades comunicativas: Generar motivación Comunicación no verbal Empatía Expresión emocional Expresión oral Transmisión de la información Comunicación abierta y auténtica Recabar información y escuchar.	Generar motivación: sentencias 14,15, 16, 17, 25 y 26. Comunicación no verbal: sentencias 9, 10, 11, 12 y 13. Empatía: sentencias 27, 28, 29 y 33. Expresión emocional: sentencias 22, 23 y 24. Expresión oral: 5, 6, 7 y 8. Transmisión de información: 1, 2, 3 y 4. Comunicación abierta y auténtica: ítems 21, 30, 31, 32 y 34. Escucha: sentencias 18, 19 y 20	HABICOM Es un cuestionario, cuya escala de Autopercepción Personal, valora la percepción sobre el uso de las habilidades comunicativas. Consta de 34 sentencias que se responden con una escala tipo Likert de 5 niveles, donde 1 “no lo utilizo nunca” y 5 “lo uso siempre” y recoge 8 factores.

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2.

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Estimados docentes de la Unidad Educativa Sudamericano de la ciudad de Cuenca; se llevará a cabo un estudio sobre las habilidades comunicativas. Su participación en el siguiente cuestionario es de gran relevancia para obtener los objetivos planteados. Les solicito y agradezco de antemano su colaboración, sin olvidar recalcar que toda su información se mantendrá bajo estricta confidencialidad

INFORMACIÓN DEL DOCENTE					
Sexo	Masculino (___)		Femenino (___)		
Edad	(Coloque la edad en número) (_____)				
Ocupación	Docente (___)	Docente tutor (___)		Docente Jefe de área (___)	
Nivel de formación de educación superior	Tercer nivel (___)		Cuarto Nivel (___)		
Estado Civil	Soltero/a (___)	Casado/a (___)	Unión Libre (___)	Separado/a (___)	Divorciado/a (___)
Años de servicio profesional	(Coloque los años en número) (_____)				
Años de trabajo en la institución	(Coloque los años en número) (_____)				

Anexo 3

CUESTIONARIO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS (HABICOM)

Estas frases se refieren a su vida cotidiana. Señale lo que proceda (1= nunca lo utilizo, 5= siempre lo utilizo).

	1	2	3	4	5
1. Transmito la información de forma comprensible (Uso ejemplos, metáforas, materiales, distintas explicaciones para que las personas entiendan lo que se dice, sobretodo, si son contenidos novedosos o ideas complejas).					
2. Transmito la información de manera estructurada (organizo o estructuro el discurso cuando transmito ideas, para que las personas que escuchan no ‘se pierdan’).					
3. Transmito la información poco densa (doy una cantidad adecuada de información utilizando pausas o repitiéndolo, esperando que la persona vaya asimilando poco a poco lo que se dice, etc.)					
4. Transmito información de forma distintiva (Evito que quien me escucha confunda lo que digo, para ello remarco con la voz las cosas importantes, advierto de la importancia de determinado punto de la conversación, etc.).					
5. Vocalizo correctamente (Finalizo las palabras, no las ‘desvanezco’ o dejo a medias, etc.).					
6. Mantengo un volumen adecuado (Utilizo una intensidad de voz tal que la puedan escuchar los demás cuando hablo con una persona que está cerca o cuando hablo con un grupo, tal como una reunión o una clase)					
7. Modulo la voz al hablar (Varío la entonación de la voz para que no parezca monótona o ‘gris’ cuando estoy narrando acontecimientos o explicando algo a alguien).					
8. Varío el ritmo o velocidad del habla (Utilizo un ritmo de habla que no llegue a ser excesivamente rápida cuando narro acontecimientos, o excesivamente lento que llegue a generar cansancio en quien escucha)					
9. Mantengo la expresión facial (Acompaño con el rostro lo que digo verbalmente y las emociones que experimento).					
10. Mantengo la expresión gestual (Utilizo gestos con las manos o con el cuerpo que acompañen el discurso y que suelen estar acordes con lo que digo).					
11. Mantengo una proximidad adecuada (Guardo la distancia adecuada con el interlocutor, estoy cerca con el círculo de personas más próximo, estoy cómodo cuando están cerca de las personas, soy capaz de tocar y de ser tocado por otros, etc.).					
12. Establezco intercambio visual (Miro a los ojos cuando hablo con otras personas o hablan contigo, tanto si se las conoce suficiente como si no).					
13. Uso el para lenguaje (Modulo la voz cuando narro acontecimientos, remarco las palabras o soy ‘expresivo’ con la voz).					
14. Parto de las necesidades del otro (Considero lo que la otra persona necesita, quiere o experimenta para partir de ellas en la conversación que mantengo; pregunto por estos aspectos, les hablo de ellos, etc.).					

<p>15. Genero expectativas positivas en el interlocutor (Planteo a las personas los aspectos positivos de lo que se está hablando, valoro las cosas que hace o que dice, etc.)</p>					
<p>16. Uso el refuerzo y valoración (Valoro a las personas cuando hacen cosas adecuadas, cuando están favorecidas, manifiesto alegría o agrado cuando las veo, tengo palabras de ánimo o agradables, etc.)</p>					
<p>17. Planteo probabilidad de éxito en la comunicación y la acción (Propongo a las personas tareas, actividades, acciones que les sea fácil de realizar con éxito. Por ejemplo, planteo a un amigo una actividad al aire libre porque le satisface, etc.)</p>					
<p>18. Miro, asiento y no interrumpo (Miro al interlocutor a la cara, asiento con la cabeza cuando habla y no interrumpo su discurso)</p>					
<p>19. Parafraseo (Utilizo frases que animen al interlocutor a seguir y que indican que lo estoy escuchando lo que narra).</p>					
<p>20. Realizo preguntas para recabar información (Pregunto al interlocutor sobre lo que me comenta. Estas preguntas me sirven para que se dé cuenta que estoy siguiendo su discurso, tal como, ¿de veras?, o para indagar sobre lo que me está narrando ¿Y entonces..., qué hiciste?).</p>					
<p>21. Elimino ‘bloqueos’ internos (Escucho sin estar pensando en experiencias parecidas a lo que me cuenta, sin pensar en que le voy a decir cuando termine para rebatirle, sin pensar en aconsejarle mientras habla, sin estar pensando en querer caer bien, etc.)</p>					
<p>22. Informo sobre mismo (Hablo tranquilamente sobre mí, mi vida, pensamientos, actitudes, sin tener generalmente sensación de intranquilidad).</p>					
<p>23. Expreso mis necesidades y emociones (Manifiesto mis necesidades y emociones (desagrado, alegría, satisfacción, enfado...) en distintas situaciones, sin que genere culpabilidad, vergüenza o pudor).</p>					
<p>24. Manifiesto cercanía (Me muestro cercano a las personas con las que me comunica, sonriendo, mostrando una actitud acogedora y relajada).</p>					
<p>25. Muestro atención y preocupación (Estoy atento a las personas con las que me comunico, les pregunto qué les sucede, sin ser descortés o entrometerme en sus vidas).</p>					
<p>26. Genero un clima positivo, cálido y cercano (Me manifiesto cálido, cercano, cordial, amable con las personas, les miro a los ojos al hablar, sonrío, mantengo un semblante agradable, tengo palabras de ánimo, etc.)</p>					
<p>27. Me pongo en lugar del otro (Intento comprender las situaciones de la persona con la que me comunico, sus experiencias, vivencias, etc.).</p>					
<p>28. Entiendo las emociones y situaciones del otro (Comprendo las situaciones y emociones de la otra persona, intentando entender cómo se siente o las vive, y no tanto como me sentiría o las viviría en su situación)</p>					
<p>29. Mantengo una actitud de respeto y tolerancia (Valoro las preferencias, vivencias y formas de afrontar las situaciones de las personas con las que me comunico, sin intentar imponer mi criterio o pensar que están equivocadas y yo tengo razón).</p>					

UCUENCA

30. Me manifiesto sin engaños (Mantengo una sensación relajada y cierta franqueza cuando me comunico con otras personas, sin necesidad de simular lo que soy o quién soy en mis actitudes, experiencias, emociones, etc.).					
31. Mantengo congruencia entre el mensaje verbal y no verbal (Soy sincero o sincera en lo que digo, de forma que mi cara o gestos reflejen lo que siento y que haya congruencia entre lo que refleja mi cara y lo que digo)					
32. Muestro espontaneidad verbal y no verbal (No mido generalmente lo que digo o los gestos que mantengo, sin estar reflexionando en exceso, y en todo momento, lo que digo o gesticulo).					
33. Estoy predispuesto/a a la escucha (Estoy motivado/a a escuchar lo que me dicen las personas con las que me comunico, porque me parece importante lo que tienen que decir).					
34. Quiero transmitir y participar en la comunicación (Estoy motivado por comunicar a otros (experiencias, acontecimientos, opiniones, actitudes, etc.), además de jugar un papel activo en la comunicación).					



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 4.

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Habilidades comunicativas de los docentes en la Unidad Educativa Sudamericana en Cuenca durante el periodo 2020-2021

Datos del equipo de investigación:

	Nombres completos	Nº de identificación	Institución a la que pertenece
Investigador Principal	Liliana Alexandra Herrera Cáceres.	0105542773	Universidad de Cuenca Facultad de Psicología

Estimado Participante.

Después de un cordial saludo, me dirijo a usted para presentarme. Soy estudiante de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca actualmente me encuentro realizando una investigación sobre las habilidades comunicativas que poseen los docentes. Este estudio se llevará a cabo para identificar debilidades y fortalezas de las habilidades que utilizan los docentes en los procesos de comunicación con los estudiantes, compañeros y representantes. Tomando en cuenta que esta es una competencia fundamental en el rol docente por ser una de sus herramientas fundamentales de trabajo, por ello le invito a participar contestando esta encuesta. La presente investigación considera el siguiente objetivo:

- Describir las habilidades comunicativas que utilizan los docentes en la Unidad Educativa Sudamericana.

La propuesta de trabajo de titulación cuenta con la aprobación del Consejo Directivo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca; sin embargo, me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar su consentimiento en la participación de esta investigación como parte de la muestra de estudio, para ello debe responder una encuesta que será aplicada vía online a través de Google Forms. El tiempo de aplicación será de unos 20 minutos aproximadamente, los datos obtenidos de esta investigación son rigurosamente anónimos, tratándose de una forma

confidencial. Se le dará instrucciones para facilitar su entendimiento en donde se le explicará cómo acceder a la plataforma, responder y enviar el formulario.

Destaco que su experiencia profesional, resulta de gran importancia y un valioso aporte en el desarrollo de este estudio, por ello aspiro contar con su colaboración, por lo que solicito comedidamente leer y aceptar el consentimiento informado previo a llenar el cuestionario online.

La generosa entrega de su tiempo permitirá llevar adelante proyectos como este, ya que brindará, aportes relevantes en el ejercicio profesional docente, también permitirá realizar un diagnóstico general de las debilidades que se puedan presentar en esta y otras Instituciones Educativas, que puedan repercutir a nivel personal y profesional de los docentes; no obstante, si no es de su interés participar usted no está obligado a llenar el cuestionario.

Después de haber leído y comprendido el objetivo de estudio, con la firma o aceptación en el link de este consentimiento, doy mi conformidad para participar y autorizo la utilización de la información para la investigación.

Nombre del participante:

Agradezco su Colaboración

Anexo 5.

Baremos HABICOM por niveles según Negrín

Baremación de la Escala Autopercepción Personal (AP)							
FACTORES	Muy Bajo	Bajo	Casi Bajo	Medio	Casi alto	Alto	Muy alto
1 AP	1 - 3,16	3,17 - 3,49	3,50 - 3,82	3,83 - 4,16	4,17 - 4,66	4,67 - 4,82	4,83 - 5
2 AP	1 - 2,79	2,80 - 3,39	3,40 - 3,79	3,80 - 4,39	4,40 - 4,59	4,60 - 4,99	5,00
3 AP	1 - 3,49	3,50 - 3,74	3,75 - 4,24	4,25 - 4,74	4,75 - 4,99	5,00	5,00
4 AP	1 - 2,32	2,33 - 2,99	3,00 - 3,66	3,67 - 3,99	4,00 - 4,66	4,67 - 4,99	5,00
5 AP	1 - 2,49	2,50 - 2,99	3,00 - 3,74	3,75 - 3,99	4,00 - 4,49	4,50 - 4,74	4,75 - 5
6 AP	1 - 2,74	2,75 - 3,24	3,25 - 3,49	3,50 - 3,99	4,00 - 4,49	4,50 - 4,74	4,75 - 5
7 AP	1 - 2,99	3,00 - 3,39	3,40 - 3,79	3,80 - 4,19	4,20 - 4,39	4,40 - 4,79	4,80
8 AP	1 - 2,99	3,00 - 3,32	3,33 - 3,99	4,00 - 4,32	4,33 - 4,66	4,67 - 4,99	5,00
1 AP: Componente Motivacional en la Comunicación 2 AP: Componente No Verbal 3 AP: Componente de Empatía 4 AP: Componente de Expresión Emocional 5 AP: Componente de Expresión Oral 6 AP: Componente de Transmisión de la información 7 AP: Componente de Comunicación abierta y auténtica 8 AP: Componente de Escucha							

Nota. Obtenido de Negrín (2016).