



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL  
DEPARTAMENTO DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y  
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**TRABAJO DE TITULACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGÍSTER EN EDUCACIÓN MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y  
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**TEMA**

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL  
APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES DEL PRIMERO DE BACHILLERATO  
GENERAL UNIFICADO "**

**AUTORA:**

**LIC. ANA DEL ROSARIO LOZADA MÁRQUEZ**

**TUTOR:**

**PHD. MARYLIN FIGUEROA CRUZ**

**GUAYAQUIL- ECUADOR**

**2020**

## FICHA SENESCYT PARA EL REPOSITORIO

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes del primero de Bachillerato General Unificado.		
<b>AUTOR:</b>  Lozada Márquez Ana del Rosario	<b>TUTOR:</b> PHD. Marylin Figueroa Cruz	<b>GRADO OBTENIDO:</b> Magíster En Educación Mención Inclusión Educativa Y Atención A La Diversidad
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	<b>COHORTE:</b> COHORTE III	
<b>MAESTRÍA:</b> Educación Mención Inclusión Educativa Y Atención A La Diversidad		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> 2020	<b>No. DE PÁGS:</b> 176	
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Formación de personal docente y ciencias de la educación		
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Comunicación asertiva, adolescentes, aprendizaje, convivencia pacífica, cultura de paz		
<b>RESUMEN:</b> La comunicación asertiva como herramienta mediadora en la resolución de conflictos en el proceso de enseñanza aprendizaje tiene importantes implicaciones sociológicas y psicológicas que demandan una mejor preparación profesional del docente. Sin embargo, en Bachillerato aún persisten con alta prevalencia dificultades al utilizar la comunicación asertiva en la práctica pedagógica, generando, de esta manera, dificultades en la mediación de conflictos entre pares y docentes lo cual repercute en el aprendizaje de los estudiantes. Se observa hostilidad, rechazo escolar hasta la deserción, por ello, es que esta investigación tiene como objetivo: Determinar la incidencia de la comunicación asertiva entre docente/ alumno y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes del primero de Bachillerato General Unificado, de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda. Se aplicó una investigación de enfoque mixto, que partió del análisis de la incidencia de los factores que obstaculizan la comunicación asertiva en el contexto educativo, a través de un estudio descriptivo, documental y transversal, mediante la aplicación de métodos teóricos, empíricos y estadísticos. Esto facilitó presentar entre sus principales resultados el diseño y aplicación en una primera fase de un programa socioeducativo que contribuyera al mejoramiento del aprendizaje y la relación entre pares y docentes. De esta manera se desarrollaron competencias en los docentes relacionados con su desempeño profesional. Además, se diseñó y puso en práctica herramientas pedagógicas que fortalecieron la comunicación asertiva, la formación de valores, la cohesión del grupo y el trabajo con la familia.		
<b>No. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>No. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR</b> Lozada Márquez Ana del Rosario	<b>Teléfono:</b> 0988155090	<b>E-mail:</b> analozada109@hotmail.com
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	PhD. Eva Guerrero López Teléfono: 042596500 Ext. 170 E-mail: <a href="mailto:eguerrerol@ulvr.edu.ec">eguerrerol@ulvr.edu.ec</a> Directora del Departamento de Posgrado	
	MSc. Santa Elizabeth Véliz Araujo Teléfono: 042596500 Ext. 170 E-mail: <a href="mailto:sveliza@ulvr.edu.ec">sveliza@ulvr.edu.ec</a> Coordinadora de Posgrado de Educación	

## IMPRESIÓN DE INFORME ANTIPLAGIO

# La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes del primero de Bachillerato General Unificado.

*por Ana Del Rosario Lozada*

---

**Fecha de entrega:** 28-feb-2020 09:55p.m. (UTC-0500)  
**Identificador de la entrega:** 1266342055  
**Nombre del archivo:** TESIS\_DE\_ANA\_\_DEFENSA\_-\_copia.docx (990.59K)  
**Total de palabras:** 30226  
**Total de caracteres:** 167841

## La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes del primero de Bachillerato General Unificado.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.manuelescudero.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>2</b>	<b>www.eugenioprieto.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Educación</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>dspace.unach.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>www.revistafuturos.info</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>www.humanidadesmedicas.sld.cu</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>www.pedagogiaprofesional.rimed.cu</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## Business Media LLC, 2020

Publicación

- 
- 119** Submitted to Universidad Cuauhtemoc **<1%**  
Trabajo del estudiante
- 
- 120** Submitted to Fundacion Universitaria Juan de Castellanos **<1%**  
Trabajo del estudiante
- 
- 121** Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD **<1%**  
Trabajo del estudiante
- 
- 122** Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote **<1%**  
Trabajo del estudiante
- 
- 123** Rodolfo Bächler, Juan-Ignacio Pozo. "I feel, therefore I teach? Teachers' conceptions of the relationships between emotions and teaching/learning processes / ¿Siento, luego enseño? Concepciones docentes sobre las relaciones entre las emociones y los procesos de enseñanza/aprendizaje", Infancia y Aprendizaje, 2016 **<1%**  
Publicación
- 

Excluir citas

Apagado

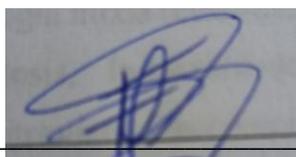
Excluir coincidencias

< 1 words

Excluir bibliografía

Apagado

Tutora: \_\_\_\_\_



MARYLIN FIGUEROA CRUZ

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme acompañado y permitido llegar a esta fase.

A mi familia y estudiantes por ser mi fuente de inspiración.

A todos los que necesitan aprender y reconocer la necesidad de la comunicación asertiva  
y la cultura de paz para la vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A todas aquellas personas que colaboraron en la realización de este modesto trabajo y en especial a:

- A mi tutora, Ph. D. Marylin Figueroa por todas sus orientaciones y conocimientos.
- A mi familia por haberme apoyado en los momentos más difíciles.
- A mis compañeros de trabajo por toda su cooperación.
- A las personas que participaron en la investigación por su compromiso.
- A mis profesores y compañeros de la Maestría en Educación mención Inclusión educativa y atención a la diversidad por todo el camino recorrido

A todos,

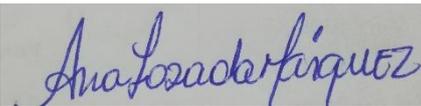
Muchas gracias

## CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Guayaquil, julio de 2020

Yo, Ana del Rosario Lozada Márquez declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido en las normativas Institucionales vigentes.

Firma:  \_\_\_\_\_

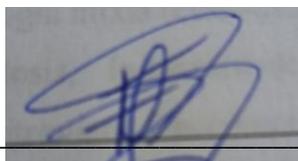
ANA DEL ROSARIO LOZADA MÁRQUEZ

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS**

Guayaquil, julio de 2020

Certifico que el trabajo titulado LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES DEL PRIMERO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO ha sido elaborado por Ana del Rosario Lozada Márquez bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

Firma: \_\_\_\_\_

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'MARYLIN FIGUEROA CRUZ', written over a horizontal line.

**MARYLIN FIGUEROA CRUZ**

## **RESUMEN**

La comunicación asertiva como herramienta mediadora en la resolución de conflictos en el proceso de enseñanza aprendizaje tiene importantes implicaciones sociológicas y psicológicas que demandan una mejor preparación profesional del docente. Sin embargo, en Bachillerato aún persisten con alta prevalencia dificultades al utilizar la comunicación asertiva en la práctica pedagógica, generando, de esta manera, dificultades en la mediación de conflictos entre pares y docentes lo cual repercute en el aprendizaje de los estudiantes. Se observa hostilidad, rechazo escolar hasta la deserción, por ello, es que esta investigación tiene como objetivo: Determinar la incidencia de la comunicación asertiva entre docente/ alumno y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes del primero de Bachillerato General Unificado, de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda. Se aplicó una investigación de enfoque mixto, que partió del análisis de la incidencia de los factores que obstaculizan la comunicación asertiva en el contexto educativo, a través de un estudio descriptivo, documental y transversal, mediante la aplicación de métodos teóricos, empíricos y estadísticos. Esto facilitó presentar entre sus principales resultados el diseño y aplicación en una primera fase de un programa socioeducativo que contribuyera al mejoramiento del aprendizaje y la relación entre pares y docentes. De esta manera se desarrollaron competencias en los docentes relacionados con su desempeño profesional. Además, se diseñó y puso en práctica herramientas pedagógicas que fortalecieron la comunicación asertiva, la formación de valores, la cohesión del grupo y el trabajo con la familia.

**Palabras Claves:** Comunicación, adolescencia, aprendizaje, coexistencia pacífica, cultura de paz

## **ABSTRACT**

Assertive communication as a mediating tool in the resolution of conflicts in the teaching-learning process has important sociological and psychological implications that demand a better professional preparation of the teacher. However, in Baccalaureate there are still high prevalence difficulties in using assertive communication in pedagogical practice, generating difficulties in the mediation of conflicts between peers and teachers, which has an impact on student learning. Observing hostility, school rejection until dropping out, therefore, is that this research aims. To determine the incidence of assertive communication between teacher / student and its influence on the learning of the first of the Unified General Baccalaureate, of the Catalina Cadena Miranda Educational Unit. Methodology. For which in the methodology a mixed approach research was applied, which started from the analysis of the incidence of the factors that impede assertive communication in the educational context, through a descriptive, documentary and cross-sectional study, through the application of methods theoretical, empirical and statistical that facilitated to present among its main results the design and application in a first phase of a methodological proposal that would contribute to the improvement of learning and the relationship between peers and teachers and in this way skills were developed in teachers related to the The teacher's professional performance was also designed and put into practice pedagogical tools that strengthened assertive communication, values formation and group cohesion and work with the family.

**Key Words:** Communication, adolescence, learning, peaceful coexistence, culture of peace.

## ÍNDICE GENERAL

FICHA SENESCYT PARA EL REPOSITORIO -----	ii
IMPRESIÓN DE INFORME ANTIPLAGIO -----	iii
DEDICATORIA -----	vi
AGRADECIMIENTOS -----	vii
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR---	viii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS -----	ix
RESUMEN-----	x
ABSTRACT-----	xi
ÍNDICE GENERAL -----	xii
ÍNDICE DE TABLAS -----	xv
ÍNDICE DE FIGURAS -----	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS -----	xvii
CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN -----	1
1.1 Tema-----	1
1.2 Planteamiento del problema-----	1
1.3 Formulación del problema -----	2
1.4 Sistematización del problema-----	2
1.5 Delimitación del problema de investigación -----	2
1.6 Línea de investigación -----	2
1.7 Objetivos de la investigación -----	3
1.7.1. Objetivo general -----	3
1.7.2. Objetivos específicos -----	3
1.8 Justificación de la investigación-----	3
1.9 Idea a defender-----	4
1.10 Variables -----	4
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO -----	5
2.1 Marco Teórico -----	5
2.1.1 Comunicación asertiva. Antecedentes históricos -----	5
2.1.2 Definiciones y características de la comunicación asertiva -----	7
2.1.3 Relación entre comunicación asertiva y aprendizaje de los estudiantes-----	10
2.1.4 Caracterización del estudiante adolescente de Primero de Bachillerato	14

2.1.5 El conflicto, su mediación y la formación de valores -----	16
2.1.6 La mediación como estrategia para la solución de conflictos: una respuesta desde el contexto educativo -----	18
2.1.7 El docente y la comunicación asertiva en el aula -----	18
2.1.8 Educación para la cultura de paz y la comunicación asertiva en la mediación de conflictos de los estudiantes adolescentes -----	22
2.2. Marco Conceptual -----	24
2.3. Marco Legal -----	30
<b>CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA, ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> -----	<b>36</b>
3.1 Enfoque de la investigación -----	36
3.2 Alcance de la investigación -----	36
3.3 Tipo de investigación -----	37
3.3.2 Métodos de investigación -----	38
3.3.3 Técnicas de investigación -----	39
3.3.4 Instrumentos de medición -----	41
3.4 Población -----	43
3.5 Muestra -----	43
3.6 Operacionalización de las variables -----	45
3.7 Análisis, interpretación y discusión de los resultados -----	47
3.7.1 Análisis de los resultados de la entrevista a directivo -----	47
3.7.2 Análisis de los resultados de la encuesta a docentes -----	50
3.7.3 Análisis de los resultados de la encuesta a padres de familias -----	55
3.7.4 Análisis de los resultados del análisis documental a las actas evaluativas de las asignaturas -----	59
3.7.5 Análisis de los resultados de grupos focales con los estudiantes -----	61
3.7.6 Análisis de los resultados de la observación áulica -----	63
3.8 Presentación de resultados -----	67
<b>CAPÍTULO 4: PROPUESTA -----</b>	<b>70</b>

4.1 Fundamentos asumidos en el programa socioeducativo “Comunícate conmigo” dirigido a docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes-----	70
4.1.1 Principios del programa socioeducativo “Comunícate conmigo” para desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes-----	73
4.1.2 Estructura y dinámica del programa socioeducativo “Comunícate conmigo” para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes -----	78
4.1.3 El programa socioeducativo “Comunícate conmigo”, exigencias para su implementación. Recomendaciones-----	97
4.2 Beneficios que aporta la propuesta-----	98
4.3 Validación de la propuesta -----	99
CONCLUSIONES -----	101
RECOMENDACIONES -----	103
BILIOGRAFÍA-----	104
ANEXOS-----	114

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Comparación entre las manifestaciones de los estilos asertivo y no asertivo-----	20
Tabla 2: Operacionalización de las variables de estudio-----	45
Tabla 3: Resultados de la media y la desviación típica de los indicadores de la variable de estudio comunicación asertiva (encuesta a docentes)-----	54
Tabla 4: Resultados de aprendizaje de los estudiantes de la muestra-----	60
Tabla 5: Resultados de la media y la desviación típica de los indicadores de la variable de estudio comunicación asertiva (observación áulica)-----	65
Tabla 6: Resultados de la media y la desviación típica de los indicadores de la variable de estudio aprendizaje-----	66
Tabla 7: Comparación de los resultados de la media de los indicadores de la variable de estudio comunicación asertiva (encuesta y observación áulica)-----	69
Tabla 8: Formas, alternativas y temas del programa socioeducativo-----	84
Tabla 9: Temáticas del curso de capacitación-----	86
Tabla 10: Temas de los talleres-----	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Definición y etapas de los estudios de paz-----	23
Figura 2: Técnicas para mejorar la comunicación asertiva-----	24
Figura 3: Resumen de los resultados obtenidos en la primera pregunta de la encuesta a docentes-----	51
Figura 4: Resumen de los resultados obtenidos en la segunda pregunta de la encuesta a docentes-----	52
Figura 5: Resumen de los resultados obtenidos en la segunda pregunta de la encuesta a padres-----	56
Figura 6: Resumen de los resultados obtenidos en la tercera pregunta de la encuesta a padres-----	57
Figura 7: Resumen de los resultados obtenidos en la quinta pregunta de la encuesta a padres-----	59
Figura 8: Esquema de estructura y dinámica del programa socioeducativo para el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva de los estudiantes-----	80
Figura 9: Esquema de etapas del programa socioeducativo-----	80

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Guía de entrevista a directivo-----	115
Anexo 2: Cuestionario a docentes-----	116
Anexo 3: Cuestionario a padres de familia-----	119
Anexo 4: Ficha de registro del análisis documental a las actas evaluativas de las asignaturas-----	122
Anexo 5: Guía de entrevista colectiva para la realización de grupos focales con los estudiantes-----	123
Anexo 6: Guía de observación áulica-----	124
Anexo 7: Formato de validación de la propuesta -----	125
Anexo 8: Operacionalización de las variables -----	126
Anexo 9: Orientaciones para el desarrollo del curso de capacitación y los talleres propuestos en el programa socioeducativo “Comunícate conmigo”-----	127
Anexo 10: Orientaciones para el desarrollo de los talleres propuestos en el programa socioeducativo “Comunícate conmigo”-----	138
Anexo 11: Copia de los resultados de las encuestas aplicadas a los especialistas----	153
Anexo 12: Procesamiento de la Consulta a especialistas-----	157

# **CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Tema**

La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes del primero de Bachillerato General Unificado.

## **1.2 Planteamiento del problema**

La comunicación entre seres humanos es uno de los procesos que más condiciona el desarrollo cognitivo, emocional, social, afectivo hasta lo educativo y axiológico. Ha constituido la herramienta fundamental en la docencia, evolucionando en el siglo pasado en la comunicación asertiva, que presupone un cambio del paradigma tradicional de una relación sujeto - docente vertical a una relación más horizontal, en la que el estudiante adquiera un mayor protagonismo dentro de la enseñanza.

Por sus resultados, la comunicación asertiva se ha incorporado como parte del desarrollo de competencias de desempeño profesional en la docencia ecuatoriana actual al entrenarse y prepararse al docente desde la academia en estas directrices a través del pregrado y el posgrado.

Sin embargo, a pesar del esfuerzo realizado por el Ministerio de Educación en Ecuador, aún persiste la tendencia en diferentes contextos educativos hacia prácticas educativas más tradicionalistas en las que no fluye la comunicación asertiva. Esto se complica aún más en el Bachillerato por la etapa de la adolescencia.

Transcurrido el año lectivo 2017 - 2018, en la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda situada en el Cantón El Triunfo, la autora pudo observar en esta área determinadas regularidades que obstruían el buen desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje. Entre ellas se destacaron:

-Limitaciones en la preparación de los profesores sobre la comunicación asertiva y su implementación en la práctica docente, en la que prima el autoritarismo y la verticalidad en las relaciones comunicativas.

-Agresividad verbal desmedida entre docentes y estudiantes, que afecta la calidad de las clases impartidas.

- Rechazo escolar.
- Incomunicación entre pares e incremento de violencia verbal y física.
- Predominio en las clases, por parte de los estudiantes, de conductas provocadoras, de bullying, de extroversión, hasta posturas de inhibición, aislamiento, depresión y sufrimiento.
- Carencia de valores en los estudiantes.
- Baja autoestima y rendimiento escolar.
- Descontento de la familia ante las problemáticas en la institución educativa.

### **1.3 Formulación del problema**

¿Cómo influye la comunicación asertiva por parte de los docentes en el aprendizaje de los alumnos de Primer año de Bachillerato General Unificado (BGU) de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda?

### **1.4 Sistematización del problema**

- ¿Conocen los docentes los beneficios de la comunicación asertiva en el trabajo con los estudiantes?
- ¿Qué significa comunicación asertiva y cuáles son sus beneficios en el aula de clases?
- ¿Por qué la comunicación asertiva potenciará el aprendizaje de los estudiantes?
- ¿Cómo aplicar la comunicación asertiva de forma correcta en el aula de clases?

### **1.5 Delimitación del problema de investigación**

Lugar: Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda

Cantón: El Triunfo

Provincia: Guayas

Tiempo: 2019 – 2020

Área de conocimiento: La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje

Nivel de conocimiento: Bachillerato General Unificado.

### **1.6 Línea de investigación**

Esta investigación responde a la línea de Desempeño y profesionalización del docente y las sublíneas Desarrollo de la infancia, adolescencia y juventud y Competencias comunicativas en docentes y estudiantes. Se corresponde con las tendencias

internacionales que sustentan la importancia del trabajo de las competencias del docente en la educación de sus estudiantes.

## **1.7 Objetivos de la investigación**

### **1.7.1. Objetivo general**

Analizar la comunicación asertiva entre docente/alumno y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes de Primer año de BGU, de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Sistematizar los referentes teóricos sobre la comunicación asertiva en estudiantes de Bachillerato.
- Establecer una relación entre la comunicación asertiva de los docentes de Bachillerato y el aprendizaje de los estudiantes en un estado inicial de la investigación.
- Diseñar el programa socioeducativo “Comunícate conmigo” dirigido a docentes de Bachillerato para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes desde el contexto educativo.
- Validar preliminarmente la efectividad de la propuesta.

## **1.8 Justificación de la investigación**

La investigación está centrada en determinar qué incidencia existe entre la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes y el aprendizaje de estos alumnos de Primero de Bachillerato, así como su implementación en el contexto educativo. Además, se determinarán las causas que han generado las regularidades expuestas con anterioridad, con un enfoque ecológico, transdisciplinario e inclusivo.

De esta manera, entre sus principales aportaciones en el plano teórico metodológico, no solo se describen los fundamentos teóricos de la comunicación asertiva, sino se caracteriza su implementación en la práctica pedagógica. Se tiene en cuenta la adolescencia como etapa fundamental del desarrollo, en la que se articulan en los

estudiantes la formación de valores y la convivencia pacífica, así como la resolución de conflictos a través de la cultura de paz.

Para diseñar un programa dinámico, contextualizado, participativo atemperado a los estándares de calidad educativa, dirigido a desarrollar la comunicación asertiva y el aprendizaje de docentes, estudiantes, entre pares, con la participación de la familia se toma como eje fundamental el rescate y formación de valores, la identidad personal de estudiantes y profesional del docente. Por tanto, la relevancia de esta tesis está dirigida a elevar el desarrollo de competencias para el desempeño profesional de los docentes, a la vez que contribuye a la prevención de la violencia entre pares, con repercusiones sociales y familiares, mediante acciones educativas que demuestran su viabilidad a partir de su aplicación, sin altos costos en inversiones económicas.

### **1.9 Idea a defender**

La comunicación asertiva influye positivamente en el aprendizaje de los alumnos de Primer Año de BGU de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda.

### **1.10 Variables**

- Comunicación asertiva: proceso de intercambio donde se emplean variados recursos de la comunicación (elemento visual, vocal y verbal) para transmitir un mensaje claro, directo, consistente, respetuoso. Es producto del desarrollo de las competencias sociales, emocionales y la inteligencia emocional y manifiesta confianza en sí mismo, autoestima, desarrollo de la personalidad. La comunicación asertiva es eficaz y segura. (Cortez, 2018, p. 30)

- Aprendizaje de los estudiantes: actividad vinculada necesariamente a un contexto. Supone la participación en una comunidad y no debe limitarse, por tanto, a la adquisición del conocimiento de forma aislada e individualizada, sino a través de la participación social y gracias a la mediación instrumental. Así pues, su optimización recae en la calidad y en la pertinencia de la mediación social, concibiéndola como aquellas interacciones situadas y ajustadas de la persona aprendiz con otra u otras personas expertas, en grados diversos, para la realización de tareas (conceptuales, procedimentales, actitudinales). (Lluch & Portillo, 2018, p. 62)

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

El capítulo incluye las consideraciones teóricas y metodológicas de la comunicación asertiva en el Bachillerato. Se subdivide en tres partes: el marco teórico, legal y conceptual sobre las variables de estudio de la investigación, fundamentado por la posición teórica de la autora y la operacionalización de dichas variables.

### **2.1 Marco Teórico**

#### **2.1.1 Comunicación asertiva. Antecedentes históricos**

La comunicación ha estado presente desde los inicios de la humanidad, pues forma parte de los procesos superiores, que garantizan el desarrollo de la actividad mental en el hombre, con implicaciones psicológicas, sociales, biológicas, educativas. Este proceso permite a los sujetos expresar sus ideas, pensamientos, emociones, sentimientos. Es uno de los procesos más estudiados en el hombre hasta la actualidad en diferentes ámbitos.

En cambio, el término de asertividad es más reciente. Surge por primera vez en 1949, según Zaldívar (1994), en el campo de la psicología, como una terapia alternativa para tratar la ansiedad. Según este autor, Wolpe en 1958, en su obra “Psicoterapia por inhibición recíproca”, basado en trabajos de Salter, 1949 plantea que:

(...) el comportamiento asertivo actúa como inhibidor de la respuesta de ansiedad y, bajo ciertas condiciones, la ansiedad condicionada puede inhibir la expresión del comportamiento asertivo. (Zaldívar, 1994, p. 14)

Posterior a este trabajo, Zaldívar (1994) describe el protagonismo de otros estudiosos de la Psicología en el área conductual y las habilidades sociales tales como: Lazarus (1966), Emmons y McFall (1971) así como Maeston, Rathus & Galassi, (1974), quienes propiciaron la creación de un área en esta ciencia, que estudiase la asertividad, dentro de la Psicoterapia y el entrenamiento hacia la conducta humana asertiva en el período de 1958 a 1978 (Zaldívar, 1994). Por eso se afirma que los Estados Unidos fue el país precursor de esta teoría en aquella etapa y se ha mantenido hasta la actualidad. (Zaldívar, 1994, p. 27)

A partir de aquí este proceso constituyó un eslabón fundamental en el desarrollo de las relaciones interpersonales. En tal sentido Carrillo (2015) destaca que hay autores que asumen estas relaciones articuladas con la asertividad y prestigian su dependencia, pero las consideran como habilidades separadas, sin descartar su interacción dialéctica en el desarrollo de las habilidades sociales al definir las relaciones interpersonales como “(...) un estilo, modo o forma en la que interactuamos con otros”. (Carrillo, 2015, p. 29)

Dentro de estas relaciones, fluye la comunicación asertiva como un elemento catalizador, en el complejo entramado de las relaciones y competencias sociales. La asertividad facilita el desarrollo emocional, socio afectivo entre los grupos sociales. Pero, para responder a la pregunta inicial en este análisis ¿de qué se trata esta categoría? se considera oportuno partir de lo expresado por Cañas & Hernández (2019) cuando afirman que históricamente esta tiende a confundirse con las habilidades sociales. Más adelante destaca que por otro lado existen otros autores tales como Fensterheim y Baer (1976), Monjas (1997) y Olivero (2005) que la consideran como una habilidad social concreta. (Cañas & Hernández, 2019)

Otros autores como Gaeta & Galvanovskis (2009) le atribuyen un carácter multidimensional y unidimensional a esta categoría y tratan en sus estudios de medirla en la práctica diaria y demostrar el valor que posee en el desarrollo del aprendizaje.

A su vez, estas autoras, destacan el origen de la palabra asertividad, la cual proviene del latín *asserere* o *assertum*, que significa “afirmar” o “defender” según Robredo (1995). Los autores Gaeta & Galvanovskis (2009) insisten que según Rodríguez y Serralde (1991) a esta categoría se le conoce muy unida a la confianza en sí mismo, a la autoestima, al desarrollo de la personalidad como fuente generadora de una comunicación eficiente y segura.

Al profundizar en los antecedentes históricos los autores Monje, Camacho, Rodríguez & Carvajal (2009) constatan que el surgimiento de la comunicación asertiva comienza a desarrollarse a finales de 1970 y se consolida entre 1980 y 1989. A partir de aquí aparecen variadas definiciones consecuentes con las diversas posiciones teóricas, que se desarrollarán en el próximo sub epígrafe.

## **2.1.2 Definiciones y características de la comunicación asertiva**

Monje, et al., (2009) así como Rodríguez & Domínguez (2019) presentan en sus investigaciones varias definiciones que facilitan la caracterización de asertividad. Por su importancia se considera oportuno presentarlas, a continuación.

Aguilar (2002) indica que asertividad significa “tener la habilidad para transmitir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario. Igualmente agrega que ser asertivo implica actuar bajo la plena convicción de que se tiene el derecho de ser uno mismo y de expresar los propios pensamientos y sentimientos, en tanto se respeten los derechos y la dignidad de los demás”. (Monje, et al., 2009, p. 84)

Parra (2003) define la conducta asertiva como “el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el autorreforzamiento y maximizar la probabilidad de conseguir refuerzo”. (Monje, et al., 2009, p. 84)

Latapi y Castillo (2006) fundamentan que la asertividad “es aquella que, está fundamentada en la pluri direccionalidad por cuanto todos los miembros del factor humano pasan directamente en el proceso comunicacional, emitiendo y recibiendo de forma sistemática, continua, recíproca mensajes, los cuales se transforman en conducta”. (Rodríguez & Domínguez, 2019, p. 3)

Hernández (2007) destaca que “asertividad significa defender y hablar por uno mismo sin lesionar los derechos de los demás”. Mantiene una definición clásica en donde la asertividad “es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”. Además, la define “como la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y percepciones; de elegir cómo reaccionar y de hablar de los derechos cuando es apropiado; esto con el fin de elevar la autoestima y de ayudar a desarrollar la autoconfianza para expresar el acuerdo o desacuerdo cuando se cree que es

importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo”. (Monje, et al., 2009, p. 84)

También estos autores destacan, desde el enfoque humanista, concebir al asertividad como:

La capacidad de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores. Esto supone un mayor autoconocimiento, saber responder y escuchar las necesidades de otros sin descuidar nuestros propios intereses o comprometer nuestros principios, tener la capacidad de mejorar la habilidad en el trato con otros; incluye una comunicación más eficiente, un control de estrés a través de un mejor manejo de otras personas y situaciones problemáticas, así como la capacidad de expresar necesidades, opiniones o sentimientos, seguro de que no se será dominado o utilizado en contra de su voluntad” (Monje, et al., 2009, p. 85).

Yagosesky (2007) expresa que la comunicación asertiva se trata de una categoría compleja vinculada con la autoestima y que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional. Asimismo, la define como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa, equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas, sentimientos o defender los derechos legítimos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. (Rodríguez & Domínguez, 2019, p. 3)

Smith (2009) define la comunicación asertiva como aquella “dirigida a obtener resultados eficaces y adecuarse a la circunstancia”, es decir, son claras las expresiones de los objetivos y fines en la intención de lograrlos, sin ser agresivos, pues toma en cuenta los deseos, así como derechos de los demás sin imponer su voluntad a la fuerza. Este estilo comunicacional comprende un conjunto de actividades enfocadas a entrenar a los individuos en la cuales se defienden sus legítimos derechos sin agredir ni ser agredidos. (Rodríguez & Domínguez, 2019, p. 3)

Estos últimos autores retoman la definición de comunicación asertiva planteada por D’ Armas (2010) quien la refiere como “la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad,

donde prima el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales”. (Rodríguez & Domínguez, 2019, p. 3).

Lujan (2019) junto a otros autores utilizan la comunicación asertiva como herramienta fundamental en el desarrollo del liderazgo transformacional en docentes de la educación secundaria en Lima, Perú, y logra demostrar en sus investigaciones el papel que tiene la comunicación asertiva en el desarrollo de la personalidad de los estudiantes y su influencia en el clima pacífico, optimista, activo en el que los alumnos se esfuercen por alcanzar sus metas y crezcan como grupo.

Al reflexionar sobre los elementos que más se evidencian en la mayoría de las definiciones expuestas en distintas etapas históricas, se puede apreciar que la comunicación asertiva se convierte en modo de actuación equilibrada, que actúa como piedra angular de las relaciones sociales, desde el plano personal o grupal. Está basada en el desarrollo axiológico de convivencia pacífica, armónica, que a la vez garantice una relación horizontal de sujeto-sujeto y de esta manera garantizar un aprendizaje reflexivo, interdisciplinar, objetivo, crítico y participativo. Con ello se contribuye a fortalecer la sociedad para que se actué en contra de la violencia y la autodestrucción del hombre.

Estrada & Graterol (2015) sobre la base de lo investigado por Elizondo (1990) presentan características propias de la persona asertiva, que para este estudio se considera oportuno develar:

1. Se siente libre para manifestarse.
2. Puede comunicarse con personas de todos los niveles.
3. Tiene una orientación activa en la vida.
4. Actúa de un modo que juzga de forma respetable.
5. Acepta o rechaza a las personas con tacto.
6. Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos.
7. Evita los dos extremos: por un lado, la represión, y por otro la expresión agresiva y destructiva de sus emociones.

### **2.1.3 Relación entre comunicación asertiva y aprendizaje de los estudiantes**

A partir de lo expuesto en el epígrafe anterior, se puede apreciar que la comunicación asertiva es un proceso planificado, coherente, activo, dinámico, sistemático que presupone un proceso formativo, sobre la base de la formación de valores, con gran protagonismo del binomio escuela-familia, para posteriormente incorporarse a los modos de actuación de los estudiantes. De esta manera, se revela el aprendizaje como el mayor artífice de este complejo proceso con implicaciones socioeducativas.

En este trabajo se utilizará la definición retomada por Lluch & Portillo (2018) a partir de estudios realizados por Vygotsky (1978) sobre el aprendizaje. En este se devela con suficiente argumentación el papel que ejerce el contexto educativo y social, en el desarrollo del aprendizaje humano.

El aprendizaje es una actividad vinculada necesariamente a un contexto. Supone la participación en una comunidad y no debe limitarse, por tanto, a la adquisición del conocimiento de forma aislada e individualizada, sino a través de la participación social y gracias a la mediación instrumental. Así pues, su optimización recae en la calidad y en la pertinencia de la mediación social, concibiéndola como aquellas interacciones situadas y ajustadas de la persona aprendiz con otra u otras personas expertas, en grados diversos, para la realización de tareas (conceptuales, procedimentales, actitudinales). (Lluch & Portillo, 2018, p. 62)

El aprendizaje es un proceso que permite la adaptación del ser humano al contexto que le rodea. Según Añorga (2010) existen varios tipos de aprendizaje, según el método que se emplee para aprender. Estos son:

- el aprendizaje auto-controlado
- el aprendizaje autodirigido
- el aprendizaje basado en la solución de problemas
- el aprendizaje basado en la experiencia
- el aprendizaje interactivo
- el aprendizaje por inducción
- el aprendizaje en situación

Según esta autora el aprendizaje auto-controlado depende de la actitud que asume el que aprende ante la actividad de estudio. Dicha actitud determinará el desarrollo de habilidades, así como de la actividad valorativa y crítica que le posibilitará su autorregulación en cuanto a tiempo de estudio, ritmos de aprendizaje y niveles de desarrollo. Este es el llamado estudio individual que tiene un carácter autocontrolado.

El aprendizaje autodirigido es:

El método de aprendizaje en el que el alumno asume la responsabilidad y la iniciativa de su propio aprendizaje. Decide en mayor o menor grado el modo en que este se lleva a cabo para alcanzar el fin deseado. Se apoya en el autocontrol. A diferencia del proceso de aprendizaje independiente el aprendizaje dirigido normalmente, tiene lugar con la asistencia de profesores, recursos educativos y personales además de otros colegas. (Añorga, 2010, p. 4)

El aprendizaje basado en la solución de problemas es reconocido por Añorga (2010) como una vía donde las situaciones problemáticas son la fuente de la búsqueda de nuevos conocimientos y la creación de vivencias y experiencias. Es también denominado aprendizaje por descubrimiento heurístico. El aprendizaje basado en la experiencia, por su parte, se basa en los recursos que ya posee el aprendiz para incorporar otros nuevos. En este proceso media la experiencia social y personal del estudiante. En este tipo de aprendizaje desempeñan un papel primordial los sentimientos y pensamientos en la adquisición y utilización de la experiencia acumulada.

Según Añorga (2010) el aprendizaje interactivo permite “(...) adquirir conocimientos en una práctica en la que confluyen universidades, empresas, gobiernos, centros de investigación; los participantes aprenden entre sí unos de otros y generan mecanismos y canales de comunicación e información en los que propician la incesante renovación tecnológica”. (Añorga, 2010, p. 5)

El aprendizaje por inducción está basado, como su nombre lo indica, en el método inductivo. El que enseña le presenta al estudiante un número suficiente de ejemplos que le permita determinar regularidades y establecer una regla, principios o conclusiones determinadas. El aprendizaje en situación se estructura sobre la experiencia real y directa, con objetos naturales, donde las vivencias tienen un papel determinante. Se aprende en la

propia práctica, por ejemplo, la persona que aprende a cocinar trabajando en una cocina como ayudante.

Como puede apreciarse se puede aprender de diferentes maneras y en disímiles contextos. Para aprender no solo es necesaria la disposición del aprendiz para obtener conocimientos sino la existencia de un clima psicológico propicio que facilite este aprendizaje. En la definición de aprendizaje asumida por la autora, de Lluich & Portillo (2018) mencionada anteriormente, estos autores hacen referencia a la necesidad de las relaciones sociales. Estas relaciones deben ser armónicas, positivas, gratificantes, estructuradas.

Según el Instituto Nacional de Evaluación Educativa (2018) el aprendizaje debe darse en entornos inclusivos. Estos espacios deben ser seguros, libres de acoso, discriminación, inseguridad, estrés en las relaciones interpersonales. Debe ser un ambiente donde prime la comunicación abierta, fluida, horizontal, dialógica, asertiva.

Este texto analiza varios factores que inciden en el proceso de aprendizaje. Estos son: el clima en el aula, la seguridad en el entorno escolar y el acoso en el aula. “El clima en el aula nos refiere al ambiente y relaciones horizontales entre estudiantes; la seguridad tiene que ver con la percepción de inseguridad de los estudiantes en la institución educativa; y finalmente el acoso en el aula indaga motivos de amenaza y discriminación entre estudiantes”. (Instituto Nacional de Evaluación Educativa, 2018, p. 163)

Como puede apreciarse estos factores están asociados con la comunicación asertiva. Según las investigaciones realizadas por este Instituto “aquellos entornos donde prima el irrespeto, desorden y relaciones verticales de poder, se consideran como climas adversos al aprendizaje. Mientras que, un clima que promueva el aprendizaje nos hace referencia a un entorno solidario, fraterno, inclusivo y enmarcado en relaciones de cordialidad y respeto”. (Instituto Nacional de Evaluación Educativa, 2018, p. 164)

La seguridad en el entorno escolar se relaciona con la “(...) integridad física, seguridad personal y relaciones entre estudiantes y docentes alrededor del espacio educativo” (Instituto Nacional de Evaluación Educativa, 2018, p. 165). Se requiere, para mantener seguridad en el entorno escolar evitar la ocurrencia de situaciones que vulneren

el bienestar de los estudiantes. Se pretende que estos logren desarrollar libre y respetuosamente sus sentimientos, emociones y su personalidad en general.

En este sentido La Constitución de la República del Ecuador, Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2008) plantea en su artículo 44, de la sección quinta, “(...) las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración, despliegue, de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad (...)”. (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2008, p. 34)

El acoso escolar se define “(...) alrededor de las prácticas abusivas y no solidarias dentro de espacios educativos. Aquí se incluyen diversas formas de maltrato entre estudiantes: físico, verbal y psicológico” (Instituto Nacional de Evaluación Educativa, 2018, p. 167). Este Instituto demostró que los estudiantes que están sometidos al acoso tienen un nivel de desempeño escolar y de logros en el aprendizaje muy por debajo de los que no están sometidos al bullying.

Otro elemento que incide en el bajo rendimiento escolar es la exclusión de actividades grupales. Los estudiantes excluidos tienden a alcanzar promedios inferiores al resto. Esta situación puede convertirse en “(...) un impedimento para la tranquilidad e integración de los estudiantes (...) afectándolos no solo a nivel psicológico y emocional sino también en el ámbito académico”. (Instituto Nacional de Evaluación Educativa, 2018, p. 169)

A partir de lo expuesto se puede demostrar la necesidad de establecer una comunicación asertiva con el estudiante y la incidencia de esta en su aprendizaje.

Para este estudio se medirá el desarrollo del aprendizaje a través del rendimiento académico de cada estudiante, al considerar esta categoría como el proceso de evaluación sistemático, coherente y organizado, de las habilidades y capacidades de apropiación de los contenidos que representa el currículo en cada una de las asignaturas que compone cada nivel o grado de enseñanza traducido en desarrollo de competencias, las cuales estarán alineadas al perfil de egreso del estudiante que se pretende formar.

#### **2.1.4 Caracterización del estudiante adolescente de Primero de Bachillerato**

A lo largo de la historia, la adolescencia ha sido considerada, hasta la actualidad, por diversos autores que se han dedicado al estudio del desarrollo humano como una etapa de cambios hormonales importantes, que condicionan la maduración biológica de cada uno de los órganos del cuerpo humano en corto tiempo. El individuo se debe adaptar a estos cambios y funcionar dentro de la vida social, familiar y escolar, consolidando, de esta manera, su personalidad.

Por su alta complejidad constituye una etapa de crisis del propio adolescente sobre lo que le sucede. La familia, por otro lado, que no está preparada para asumir este reto, apenas entiende cómo manejarlo de manera adecuada. El docente que lo educa mediante la enseñanza obligatoria considera esto como el elemento catalizador de las relaciones socioeducativas, y la sociedad en general completa este accionar en la formación armónica de estos estudiantes, por ende, es fundamental presentar una caracterización de este grupo estudiado según Papalia (2012).

Según este autor las edades fluctúan entre 15 y 16 años de edad. Ocurre posterior al desarrollo de los órganos sexuales en el hombre (pene, vello púbico, testículos) y en la mujer (senos, ovarios, útero). En ambos sexos predomina el vello axilar y el acné. Este crecimiento es conocido como el gran estirón.

Logran alcanzar una estatura máxima las niñas a los 15 años, junto a su masa muscular (12 años) y en los varones su estatura más alta se alcanza a los 17 años, con una masa muscular definida desde los 14 años.

La apariencia personal juega un rol fundamental en el estudiante, de ahí se desprenden los principales problemas de salud y alimentación: anorexia o bulimia, y sus manifestaciones psicológicas: ansiedad, estrés, depresión, resentimiento, agresividad no socializada, entre otros.

Hay un distanciamiento del adolescente hacia la familia, al ocupar el lugar más importante la relación con sus coetáneos. Muestran carencia de objetividad y por eso resultan tan vulnerables a la manipulación de personas mayores de edad. Poseen carencia de criterios propios para refutar sus opiniones.

Puede ser que sus calificaciones académicas decaigan, pues disminuye su concentración, por ende, baja la autoestima y capacidad de resiliencia. Las relaciones sexuales adquieren un significado importante en la vida personal y social.

Hay tendencias al consumo y abuso de sustancias ilícitas. Se incrementa la muerte por suicidios, accidentes automovilísticos, armas de fuego. Se evidencian en la actividad mental cambios en la capacidad de la memoria de trabajo y en el almacenamiento de la memoria a largo plazo. Aumenta la velocidad en el procesamiento de la información, y hay mayor desarrollo de la función ejecutiva, la atención se vuelve más selectiva. Se experimenta mayor independencia en la toma de decisiones. Comienza la autorregulación de los impulsos.

Con respecto al lenguaje, según los autores consultados, el adolescente debe dominar alrededor de 80 000 palabras. Al tener mayor desarrollo del pensamiento abstracto debe definir de manera más práctica y abstracta las categorías genéricas como amor, justicia, libertad, equidad. Utilizan la sutilidad y las ironías que brindan las palabras y las metáforas, lo cual les aporta una perspectiva social para intercambiar con otras personas, y para persuadir teniendo en cuenta sus puntos de vistas.

Hay un mayor razonamiento moral y pueden decidir sobre estándares morales en conflictos, al ser capaces de valorar el bienestar personal y de la sociedad. En las adolescentes se evidencia una conducta más prosocial, en cambio, los varones adquieren mayor responsabilidad social.

De estas características se puede argumentar que la formación de valores propicia la consolidación de manifestaciones positivas en su personalidad, sobre la base de indicadores de mayores niveles de funcionalidad y en ello el papel del docente asertivo en su función de formador y a la vez de orientador de la familia y la comunidad, juega un rol fundamental.

### **2.1.5 El conflicto, su mediación y la formación de valores**

Al reflexionar sobre los conflictos en la adolescencia las autoras Calvopiña (2014), Ortegón (2018) y Figueroa (2019) plantean que es inminente partir del análisis de esta categoría considerando que los conflictos son parte de la vida diaria del ser humano. Estos están asociados a la dinámica familiar, en sintonía con las aspiraciones, motivaciones, intereses y necesidades de cada uno, de ahí que se debe el carácter personal o grupal que estos representan en la vida de las personas.

Los conflictos se acentúan en la adolescencia, a partir de la inmadurez de este grupo etario. Por ello, en esta etapa, su medición y resolución va a depender del desarrollo de competencias sociales, formadas hasta ese momento. Esto posee implicaciones psicológicas, al convertirse en fuerza generadora del desarrollo; sociológicas, pues contribuye al mejoramiento de las relaciones interpersonales y competencias emocionales; educativas, al desarrollar mecanismos de autorregulación, habilidades para trabajar en equipo y axiológicas a partir de la formación de valores: sinceridad, humildad, aceptación y respeto a la diversidad de cosmovisiones, entre otras, que tributan al crecimiento personal, como parte de la consolidación de su personalidad.

En tal sentido Johan Galtung, citado en García, Boqué & Grau (2019) defiende el postulado de que los conflictos son parte de la condición del ser humano. Para ello define tres ejes fundamentales: la paz, el conflicto y la convivencia y propone determinar los aspectos necesarios para la intervención sociopedagógica fundamentándolos en su origen social y naturaleza pacífica, participativa e inclusiva, al tratar de disminuir a la mínima expresión las brechas generadoras de violencia verbal y física que tanto afectan al estudiante.

De esta manera se trabaja preventivamente en la disminución de niveles de agresividad, de violencia, e incomunicación entre estudiantes-docentes, estudiantes-estudiantes, estudiantes-familia, docente-familia con un carácter vertical, autoritario y se proyecta el trabajo dirigido a la búsqueda de mecanismos que actúen de manera satisfactoria en la resolución de conflictos de manera positiva en el que se genere una estabilidad escolar junto al desarrollo del compromiso e identidad social.

Para materializar lo planteado es sumamente importante conocer las manifestaciones de violencia en este grupo poblacional. Ellas se expresan en forma de:

-Violencia directa: Son los efectos visibles de la violencia, un acontecimiento que infringe o causa daño psicológico o físico a alguien.

-Violencia cultural: aspectos de la cultura materializados por medio de la religión, la ideología, el arte, el lenguaje y las ciencias que con sus diferentes manifestaciones legitiman la violencia directa y estructural.

-Violencia estructural: violencia indirecta generada por la injusticia y la desigualdad. Esta es consecuencia de la propia estructura social y puede darse dentro de ella o entre el conjunto de sociedades. (García, et al., 2019, p.129)

Atemperado a lo referenciado anteriormente con el contexto educativo Dajome (2017), incorpora el fenómeno de la violencia entre los componentes personales del proceso de enseñanza-aprendizaje, al tener en cuenta las relaciones entre los grupos que participan en el proceso formativo. Asegura que, en esta, se puede manifestar la violencia directa que incluye a la física, gestual o emocional, en tanto que la de tipo cultural y estructural están interconectadas con la discriminación étnica, racial, de género, por el estatus económico, en el que contempla hasta el rendimiento académico, la conducta, entre otros elementos característicos del régimen escolar.

Otro aspecto importante a destacar para mayor comprensión de las implicaciones que conlleva la violencia estructural y que generalmente constituye una problemática, es la posición de la institución educativa, traducida como el modelo educativo, que fundamenta la práctica educativa en general: el tratamiento a sus estudiantes, el rol de sus directivos, docentes que componen la dinámica escolar, etc.

A lo planteado se le suma la preparación y desarrollo de competencias del desempeño profesional, que los docentes demuestren para dar respuesta a la mediación y resolución de los conflictos para enfrentar la violencia protagonizada por los estudiantes, sus coetáneos, padres u otros docentes, lo cual debe constituir un entrenamiento para mediar con dichos conflictos.

### **2.1.6 La mediación como estrategia para la solución de conflictos: una respuesta desde el contexto educativo**

La mediación constituye un proceso coherente, sistemático, escalonado, participativo. Illera (2017) lo concibe como un método que permite interceder y favorecer el recorrido de un conflicto, en el que también se utilizan las vías de negociación y reconciliación según los intereses, necesidades y relaciones sociales establecidas previamente.

García & Mondragón (2018) describen a la mediación como una estrategia para “(...) gestionar de manera constructiva los conflictos” (p. 81). García, et al. (2019) la percibe como una herramienta que permite responder de manera efectiva ante el conflicto a partir de la intervención de un tercero. Es precisamente esta la esencia de la mediación: la participación de una persona que intervenga, interceda e influya en la solución del conflicto.

Este proceso en el contexto educativo, se convierte en una herramienta educativa que facilita el desarrollo de la comunicación asertiva considerada fuente generadora de las relaciones entre estudiantes, docentes y familiares que contribuyen al desarrollo de la autorregulación, la formación de valores: responsabilidad, honestidad, sencillez, a la vez que se adquiere autocontrol de las emociones, sentimientos, se eleva la autoestima, la independencia en el aprendizaje y el pensamiento crítico.

Para finalizar este análisis se debe insistir en que la esencia de este proceso está en la dirección del centro educativo, en total consonancia con el perfil de egreso del estudiante, que genere buen desarrollo de competencias emocionales de convivencia armónica en la sociedad, por tanto, este trabajo de mediación de conflictos debe iniciarse desde las primeras edades y asumirse como modo de actuación que acompañará al estudiante a lo largo de la vida.

### **2.1.7 El docente y la comunicación asertiva en el aula**

Al continuar el análisis de este proceso comunicativo, es esencial profundizar en el bastión más importante en la educación, la clase, orquestada por el docente en compañía de sus estudiantes. En tal sentido Cortez (2018) insiste que en Ecuador este espacio debe

estar sustentado en el paradigma constructivista en el que prime una pedagogía basada en el diálogo, la negociación, que genere la relación horizontal activa sujeto-sujeto, que rompa los esquemas de una pedagogía tradicional y dogmática por una pedagogía centrada en el aprendizaje renovado del estudiante, al convertirse el docente en un facilitador del proceso de enseñanza.

Para continuar con este análisis es necesario tener en cuenta las características de una persona que practique la comunicación asertiva y aquí se considerarán los criterios de Smith (2013), citado por Torres (2018). Este autor asegura que estas personas tienen conciencia de lo que significa ser asertivo, y como tal lo incorporan a sus modos de actuación a corto plazo y posteriormente a su comportamiento, de manera espontánea, desde sus propios derechos, principios, hasta su materialización en la vida práctica, dentro de cualquier ámbito, lo cual significa tener el derecho a:

- Juzgar el propio comportamiento, pensamientos y emociones, y tomar la responsabilidad de su iniciación y de sus consecuencias.
- No dar razones o excusas para justificar el comportamiento.
- Juzgar si incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas.
- Cambiar de parecer.
- Cometer errores y ser responsables de ellos.
- Decir “no lo sé”.
- Ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de enfrentarse con ellos.
- Tomar decisiones ajenas a la lógica.
- Decir “no lo entiendo.”
- Decir “no me importa”.
- Respetarse a uno mismo y a los demás.
- Poseer la capacidad de defender los criterios.
- Ser receptivos con el criterio de los demás. (Torres, 2018, p. 46)

Jiménez (2017) destaca estilos de comportamientos asertivos. Estos generan beneficios en el proceso docente.

Tabla 1

Comparación entre las manifestaciones de los estilos asertivo y no asertivo

Individuo Asertivo	Individuo No Asertivo.
Es emprendedor	Depende de los demás para emprender tareas.
Defiende sus argumentos, sin irrespetar los de los demás.	No defiende sus derechos de manera efectiva.
Es expresivo, descriptivo y firme.	Es pasivo.
Acepta sus errores.	No acepta abiertamente sus errores.
Sabe decir no.	No puede decir no.
Transmite respeto.	Transmite inseguridad.
Tiene alto concepto de sí mismo.	Carece de autoconfianza.
Tiene criterio propio.	Prefiere que otro emita su criterio por él.

Fuente: Jiménez, 2017, p. 11

Como se muestra, es fundamental en el desarrollo de estas habilidades el rol del docente, concibiéndolo como la pieza angular en este entrenamiento formativo. A continuación, se mostrarán los elementos distintivos que componen la comunicación asertiva en la práctica del docente según lo publicado por Cortez (2018, pp. 32-36).

*Contacto visual:* establecido por el docente hacia sus estudiantes en el momento que imparte un tema, o que utiliza algún tipo de estrategia didáctica dentro de la clase. Juega un papel fundamental puesto que denota interés, propicia un acercamiento afectivo hacia sus estudiantes, les transmite seguridad, identificación plena, evita distanciamiento, enfado, barreras de comunicación. Permite conocer qué niveles de aceptación tuvo el contenido impartido.

*La proxémica o distancia corporal:* se plantea que cada ser humano, en este caso los estudiantes, poseen un espacio propio durante la comunicación. En la actividad docente esto debe respetarse por el docente y por el resto de los compañeros. Cuando el espacio personal no se tiene en cuenta y es irrumpido, los estudiantes se sienten agredidos y pueden evidenciar irrespeto. La ignorancia puede llevar a obstaculizar las expresiones y recepción de las emociones positivas. Existen cuatro espacios diferentes: el espacio íntimo, de 0 a 45cm; el personal, de 45cm a 1, 20 cm; el social, de 1,20cm a 3m y el público, de 3m en adelante.

Para el establecimiento de estos espacios se deben tener en cuenta la cultura y el contexto legal de cada país. A partir de la dura problemática que Ecuador enfrenta hay presencia de abusos y acosos sexuales. Se ha desarrollado una política, que se ha asumido como de “cero tolerancias” pues estas manifestaciones laceran el desarrollo de los adolescentes. No obstante, el docente sí debe tener en cuenta este indicador para propiciar una atención más personalizada, con más control de las emociones, que contribuya a desarrollar los aprendizajes significativos y metacognitivos.

*La expresión facial y los gestos:* esta se refiere a la utilización de gestos faciales (movimientos de las cejas, frente, labios) junto a las palabras y en total consonancia con el significado que se pretende mostrar. Esto propicia una mayor comprensión de lo expuesto y contribuye a crear confianza, seguridad. Al mismo tiempo impregna motivación y emociones necesarias para la construcción del autoaprendizaje.

*Postura y movimiento corporal:* según el autor, el interlocutor debe inspirar preocupación por el tema que está impartiendo, no debe ser directo, autoritario, debe respetar las especificaciones “en relación al movimiento y postura corporal hacia el interlocutor, con un ángulo entre 10 y 30 grados de inclinación”. (Cortez, 2018, p. 34)

*Elementos vocales:* está direccionado a las cualidades de la voz (volumen, velocidad, tono y entonación, énfasis) las cuales deben ser coherentes con la información que se está transmitiendo, para lograr una mejor comprensión de los contenidos impartidos.

*Elementos verbales:* Se refiere al código que cada lengua establece para que fluya la comunicación con otras personas. Si se presta atención no siempre entre el docente y el estudiante se refleja el mismo código, debido a la cultura, la edad, los intereses. Por ello, es necesario que el docente demuestre inteligencia emocional al considerar orígenes, acervo cultural, necesidades, intereses sin imponer su propio código que provocaría una ruptura total y la creación de barreras de la comunicación.

Por su lado Coromac (2014) aporta estrategias interventivas dirigidas al docente con el objetivo de fortalecer sus competencias como facilitador de la comunicación asertiva en el contexto educativo, al sugerir el inicio de este trabajo desde las primeras edades.

Para finalizar este sub epígrafe se considera fundamental transversalizar esta práctica docente al currículo, al utilizar las herramientas de innovación educativa tales como:

El *Flipped Classroom o aula invertida*: en ella se transforma el tiempo real de una clase presencial con actividades que responden a la autoconstrucción de los conocimientos en otros espacios educativos, para promover la autopreparación, el pensamiento crítico y reflexivo de los estudiantes.

El uso de *Storytelling y la narrativa trasmedia*: Facilita la creación, interpretación de historietas, memorias, procesos, cuentos con fines educativos que dinamizan el proceso de enseñanza, desarrollan el pensamiento crítico y la capacidad reflexiva desde un enfoque inter y transdisciplinario, entre otros.

El *Mentoring*: propicia una relación estrecha entre el mentor y el aprendiz, en el que ambos establecen una interdependencia democrática basada en el respeto, la aceptación, en la que el mentor escucha, facilita, acompaña, guía el aprendizaje de sus estudiantes.

La *Gamificación*: se caracteriza por la incorporación de elementos del diseño de juegos para motivar el aprendizaje en los entornos educativos a través de las TIC u otros recursos creativos que contribuyan a dinamizar la clase.

### **2.1.8 Educación para la cultura de paz y la comunicación asertiva en la mediación de conflictos de los estudiantes adolescentes**

Al profundizar en este tema es importante partir del significado de la educación para la cultura de paz y en tal sentido, se evidencia que es un conjunto de acciones educativas que transversaliza el ámbito familiar, comunitario y está direccionada a sensibilizar a la comunidad educativa (estudiantes, adolescentes, familiares y otras agencias comunitarias), para establecer un equilibrio en las relaciones sociales e interpersonales, que garantice una convivencia pacífica y a la vez contrarreste la violencia entre pares, el acoso sexual, el bullying, el autoritarismo, el dogmatismo en la docencia y la incomunicación.

Del análisis anterior se constatan las implicaciones económicas, políticas, sociológicas, psicológicas, axiológicas, filosóficas a nivel internacional y nacional, que posee la cultura de paz. Vargas (2019) retoma en su obra la definición diseñada por la Escuela de Cultura de Paz del 2014, emitida por la Universidad Autónoma de Barcelona, al considerar a esta como un:

(...) conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, al ser humano. La cultura de paz pone en primer plano los derechos humanos, el rechazo a la violencia en todas sus formas y la adhesión de los principios de libertad, justicia, solidaridad y tolerancia, así como la comprensión entre los pueblos, los colectivos y las personas. (Escuela de Cultura de Paz del 2014, citada por Vargas, 2019, p. 36).

Sobre la base de lo mencionado Vargas (2019) destaca la trayectoria histórica de la definición y sus principales estudios (figura 1).

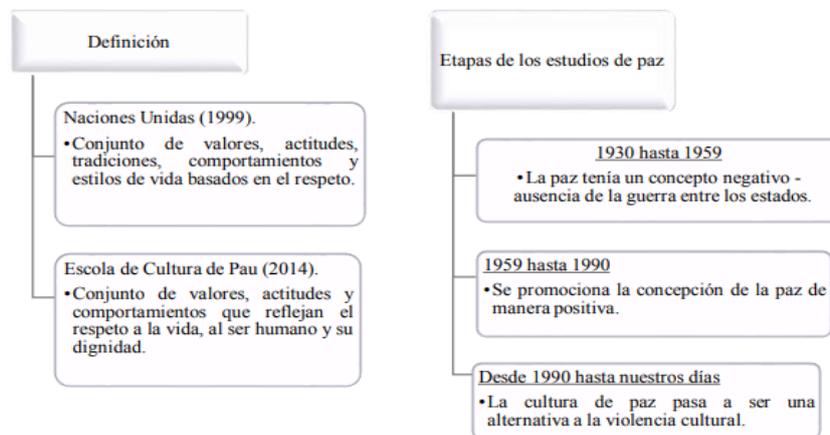


Figura 1: Definición y etapas de los estudios de paz  
Fuente: Vargas, 2019, p. 36

En la actualidad, la educación para la cultura de paz se propone como objetivos de carácter permanente en el Ecuador y la mayoría de los países de América: ser, conocer, hacer y convivir en el respeto a los derechos de las otras personas y a la preservación del medio ambiente, cuya existencia es también condición indispensable para la vida.

En este sentido la comunicación asertiva se convierte en una herramienta eficaz para la educación hacia la cultura de paz, que significa educar en situaciones de conflictos y no conflictos y su resolución pacífica en estudiantes adolescentes. Esto contribuirá al mejoramiento de las relaciones interpersonales, propiciando herramientas que desarrollen competencias sociales y a la vez promuevan capacidades de inteligencia emocional entre los grupos de estudios de esta investigación. También garantizarán una mejor convivencia basada en el respeto, la aceptación, la capacidad de reflexión, crítica y autocrítica con un enfoque optimista, humano, preventivo, correctivo e inclusivo.

Muy en congruencia con lo abordado en este sub epígrafe Estrada & Graterol (2015), teniendo en cuenta lo expuesto por Torres (1990) sobre la escucha activa, aporta técnicas al docente que contribuyen al mejoramiento de la comunicación asertiva en la docencia, las cuales se subdividen en dos partes (figura 2):

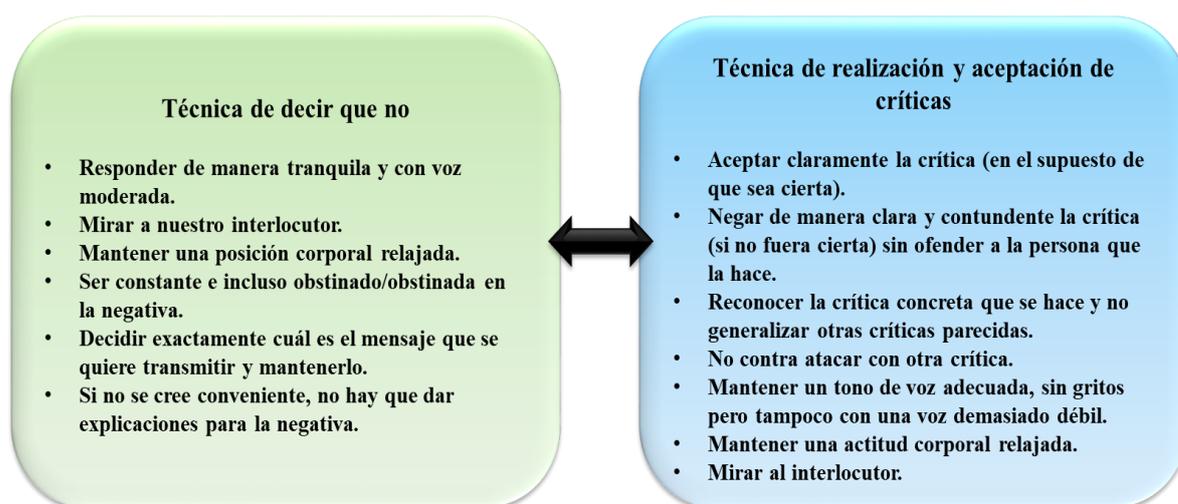


Figura 2: Técnicas para mejorar la comunicación asertiva  
Elaborado por Lozada, A. R. (2020), sobre lo abordado por Estrada & Graterol, 2015, pp. 31-32

## 2.2. Marco Conceptual

Comunicación asertiva: proceso de intercambio donde se emplean variados recursos de la comunicación (elemento visual, vocal y verbal) para transmitir un mensaje claro, directo, consistente, respetuoso. Es producto del desarrollo de las competencias sociales, emocionales y la inteligencia emocional, la persona manifiesta confianza en sí mismo, autoestima, desarrollo de la personalidad. La comunicación asertiva es eficaz y segura. (Cortez, 2018, p. 30)

Educación centrada en el alumno: Educación cuyo contenido y los procesos de enseñanza-aprendizaje están determinados por las necesidades y deseos de los estudiantes, quienes participan activamente de su control y los cambios requeridos. Se nutre de las experiencias y recursos de los propios estudiantes. (Añorga, 2010, p. 22)

Educación compensatoria: Proceso educativo tendiente a completar y suplir la carencia de conocimientos no adquiridos por falta de acceso o abandono del sistema escolar. Posibilita la incorporación de los adultos al sistema general de educación, por medio de escuelas vespertinas, nocturnas o por correspondencia, con un régimen flexible de evaluación, exámenes libres sin actividades presenciales obligatorias. Puede otorgar certificación oficial o no. (Añorga, 2010, p. 22)

Habilidades sociales: son un conjunto de conductas y capacidades sociales aprendidas, que se manifiestan en situaciones interpersonales, es decir, son estrategias o nociones sociales adquiridas, que ayudan a resolver situaciones de manera efectiva y estructurada con las demás personas. Estas conductas, correctamente desarrolladas, implican tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que se actúa, así como criterios morales. (Centro Manuel Escudero, 2019)

Empatía: Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. (Real Academia de la Lengua Española, 2019)

Incomunicación: acción de incomunicar o incomunicarse, (privar de comunicación a alguien o algo, también se conoce como acción de aislarse, negarse al trato con otras personas, por temor a la melancolía u otra causa. (Real Academia de la Lengua Española, 2019)

Inteligencia emocional: Conjunto de habilidades que permiten a la persona conocer y regular sus propias emociones, sentimientos y estados de ánimo, y también ser conscientes y empalzar con las de los demás, consiguiendo unas interacciones sociales mejores. (Glosario de términos de Psicológicos, 2019)

**Agresividad:** Estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto. La agresión es cualquier forma de conducta que pretende herir física y/o psicológicamente a alguien. (Diccionario de términos de Psicología. 2019)

**Hostilidad:** indica una actitud provocativa y contraria, generalmente sin motivo alguno, hacia otro ser vivo, implica una conducta abusiva y agresiva que puede reflejarse en violencia emocional o física, de mano de una sola persona, un grupo pequeño o una gran cantidad de gente y estar dirigida, de igual forma, a uno o más sujetos. Existe la hostilidad de una persona hacia otra, lo que supone un enfrentamiento entre dos sujetos, pero también la hostilidad de un país hacia otro. El comportamiento hostil puede cobrar diversas formas; en algunos casos, se trata de actitudes sutiles, que pueden constar de frases con tono irónico, de burla o en la antipatía misma. (Definición de Página web, 2019)

**Autoestima:** Valoración que hacemos de nosotros mismos, el grado que nos queremos como personas en todas y cada una de sus dimensiones. Una autoestima adecuada, vinculada a un concepto positivo de sí mismo, potenciará la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que una autoestima baja enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso. (Glosario de términos de Psicológicos, 2019)

**Actitud no directiva:** Expresión que designa un comportamiento del educador caracterizado por dejar una gran iniciativa a los alumnos y por ausencia del autoritarismo e influencia deliberada de parte del docente. Implica el respeto a la libertad del otro como personalidad. Esta actitud no está centrada en el contenido de lo que se transmite sino en el desarrollo del alumno. (Añorga, 2010, p. 2)

**Actuación comunicativa dialógica:** Tecnología de la Educación Avanzada, que consiste en la práctica sistemática y racional en la que se diseñan, operan y evalúan procesos docentes en función de crear condiciones para el desarrollo de una actuación comunicativa dialógica. Se caracteriza por propiciar una actitud favorable para el cambio y conlleva a la autorrealización personal. Combina diversas formas y tecnologías de la Educación Avanzada y se diseña sobre la base que se quiere alcanzar. Tiene carácter práctico, personalógico, humanista, participativo, activo, flexible y propedéutico. Apoya

el diseño y consecución del proyecto de mejoramiento profesional y humano. (Añorga, 2010, p. 2)

Aprendiz: Persona empeñada en la adquisición de un nuevo conocimiento, habilidad o destreza ya sea siguiendo un programa específico o sometido a un régimen de capacitación y orientación general. (Añorga, 2010, p. 4)

Aprendizaje: Formación o entrenamiento, de larga duración que se recibe en gran parte en la empresa, y que, de conformidad con la legislación o los usos está regulada por un contrato de aprendizaje verbal, escrito, que estipula las obligaciones de ambas partes, el aprendiz, y por lo general, el empleador, quien asume la responsabilidad de dispensar al trabajador la “formación inicial” para un oficio que adquiere aprendizaje. (Añorga, 2010, p. 4)

Aptitud: Disposición natural o adquirida para efectuar una tarea o actividad o para lograr cierta competencia en un campo dado. (Añorga, 2010, p. 5)

Capacitación: Proceso de actividades de estudio y trabajo permanente, sistemático y planificado, que se basa en necesidades reales y prospectivas de una entidad, grupo o individuo y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, posibilitando su desarrollo integral. Permite elevar la efectividad del trabajo profesional y de dirección. Tiene como componente fundamental la preparación y superación del graduado no solo en la rama en que se tituló sino en su habilitación como directivo, gerente, empresario, etc. (Añorga, 2010, p. 7)

Desempeño profesional pedagógico: Proceso desarrollado por un sujeto a través de relaciones de carácter social que se establecen en la aplicación de métodos para el cumplimiento de su contenido de trabajo, en correspondencia con los objetivos de la actividad pedagógica profesional en que participa y el logro de un resultado que evidencia el mejoramiento profesional, institucional y social alcanzado; la atención a la educación de su competencia laboral y la plena comunicación y satisfacción individual al ejercer sus tareas con cuidado, precisión, exactitud, profundidad, originalidad y rapidez. (Granados, 2004, citada por Añorga, 2010, p.19)

Enfoque Sistémico: Enfoque tendiente a reunir y organizar los conocimientos con vistas a una mayor eficiencia. Esta metodología permite la intervención en una situación educativa considerada como un sistema (clase, programa, sección, escuela, red de TV) y en las relaciones que ella tiene con su contexto presupone:

- Descripción de la situación.
- Explicación de los objetivos.
- Identificación de uno o varios puntos críticos.
- Determinación del modo de intervención.
- Elaboración de las estrategias que tengan en cuenta las interacciones conocidas entre las instituciones, participantes y el contacto social. (Añorga, 2010, p. 27)

Enfoque interdisciplinario: es la integración de puntos de vistas, razonamientos, formas de pensar y sentir, orientadas hacia la realización de acciones concretas de cooperación e interrelación entre personas, conocimientos, habilidades, métodos de trabajo, tecnologías, valores y experiencias, que propician la formación de los educandos en el proceso pedagógico. (Fonden y Valcárcel, 2006, citados por Añorga, 2010, pp. 32-33)

Innovación: Proceso interactivo y acumulativo de información, transformación y experiencia. Las empresas innovadoras son las que saben gerenciar las interacciones entre ciencia y técnica y hacer lo más rápidamente posible las aspiraciones del mercado con la oferta tecnológica. (Añorga, 2010, p. 42)

Mejoramiento humano: Definido como el aumento cuantitativo y cualitativo de las capacidades intelectuales, productivas, científico – técnicas y espirituales del hombre y su comunidad, tiene como punto de partida la reflexión, análisis, interiorización y concientización de sus necesidades, intereses, aspiraciones y problemas, garantizando su solución con una intención creadora en función de las motivaciones humanas en un contexto social determinado y que permite la satisfacción en todos los órdenes de la vida espiritual, personal, profesional, ecológica y social. (Añorga, 2010, p. 47)

Programa Socioeducativo: Plan que abarca un conjunto de actividades con fines educativos donde se compromete a los gestores y actores del proceso en su pensamiento y

actuación, evaluando el impacto de su desempeño profesional. (Santiesteban, 2004, citada por Añorga, 2010, p. 56)

Relaciones Humanas: son las encargadas de crear y mantener entre los individuos, relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. (Añorga, 2010, p. 62).

Taller: Forma de enseñanza aprendizaje, donde se construye colectivamente el conocimiento con una metodología participativa dinámica, coherente, tolerante frente a las diferencias; donde las decisiones y conclusiones se toman mediante mecanismos colectivos, y donde las ideas comunes se tienen en cuenta. El taller educativo debe partir del saber individual de la discusión en pequeños grupos y de la plenaria debe salir un producto nuevo, un saber diferente, más elaborado, con elementos de todos; pero distinto al aporte individual o a la suma de los mismos. (Añorga, 2010, p. 67)

Taller: (1) Reunión que ofrece a las personas que tienen problemas o intereses comunes la posibilidad de encontrarse con especialistas para recibir conocimientos de primera mano y realizar trabajos prácticos. (2) Curso de formación intensiva de corta duración para adultos, que implica algún tipo de producción.

Técnicas Participativas: Instrumentos de trabajo creativo en grupos que proporcionan y estimulan a la participación para la generación de conocimientos. Se utiliza para animar, desinhibir, integrar a los participantes y hacer más sencillos y comprensibles los temas y contenidos que se requieren tratar. Deben usarse como herramientas dentro de un proceso que ayude a fortalecer la organización, la concientización, la capacitación y la dirección de las actividades. (Añorga, 2010, p. 67)

Valores: Determinaciones sociales que realiza el hombre de los objetos del mundo circundante que ponen de manifiesto su significación positiva o negativa para este en particular y para la sociedad. Desempeñan el papel de puntos de referencia diaria con la actividad material o social y en la determinación del sistema de relaciones prácticas del hombre en su medio y de él, consigo mismo, en su realización humana. (Añorga, 2010, p. 71)

### **2.3. Marco Legal**

En este apartado se presentan los elementos que condicionaron el fundamento legal de esta investigación, algunos de ellos se evidencian en la Caja de herramientas para la inclusión educativa (2017) publicado por el Ministerio de Educación de la República del Ecuador, entre ellos se destacan:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008 (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2008)

#### **TÍTULO II DERECHOS**

##### **CAPÍTULO I**

(Principios de aplicación de los derechos)

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. (p. 16)

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. (p. 16)

##### **CAPÍTULO II**

(Derechos del Buen Vivir: Inclusión y equidad)

Art. 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo. (p. 106)

El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación. (p. 106)

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte. (p. 106)

CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (Congreso Nacional del Ecuador, 2003)

### CAPÍTULO III

(Derechos relacionados con el desarrollo)

Art. 37.- Derecho a la educación. - Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a una educación de calidad. Este derecho demanda de un sistema educativo que:

1. Garantice el acceso y permanencia de todo niño y niña a la educación básica, así como del adolescente hasta el Bachillerato o su equivalente;
2. Respete las culturas y especificidades de cada región y lugar;
3. Contemple propuestas educacionales flexibles y alternativas para atender las necesidades de todos los niños, niñas y adolescentes, con prioridad de quienes tienen discapacidad, trabajan o viven una situación que requiera mayores oportunidades para aprender;
4. Garantice que los niños, niñas y adolescentes cuenten con docentes, materiales didácticos, laboratorios, locales, instalaciones y recursos adecuados y gocen de un ambiente favorable para el aprendizaje. Este derecho incluye el acceso efectivo a la educación inicial de cero a cinco años, y por lo tanto se desarrollarán programas y proyectos flexibles y abiertos, adecuados a las necesidades culturales de los educandos;
5. Que respete las convicciones éticas, morales y religiosas de los padres y de los mismos niños, niñas y adolescentes.

La educación pública es laica en todos sus niveles, obligatoria hasta el décimo año de educación básica y gratuita hasta el bachillerato o su equivalencia.

El Estado y los organismos pertinentes asegurarán que los planteles educativos ofrezcan servicios con equidad, calidad y oportunidad y que se garantice también el derecho de los progenitores a elegir la educación que más convenga a sus hijos y a sus hijas. (p. 9)

Art. 38.- Objetivos de los programas de educación. - La educación básica y media asegurarán los conocimientos, valores y actitudes indispensables para:

a) Desarrollar la personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física del niño, niña y adolescente hasta su máximo potencial, en un entorno lúdico y afectivo.

b) Promover y practicar la paz, el respeto a los derechos humanos y libertades fundamentales, la no discriminación, la tolerancia, la valoración de las diversidades, la participación, el diálogo, la autonomía y la cooperación.

c) Ejercitar, defender, promover y difundir los derechos de la niñez y adolescencia.

d) Prepararlo para ejercer una ciudadanía responsable, en una sociedad libre, democrática y solidaria.

e) Orientarlo sobre la función y responsabilidad de la familia, la equidad de sus relaciones internas, la paternidad y maternidad responsables y la conservación de la salud.

f) Fortalecer el respeto a su progenitores y maestros, a su propia identidad cultural, su idioma, sus valores, a los valores nacionales y a los de otros pueblos y culturas.

g) Desarrollar un pensamiento autónomo, crítico y creativo.

h) La capacitación para un trabajo productivo y para el manejo de conocimientos científicos y técnicos.

e) El respeto al medio ambiente. (pp. 9-10)

#### CONVENCIÓN DE LOS DERECHOS DEL NIÑO (Unicef, 2015)

##### Art. 13.

1. El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño.

2. El ejercicio de tal derecho podrá estar sujeto a ciertas restricciones, que serán únicamente las que la ley prevea y sean necesarias:

a) Para el respeto de los derechos o la reputación de los demás; o

b) Para la protección de la seguridad nacional o el orden público o para proteger la salud o la moral públicas. (p. 12)

Art. 14.

1. Los Estados Partes respetarán el derecho del niño a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión.

2. Los Estados Partes respetarán los derechos y deberes de los padres y, en su caso, de los representantes legales, de guiar al niño en el ejercicio de su derecho de modo conforme a la evolución de sus facultades.

3. La libertad de profesar la propia religión o las propias creencias estará sujeta únicamente a las limitaciones prescritas por la ley que sean necesarias para proteger la seguridad, el orden, la moral o la salud públicos o los derechos y libertades fundamentales de los demás. (p. 12)

Art. 15.

1. Los Estados Partes reconocen los derechos del niño a la libertad de asociación y a la libertad de celebrar reuniones pacíficas. (p. 12)

LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (LOEI) (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2011)

#### CAPÍTULO CUARTO

(De los derechos y obligaciones de las y los docentes)

Art. 2.- Principios. - La actividad educativa se desarrolla atendiendo a los siguientes principios generales, que son los fundamentos filosóficos, conceptuales y constitucionales que sustentan, definen y rigen las decisiones y actividades en el ámbito educativo: a. Universalidad, b. Educación para el cambio, c. Libertad, e. Atención prioritaria, f. Desarrollo de procesos, g. Aprendizaje permanente, h. Inter aprendizaje y multiaprendizaje, i. Educación en valores, j. Garantizar el derecho de las personas a una educación libre de violencia de género, k. Enfoque en derechos, l. Igualdad de género, m. Educación para la democracia, n. Comunidad de aprendizaje, o. Participación ciudadana, p. Corresponsabilidad, q. Motivación, r. Evaluación, s. Flexibilidad, t. Cultura de paz y

solución de conflictos, u. Investigación, construcción y desarrollo permanente de conocimientos, v. Equidad e inclusión, w. Calidad y calidez, x. Integralidad y laicismo, z. Interculturalidad y plurinacionalidad. (pp. 10-12)

## CAPÍTULO SEXTO

(De los derechos y obligaciones de la comunidad educativa)

Art. 18. - Obligaciones. - Las y los miembros de la comunidad tienen las siguientes obligaciones:

a. Propiciar la convivencia armónica y la resolución pacífica de los conflictos en la comunidad educativa;

b. Mantener un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades educativas, alrededor de los planteles estudiantiles;

c. Respetar y cuidar las instalaciones y recursos educativos; así como participar, en lo que fuera posible en el mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones físicas de las instituciones educativas públicas;

d. Respetar y proteger la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes y en general de todos los miembros de la comunidad;

e. Cumplir con los deberes que deriven de su participación en formas asociativas para la prestación de servicios no académicos relacionados con el quehacer educativo. (p. 22)

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL (Registro oficial del Órgano del Gobierno del Ecuador, 2012)

## CAPÍTULO VI

(Del código de Convivencia)

Art. 89. - Código de Convivencia. El Código de Convivencia es el documento público construido por los actores que conforman la comunidad educativa. En este se deben detallar los principios, objetivos y políticas institucionales que regulen las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa; para ello, se deben definir métodos y procedimientos dirigidos a producir, en el marco de un proceso democrático, las acciones indispensables para lograr los fines propios de cada institución.

Participan en la construcción del Código de Convivencia los siguientes miembros de la comunidad educativa: 1. El Rector, Director o líder del establecimiento; 2. Las demás autoridades de la institución educativa, si las hubiere; 3. Tres (3) docentes delegados por la Junta General de Directivos y Docentes; 4. Dos (2) delegados de los Padres y Madres de Familia; y 5. El Presidente del Consejo Estudiantil.

La responsabilidad de la aplicación del Código de Convivencia le corresponde al equipo directivo en estricto respeto de la legislación vigente. Este documento debe entrar en vigencia, una vez que haya sido ratificado por el Nivel Distrital, de conformidad con la normativa específica que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional. (p. 30)

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA AGENDA MUNDIAL 2030 “EDUCACIÓN SOSTENIBLE HACIA EL 2030” (Unesco, 2017)

Objetivo 4.7 Educación para el desarrollo sostenible y la ciudadanía mundial. Para 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otros, mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible. (p. 7)

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA, ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este capítulo se expone lo referido a la metodología utilizada para desarrollar la investigación, que partió de identificar el problema en la práctica docente, y recabar datos empíricos que contribuyesen a su fundamentación y a la caracterización del fenómeno estudiado. Para ello se emplearon instrumentos y técnicas que también se exponen. Adicionalmente se procesan y analizan los resultados obtenidos, luego se discuten.

### **3.1 Enfoque de la investigación**

En esta investigación se utilizó un enfoque mixto, derivado de la combinación del enfoque cualitativo y del cuantitativo. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) en el enfoque cuantitativo se procede a buscar información para probar determinado planteamiento hipotético. Se investiga por etapas organizadas con un orden riguroso. Se determinan variables que se estudian y someten a comprobación. Los estudios de corte cualitativo son menos lineales y el establecimiento de hipótesis suele suceder en cualquier momento de la investigación. Las indagaciones empíricas son dinámicas y los hechos se pueden ir interpretando en la medida que son identificados y caracterizados.

El enfoque cuantitativo favoreció la utilización de métodos estadísticos en la interpretación de la información obtenida. Tiene una orientación más objetiva mientras que el cualitativo admite cierta subjetividad (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). La investigación que se presenta respondió a un fenómeno social. Se intentó describir, explicar, lo que se estudió y las causas que lo generaron (enfoque cuantitativo) y a la vez se trató de comprender e interpretar a partir de las experiencias y las vivencias de las personas que participaron (enfoque cualitativo). Relacionado con este último enfoque se partió de las experiencias de la investigadora en su práctica profesional, estas constituyeron material importante de estudio.

### **3.2 Alcance de la investigación**

Esta investigación en un primer momento tuvo carácter exploratorio pues permitió que la autora se familiarizara con la situación que existe en la institución educativa estudiada. Asimismo, se recabó información sobre la posibilidad de desarrollar una investigación profunda, basada en la recolección ordenada, planificada y consciente de

datos que permitiera revelar las características y manifestaciones del fenómeno que se estudia.

En un segundo momento se pretendió caracterizar el estado de los conflictos y sus manifestaciones en los estudiantes de Primero de Bachillerato, así como identificar la situación comunicativa de los docentes con los estudiantes que presentan inadaptación, agresividad, incomunicación, conductas provocadoras, con baja autoestima. También se colectó información sobre las variables de estudio y su estado para obtener una visión o la dimensión real de la situación de las interrelaciones entre docentes y bachilleres.

Los objetivos centrales estuvieron alrededor de establecer las manifestaciones de los bachilleres, descubrir cómo es el manejo de los conflictos por parte de los padres y conocer las principales falencias de los docentes en torno a establecer una mejor comunicación con los estudiantes que mejore el aprendizaje. Como puede apreciarse los tres objetivos persiguieron describir el fenómeno que se estudió y establecer la influencia de ellos en el aprendizaje de los estudiantes, cómo lo afectaban, por lo que se vincularon estos elementos.

### **3.3 Tipo de investigación**

Esta investigación fue de campo pues se investiga en el contexto de actuación la situación de la variable definida y su entorno, del cual depende. La autora de este estudio realizó indagaciones de su propia práctica, con una experiencia previa en ella. A través del análisis documental se sistematizó la teoría sobre el fenómeno estudiado. A partir de la información bibliográfica obtenida se organizó la investigación por etapas. Una de ellas coincidió con la recogida de la información empírica utilizando técnicas para caracterizar la situación actual del fenómeno estudiado, en este caso la comunicación asertiva entre docente/alumno para luego verificar cómo influía en el aprendizaje de los estudiantes. Según su alcance fue una investigación descriptiva.

Con respecto a este último aspecto, se indagó sobre sus calificaciones generales, sus consideraciones a través de grupos focales con los estudiantes, donde, desde la práctica, se identificaron sus necesidades sentidas y las expectativas que poseían en torno a la solución del problema.

### 3.3.2 Métodos de investigación

La investigación utilizó métodos teóricos y estadísticos. La aplicación de estos se combinó y complementó. Ello contribuyó a respaldar el proceso de investigación y los resultados obtenidos.

Entre los *métodos teóricos* se emplearon:

- Análisis-síntesis: para identificar los nexos internos de la teoría consultada y así establecer los rasgos fundamentales y necesarios que caracterizan a la comunicación asertiva y su función dentro de la cultura de paz. Asimismo, este método contribuyó a esbozar la relación entre comunicación asertiva y el aprendizaje de los estudiantes que se establece desde la teoría, a determinar las características más relevantes de los adolescentes que determinan la aparición de los conflictos y la forma de manejarlos. También contribuyó a identificar a la mediación como una estrategia útil en la solución de conflictos que utiliza la comunicación asertiva para llevarla a la práctica. Además, contribuyó al procesamiento de la información obtenida tras la aplicación de los instrumentos.

- Inducción-deducción: para establecer generalizaciones en torno al desarrollo de la comunicación asertiva y en la determinación de sus singularidades en el caso de los docentes, para contribuir a la solución de conflictos y a mejorar el aprendizaje en sus alumnos. Se utilizó además en la valoración de los resultados que aportaron las técnicas aplicadas.

- Enfoque de sistema: se utilizó para determinar la estructura, los componentes, las actividades que contribuirían a propiciar la comunicación asertiva desde una cultura de paz entre docente/alumno. Este enfoque facilitó concebir una organización sistémica entre lo planteado por el programa propuesto y las relaciones funcionales del sistema de influencias que debe ejercer el profesor para contribuir a la solución de conflictos mediante la comunicación asertiva.

- Modelación: resultó de gran importancia en la creación del programa socioeducativo y la determinación de su estructura. Asimismo, contribuyó al tratamiento

de los aspectos más significativos relacionados con la comunicación asertiva del docente y su abordaje en el programa propuesto.

Por otra parte, *los métodos empíricos* son aquellos que se diseñarán y aplicarán en su mayoría por la autora a través de las técnicas e instrumentos para evaluar el estado inicial de la muestra de la investigación, entre ellos se destacaron: La observación, encuesta, entrevista, análisis documental y grupo focal, los cuales se detallarán más adelante, sin embargo todos se caracterizaron por establecer los parámetros necesarios desde el punto de vista teórico a tener en cuenta para su aplicación.

Entre los *métodos estadísticos* se emplearon métodos de análisis cuantitativo para la interpretación de los resultados utilizando un programa informático. Los datos se analizaron a partir de la conformación de una matriz de datos y se utilizó el programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*, en inglés, o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, en español) en su versión 20. De los datos procesados se analizó la moda y la desviación típica en algunos de los resultados, así como las frecuencias. También se utilizó la hoja de cálculo Excel 2019 y los procedimientos estadísticos del método Delphi para evaluar los criterios de los especialistas.

### **3.3.3 Técnicas de investigación**

En la investigación se aplicaron variadas técnicas relacionadas con la obtención de información empírica. Se realizaron indagaciones sobre el estado del fenómeno estudiado. Dentro de la caracterización que se debía realizar se profundizó en el estado de la comunicación asertiva entre docente/alumno, su importancia, así como la situación de aprendizaje de los estudiantes seleccionados como muestra. Para ello se emplearon de forma complementada las siguientes técnicas.

- Entrevista a directivo: Con la finalidad diagnóstica de comprobar la situación problemática definida por la autora en la investigación. También se cuestionó sobre el criterio que posee el directivo de la unidad educativa con respecto a la utilización de la comunicación asertiva de los docentes de Primero de Bachillerato con sus estudiantes y cómo esto incide en el aprendizaje de dichos alumnos. Igualmente se investigó sobre las acciones o estrategias que se realizan en la escuela para propiciar la resolución de

conflictos entre los estudiantes y disminuir los niveles de violencia, agresividad y otras manifestaciones de la conducta no deseables. Se utilizó este método por el valor de la información que podía brindar a la investigación la entrevistada y por ser una sola persona.

-Encuesta a docentes: Con el objetivo de caracterizar el estado de las variables de estudio, a partir de la autopercepción de los docentes, así como reconocer sus criterios sobre los elementos que identifican a la comunicación asertiva y los aspectos fundamentales que la determinan y que hay que considerar para desarrollarla. Además, se solicitó la caracterización del estilo de comunicación que utilizan. Igualmente se indagó sobre sus criterios acerca de la relación existente entre el estilo comunicativo empleado por ellos y los problemas de aprendizaje presentados por sus estudiantes.

-Encuesta a los padres de familia: Tuvo como propósitos complementar, con sus criterios, la caracterización del estilo comunicativo utilizado por los docentes e identificarlo como posible causa de los problemas de aprendizaje de sus hijos. También se persiguió la caracterización del estilo comunicativo de los encuestados con sus hijos y las vías utilizadas para la solución de conflictos surgidos.

- Análisis documental: Se realizó una revisión a las actas evaluativas de los estudiantes para conocer los resultados de su aprendizaje. Se seleccionaron las asignaturas Matemática, Lengua y literatura, Ciencias naturales e Historia, que se consideran básicas en este nivel.

- Grupo focal: Permitió identificar el estado inicial de la comunicación asertiva entre docente/alumno y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes. Mediante este método se describió, analizó e interpretó en términos cualitativos la apreciación de los estudiantes en torno al origen de sus problemas de aprendizaje y si la comunicación asertiva influía de manera positiva o negativa en ello.

Se realizó en forma de entrevista colectiva. A partir de las afirmaciones, criterios, planteamientos y formulaciones de los informantes en dicha entrevista se caracterizó el fenómeno estudiado en el contexto donde este tiene lugar (Ruiz, 2004 y Mattioli, 2013). En este caso los estudiantes ofrecieron sus juicios y testimonios sobre lo que acontecía en relación con el fenómeno estudiado. Se buscaron relatos autobiográficos o narraciones de

experiencias y reflexiones de los estudiantes en torno al tema del cual se quería recabar información. (Rubilar, 2015)

- Observación áulica: Con el objetivo diagnóstico de caracterizar los indicadores de las variables de estudio relacionados con la comunicación asertiva y los factores incidentes en el aprendizaje (el clima en el aula, la seguridad en el entorno escolar y el acoso en el aula). Se realizó de forma participante. Se observaron 20 clases, cinco de cada asignatura básica: Matemática, Lengua y literatura, Ciencias naturales e Historia.

-Consulta a especialistas: Con el propósito de validar preliminarmente la efectividad de la propuesta.

### **3.3.4 Instrumentos de medición**

Para la aplicación de las técnicas de investigación se utilizaron diferentes instrumentos. El instrumento empleado en la entrevista aplicada al directivo fue una guía de entrevista (ver anexo 1). Constó de preguntas abiertas, semiestructuradas y compuestas, que permitían poder ser modificadas con el propósito de buscar la información que se necesita. Se estructuraron cinco temas o preguntas fundamentales que constituyeron los ejes más importantes sobre los cuales se pudieron realizar otras preguntas para aclarar dudas o información durante la entrevista.

Con respecto a la encuesta a docentes el instrumento que se empleó fue un cuestionario (ver anexo 2). Este estuvo compuesto por cinco preguntas, cuatro mixtas y una cerrada. En las mixtas el docente debía marcar la opción que recogía su criterio y tenía la posibilidad de expresar otros. En la pregunta cerrada debía identificar la frecuencia con que utilizaba los indicadores determinados para las variables de estudio.

Es necesario destacar que el objetivo de las cuatro preguntas mixtas fue explorar y caracterizar los conocimientos que poseían los docentes sobre la comunicación asertiva. Por este motivo la mayoría de los elementos que se expusieron identificaban a este estilo de comunicación. No se emplearon muchos distractores porque lo importante era identificar los elementos propios de la comunicación asertiva y no compararla con otros

estilos de comunicación. Las respuestas a estas preguntas ofrecieron una idea bastante completa de los conocimientos que poseían los docentes en torno al fenómeno estudiado.

El instrumento utilizado para la encuesta a padres de familia fue un cuestionario (ver anexo 3) compuesto por cinco preguntas mixtas similares a las preguntas realizadas a los docentes. La primera estuvo en función de que reconocieran los problemas de aprendizaje de sus hijos. La segunda pregunta les solicitó la identificación de las posibles causas de esos problemas. La tercera pregunta estuvo relacionada con la forma en que los docentes se comunican con ellos. La cuarta interrogante pretendió confirmar el estilo comunicativo que utilizaban los encuestados al resolver los conflictos con sus hijos y la quinta pregunta exploró sus conocimientos sobre la comunicación asertiva.

En el caso del análisis documental el instrumento empleado fue una ficha de registro (ver anexo 4) que recogió el nombre del estudiante, el corte evaluativo, la asignatura revisada, su evaluación y aspectos significativos sobre el aprendizaje del estudiante en la asignatura que se destacaban en las actas como criterios de algún profesor, apuntes sobre los resultados, etc.

Para la realización del grupo focal se hizo uso de una guía de entrevista (ver anexo 5). Esta guía estuvo compuesta por temas a tratar, en forma sugerente, de forma tal que los estudiantes se expresaran sin las posibles limitaciones que pudiera generar una pregunta y que se aprovechara el ambiente que se creó para mover las opiniones de estos en uno u otro sentido. Por tanto, tuvo carácter no estructurado, pues se fueron tratando en la medida que la situación lo permitió. Fue importante obtener información sobre:

- el origen de sus problemas de aprendizaje
- el estilo de comunicación del docente
- si el estilo de comunicación influía en su aprendizaje y de qué forma lo hacía
- si consideraban que el profesor debía cambiar la forma en cómo los trataba

Para la realización de la observación áulica se empleó una guía de observación (ver anexo 6). En la consulta a especialistas se utilizó un cuestionario (ver anexo 7) para que los especialistas seleccionados emitieran sus criterios en torno a si la propuesta era buena,

alternativa y funcional, si el contenido era pertinente, para el mejoramiento de la problemática. También se evaluó si existía coherencia en su estructuración y si su aplicabilidad podía dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Se le ofrecieron cuatro criterios para evaluar los elementos anteriormente descritos: muy de acuerdo (no hay que mejorar), de acuerdo, medianamente de acuerdo y en desacuerdo (sin embargo, hay aspectos rescatables). También se les solicitó que escribieran observaciones por cada uno de los elementos evaluados y un comentario final sobre la propuesta.

### **3.4 Población**

La investigación se desarrolló en Primero de Bachillerato. Existen en la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda, en el período lectivo 2018-2019, cinco grupos de clases en este nivel. En total hay una población de 175 estudiantes y cinco docentes, una por cada grupo.

Se tomó además como población a un padre de familia de cada uno de los estudiantes por lo que este grupo de estudio estuvo conformado por 175 padres de familia. Además, se incluyó a la inspectora general de la institución educativa como figura clave en la articulación de estrategias que contribuyen a desarrollar la comunicación asertiva y la cultura de paz en el centro docente.

### **3.5 Muestra**

La selección de la muestra tuvo carácter intencional. Se tuvieron en cuenta varios criterios de inclusión. Un criterio general fue el de presentar disposición para participar de la investigación y tener interés por aportar y autotransformarse en el estudio. Además de este criterio, se contemplaron otros por cada grupo de estudio que se enumeran a continuación.

Estudiantes:

- ser identificado por el docente como adolescente con conflictos, agresividad, incomunicación, conductas provocadoras, con baja autoestima
- alto nivel de vulnerabilidad, con respecto a la problemática mencionada con anterioridad y

-poseer bajo rendimiento en el aprendizaje

Docentes:

-Evidenciar carencias en torno a la aplicación de la comunicación asertiva

Padres de familia:

-Poseer problemas comunicativos con sus hijos

-Tener dificultades para manejar las manifestaciones de conflictos de sus hijos

A partir de estos criterios se conformaron cuatro grupos:

1er grupo: Directivo de la institución educativa

2do grupo: Docentes que se desempeñan en Bachillerato (5 docentes)

3er grupo: Estudiantes de Bachillerato (25 estudiantes). Hay 16 estudiantes de sexo masculino y nueve del sexo femenino. Sus edades oscilan entre 14 y 16 años.

4to grupo: Padres de familias de los estudiantes antes presentados (25 madres)

El total de la muestra fue de 56 personas.

### 3.6 Operacionalización de las variables

En la tabla 2 se puede apreciar las variables de estudio definida por la autora, sus dimensiones e indicadores.

También se puede apreciar en el anexo 8 de esta investigación.

Tabla 2: Operacionalización de las variables de estudio

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>
Comunicación asertiva	proceso de intercambio donde se emplean variados recursos de la comunicación (elemento visual, vocal y verbal) para transmitir un mensaje claro, directo, consistente, respetuoso. Es producto del desarrollo de las competencias sociales, emocionales y la inteligencia emocional y manifiesta confianza en sí mismo, autoestima, desarrollo de la personalidad. La comunicación asertiva es eficaz y segura. (Cortez, 2018, p. 30)	Elemento visual	El contacto visual	Cuestionario a docentes Guía de observación áulica
			La proxémica o distancia corporal	Cuestionario a docentes Guía de observación áulica
			La expresión facial y los gestos	Cuestionario a docentes Guía de observación áulica
			Postura y movimiento corporal	Cuestionario a docentes Guía de observación áulica
		Elemento vocal	Volumen	Cuestionario a docentes Guía de observación áulica
			Velocidad	Cuestionario a docentes Guía de observación áulica
			Tono y entonación	Cuestionario a docentes Guía de observación áulica
			Énfasis	Cuestionario a docentes Guía de observación áulica
		Elemento verbal	Enunciados completos	Cuestionario a docentes Guía de observación áulica
			Forma clara	Cuestionario a docentes Guía de observación áulica
			Coherente	Cuestionario a docentes

				Guía de observación áulica
Aprendizaje	actividad vinculada necesariamente a un contexto. Supone la participación en una comunidad y no debe limitarse, por tanto, a la adquisición del conocimiento de forma aislada e individualizada, sino a través de la participación social y gracias a la mediación instrumental. Así pues, su optimización recae en la calidad y en la pertinencia de la mediación social, concibiéndola como aquellas interacciones situadas y ajustadas de la persona aprendiz con otra u otras personas expertas, en grados diversos, para la realización de tareas (conceptuales, procedimentales, actitudinales). (Lluch & Portillo, 2018, p. 62)	Clima en el aula	Comunicación abierta y fluida	Guía de observación áulica
			Comunicación horizontal	Guía de observación áulica
			Comunicación asertiva	Guía de observación áulica
		Seguridad en el entorno escolar	Integridad física	Guía de observación áulica
			Seguridad personal	Guía de observación áulica
			Buenas relaciones entre estudiantes y docentes	Guía de observación áulica
		Acoso escolar	Ambiente de calma y tranquilidad	Guía de observación áulica
			Prácticas solidarias	Guía de observación áulica
			Comunicación y trato respetuoso	Guía de observación áulica

Elaborado por Lozada, A. (2020)

### **3.7 Análisis, interpretación y discusión de los resultados**

Se presenta seguidamente el procesamiento y el trabajo con la información emanada de los instrumentos aplicados. Este procesamiento se realizará a partir de la interpretación de los resultados de cada uno.

#### **3.7.1 Análisis de los resultados de la entrevista a directivo**

Se entrevistó a la inspectora general de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda. Es Licenciada en Ciencias de la Educación, mención Informática y tiene una experiencia de trabajo como directivo de un año.

La primera pregunta respondida por la entrevistada estuvo dirigida a identificar si existían conflictos en los estudiantes de Primero de Bachillerato y manifestaciones no deseadas en el contexto educativo y social. Esta pregunta fue expresada de manera positiva. El directivo destacó que los conflictos se daban principalmente entre las relaciones con sus iguales y también con los docentes y familiares, aunque las más significativas aparecían con sus coetáneos del grupo.

Estos conflictos estaban provocados fundamentalmente por disparidad de criterios, por la necesidad de afianzar la autoridad en el grupo, por insatisfacción de sus necesidades básicas y por problemas de aprendizaje no resueltos hasta el momento. El directivo refirió que muchas veces los docentes no contribuían a evitar que apareciera el conflicto y cuando este surgía tampoco ayudaban en la mediación y la solución de estos por vía pacífica. “Esto ha provocado que exista agresividad verbal y algunas veces física, mucho bullying, sobre todo informacional, en las redes sociales, que ha incitado al rechazo a la escuela, ausentismo, depresión, aislamiento, problemas de autoestima, acoso, delincuencia juvenil, pandillerismo, incluso, el abandono de los estudios. Ha aumentado la drogadicción y hay casos de suicidios”.

“A esta situación se suman algunas carencias en los docentes de estrategias pedagógicas que disminuyan los niveles de violencia y tributen a la formación de valores”. La entrevistada destacó que hay, además, poco apoyo de la familia pues incluso algunos de los conflictos que llegan al centro educativo son provocados en el seno familiar. Los

padres tampoco poseen una preparación para tratar con sus hijos, incluso, en algunos casos se presenta ausencia total de estos en el contexto escolar.

Los estudiantes con problemas de manifestaciones indeseadas de la conducta poseen problemas de aprendizaje, algunos muy notables. Las causas son variadas y pueden ir desde problemas previos de aprendizaje que se han ido agudizando, el desinterés, la falta de motivación, el pesimismo, el miedo al fracaso, la desilusión. A esto añadió la falta de apoyo y de interés de la familia. En el centro tampoco los docentes ayudan pues muchas veces no logran evitar los conflictos que inciden en el aprendizaje.

La directivo considera que los problemas de aprendizaje están relacionados directamente con el estilo de comunicación del docente. Hay profesores dogmáticos, poco dialógicos que insisten en imponer su autoridad, y esto no facilita el desempeño del alumno. Lo cohibe, se inhibe y no participa en clases, se siente fracasado. Hay otros que establecen una posición inflexiva que lleva al alumno a perder el interés pues no se siente escuchado y esto es, en gran medida, la causa que origina los problemas de aprendizaje.

El directivo planteó conocer qué es la comunicación asertiva. Aseguró que ningún docente de Primero de Bachillerato es asertivo. Los estilos que predominan son el agresivo, generalmente para controlar a los estudiantes y en menor medida el pasivo. Agregó que existen problemas en la comunicación entre docentes y estudiantes por falta de comprensión de los primeros hacia las necesidades de los segundos. También hay problemas de comunicación entre estudiantes y padres de familia.

La entrevistada destacó que esta falta de asertividad entre docentes y alumnos influye de forma directa en los problemas de aprendizaje de los estudiantes de Primero de Bachillerato. Si los docentes comprendieran mejor la situación de los estudiantes, los escucharan y fueran reflexivos, muchos de los problemas de desempeño que tienen los alumnos no existirían. Destacó la necesidad de que los docentes modificaran su estilo de comunicación para poder lograr que los estudiantes transformen los de ellos. Añadió que no se trata de que el docente sea permisivo, todo lo contrario, que sea enérgico, pero ni agresivo, ni impositivo, ni dogmático.

Reflexionó en torno a cómo debe ser un docente asertivo planteando que debe primero conocer el contexto de vida de sus estudiantes, ponerse en lugar de ellos para tratar de comprender sus reacciones, pero no solidarizarse con ellas, sino transformarlas a partir de lo que espera la sociedad. Debe darle valor a los sentimientos y emociones de sus estudiantes, comprender las necesidades que tienen producto de su edad y su forma de vida, los conflictos con la familia, la necesidad de ser aceptados por sus pares. Debe además ser flexivo, reflexivo, comprender y ser empático, ajustar su forma de reaccionar a la situación que se presente y no querer que siempre se haga lo que él tiene planeado para la clase.

Al responder a la quinta pregunta destacó que en la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda existe un Proyecto Educativo Institucional (PEI) que establece las acciones que se deben realizar con los estudiantes, docentes y padres. Conjuntamente con este Proyecto poseen un Código de Convivencia donde se establecen las pautas de actuación para prevenir las situaciones de violencia y reaccionar ante ellas.

Agregó que los especialistas del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) brindan atención psicológica a los estudiantes para mejorar la autoestima, la comunicación, la depresión y aumentar los niveles de satisfacción. Paralelo a esto el directivo reconoció que una de las acciones más importantes son las actividades que se realizan para promover la cultura de paz. Entre ellas se encuentran:

- Creación del concurso “Todos por la paz”, que se realiza una vez cada dos meses para destacar las mejores conductas.
- Mural colectivo sobre cultura de paz, que se actualiza mensualmente por cada grupo docente.
- Creación de concursos, cátedras de docentes y grupos de aprendizaje sobre la cultura de paz y la convivencia pacífica.
- Realización de actividades en colectivo y eventualmente con los adultos.

El directivo destacó que está prevista la creación de un consejo de convivencia escolar con la participación de alumnos, docentes y padres de familia, además de la realización de grupos focales y talleres con los estudiantes para enseñarlos a mediar y solucionar conflictos. “Esta es una de las acciones que se quiere desarrollar con mayor

fuerza: que sean los propios estudiantes los que se encarguen y medien en la solución de conflictos”.

La entrevistada reconoció que, hasta el momento, la mayoría de las acciones se han direccionado hacia la cultura de paz y la mediación de conflictos, no hacia el trabajo para desarrollar la comunicación asertiva. Se mostró de acuerdo con la necesidad de que se realizaran acciones en este sentido y se hicieran investigaciones que apoyen el cambio de docentes y familiares. Por último, estimó que la comunicación asertiva en una cultura de paz puede contribuir a mejorar el aprendizaje de los alumnos.

### **3.7.2 Análisis de los resultados de la encuesta a docentes**

Este instrumento se aplicó a cinco docentes de Primero de Bachillerato de la unidad educativa estudiada. Son todos licenciados en Educación y uno de ellos Magister en Diseño Curricular. Poseen entre cinco y diez años de experiencia como maestros de Primero de Bachillerato. Tres son mujeres y dos hombres. La primera pregunta contiene, como ya se explicó, las características del estilo de comunicación asertivo. Todas son válidas y se contempló de esta forma para identificar lo más fidedignamente posible los conocimientos de los docentes sobre la comunicación asertiva.

La primera opción de esta primera pregunta: utilizar elementos extra verbales de la comunicación para reforzar el mensaje verbal, fue seleccionada por el 60% de los encuestados. En esta misma situación estuvieron las características: ser eficaz y segura, ser responsable con lo que se comunica y sus consecuencias y ser receptivos con el criterio de los demás. Transmitir un mensaje claro y directo y ser respetuoso fueron marcadas por el 100% de los docentes. Respetarse a uno mismo y a los demás fue escogida por el 80%.

Manifestar confianza en sí mismo, no dar razones o excusas para justificar el comportamiento, cometer errores y ser responsables de ellos, juzgar si incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas, juzgar el propio comportamiento, pensamientos y emociones, reconocer cuando no se saben las cosas y ser capaces de defender los derechos, obtuvieron una selección del 40%.

Las opciones manifestar resiliencia, cambiar de parecer si es necesario y decir no lo entiendo o no me importa, cuando así sea, fueron marcadas por el 20% de los docentes. Por último, las características de ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de enfrentarse con ellos y tomar decisiones ajenas a la lógica cuando la situación lo conlleva no fueron seleccionadas por ningún docente.

La figura 3 muestra un gráfico de embudo con el resumen de las opciones señaladas por los docentes.



Figura 3: Resumen de los resultados obtenidos en la primera pregunta de la encuesta a docentes

Elaborado por Lozada, A. R. (2020)

A partir del análisis de la información conseguida se concluyó que la moda de las selecciones es dos docentes, con seis selecciones de 19 posibles, o sea, menos del 50%. El 100% de los profesores solo identificó dos de las posibles opciones: transmitir un mensaje claro y directo y ser respetuosa. Esto significa que la mayoría de los encuestados no reconocieron las características de la comunicación asertiva, por ello la necesidad de su superación en este sentido.

La segunda pregunta contempló los elementos a tener en cuenta para una buena comunicación asertiva. En este caso sí se utilizaron distractores como: manipular al

interlocutor y ejercer su autoridad, elementos que los docentes utilizan con bastante frecuencia. La respuesta a esta pregunta se comportó similar a la anterior. El 100% de las encuestadas seleccionó utilizar expresiones comprensibles y claras, buscar soluciones satisfactorias a los conflictos, controlar la situación y establecer su autoridad. Esta última es incorrecta. La otra opción errónea: manipular al interlocutor, fue seleccionada por cuatro profesoras (80%).

Establecer normas y utilizar adecuadamente las contingencias fue marcada por el 60% mientras que utilizar los elementos del lenguaje no verbal como feedback para el interlocutor, ser empáticos y discrepar respetuosamente, fueron elegidas por el 40% de la muestra. Validar las emociones de los demás y defender los derechos fueron escogidas por el 20%. Transmitir mensajes yo y practicar la escucha activa no fueron opciones seleccionadas por ningún docente. Ningún profesor agregó información sobre otros elementos a considerar en la comunicación asertiva. En la figura 4 aparece un resumen visual de las respuestas.

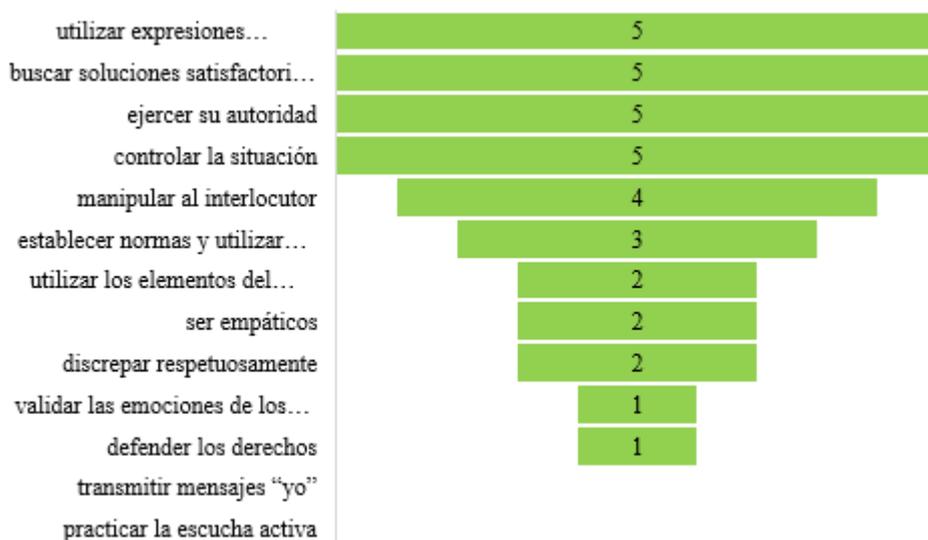


Figura 4: Resumen de los resultados obtenidos en la segunda pregunta de la encuesta a docentes

Elaborado por Lozada, A. R. (2020)

Tal como se aprecia, la moda en este caso se encontró entre el 100% (tres respuestas válidas de las 13 variantes presentadas) y el 40% (solo dos docentes seleccionaron tres respuestas válidas). Es importante señalar que no se escogieron dos exigencias importantes de la comunicación asertiva: transmitir mensajes yo y la escucha

activa. Solo un docente seleccionó otras dos opciones válidas. Esto apoya, como se planteaba inicialmente, la idea de que los docentes no conocían qué es la comunicación asertiva ni cómo se debía de operar para implementarla.

Con respecto a la tercera pregunta de la encuesta a docentes relacionada con el estilo de comunicación de los docentes también hubo presencia de elementos que no se correspondieron con la comunicación asertiva. Estos son: autoritario, manipulador, permisivo, pasivo, inhibido, agresivo, egocéntrico, con dudas y conformista.

El 100% de los encuestados manifestó que es respetuoso. Esta característica se mantuvo presente en las respuestas a las preguntas anteriores. El 60% seleccionó autoritario, manipulador y permisivo, elementos que no se corresponden con la comunicación asertiva. Igual número de docentes escogió receptivo y afectuoso. El 40% marcó natural, relajado y pausado. El 20% destacó pacificador y confiado. Ningún docente marcó asertivo. Tampoco seleccionaron las opciones: pasivo, extrovertido, inhibido, agresivo, egocéntrico, con dudas y conformista. La única opción válida aquí era extrovertido y no se escogió. Los encuestados no agregaron ningún contenido a la pregunta de otro tipo de característica en el estilo de comunicación. Las respuestas a esta pregunta reafirmaron el desconocimiento de los docentes sobre los elementos que caracterizan a la comunicación asertiva.

Referido a la cuarta pregunta sobre el origen de los problemas de aprendizaje de los estudiantes el 100% seleccionó: su capacidad para aprender, los conflictos no solucionados en la familia y desinterés y falta de preocupación por el estudio. El 60% agregó los conflictos no solucionados en la institución educativa, la edad de los estudiantes y la falta de apoyo del docente o los familiares. Ningún docente seleccionó su estilo de comunicación, la forma de dirigirse a ellos ni la falta de preparación académica. Tampoco aportaron ninguna otra información relacionada con el tema tratado. Pudo percibirse en estas respuestas que los docentes no reconocieron la implicación que tiene su estilo de comunicación en los problemas de aprendizaje de sus estudiantes.

La quinta pregunta tenía que ver con la caracterización de una de las variables de estudio asumidas en la investigación (comunicación asertiva). El contacto visual fue marcado por el 60% de los docentes en la opción casi nunca o nunca y el 40% restante lo

ubicó en algunas veces. La distancia corporal fue empleada algunas veces por el 60%, siempre por el 20% y otro 20% destacó que casi nunca o nunca. La expresión facial y los gestos fue utilizada por el 40% casi siempre o siempre; algunas veces, por el otro 40% y nunca o casi nunca por el 20% restante. La postura y el movimiento corporal se emplearon algunas veces por el 60% de los docentes, siempre o casi siempre por el 20% y nunca o casi nunca por el otro 20%.

En relación con el volumen de la voz el 40% lo utilizó algunas veces, otro 40% casi nunca o nunca y el 20% casi siempre o siempre. Se hizo uso, algunas veces, en un 60%, de la velocidad al hablar y en un 40% las frecuencias restantes (casi nunca o nunca y siempre o casi siempre). Con respecto al tono y la entonación y el énfasis los resultados se mostraron de forma similar. El 60% los utilizó siempre o casi siempre, el 20% algunas veces y el otro 20% nunca o casi nunca. Respecto a los enunciados completos el 60% lo utilizó algunas veces y el 40% casi nunca o nunca; la utilización de enunciados claros fue hecha algunas veces por el 40%, siempre o casi siempre por el 40% y nunca por el 20%. Los enunciados coherentes fueron usados siempre o casi siempre por el 40% de los docentes, algunas veces por el 30% y nunca o casi nunca por el 40%.

En la tabla 3 se muestra un procesamiento realizado a estos indicadores. Para proceder se le otorgó a cada frecuencia un número. Siempre o casi siempre fue el número 1, algunas veces, fue el 2 y nunca o casi nunca, el número 3. De esta forma se obtuvieron, con el empleo del SPSS 20 la media y la desviación típica de los datos.

Tabla 3: Resultados de la media y la desviación típica de los indicadores de la variable de estudio comunicación asertiva (encuesta a docentes)

	N	Media	Desv. típ.
El contacto visual	5	2,60	,548
La distancia corporal	5	2,00	,707
La expresión facial y los gestos	5	1,80	,837
Postura y movimiento corporal	5	2,00	,707
Volumen de la voz	5	2,20	,837
Velocidad al hablar	5	2,00	,707
Tono y entonación	5	1,60	,894
Énfasis	5	1,60	,894
Enunciados completos	5	2,40	,548
Enunciados claros	5	1,80	,837
Enunciados coherentes	5	2,00	1,000

Fuente: SPSS 20, alimentada por Lozada, A. R. (2020)

Los valores más pequeños de la media fueron los indicadores más beneficiados, en este caso tono y entonación, énfasis y enunciados claros. Los más afectados fueron volumen de la voz, enunciados completos y contacto visual. Las respuestas más dispersas fueron las relacionadas con los indicadores más favorecidos, donde primaron los extremos, el 60% los utiliza siempre o casi siempre, mientras que el 40% se dividió entre algunas veces y nunca o casi nunca. Como pudo apreciarse la utilización de los indicadores de la comunicación asertiva estuvo muy afectada, a apreciación de los docentes. Estos resultados fueron indicios de la falta de preparación de los docentes para establecer una comunicación asertiva con los estudiantes.

### **3.7.3 Análisis de los resultados de la encuesta a padres de familias**

Se encuestaron 25 madres, cada una en representación de los 25 estudiantes de la muestra. Sus edades oscilaban entre 27 y 55 años (ver anexo 3).

En la primera pregunta relacionada con la cantidad de asignaturas donde los hijos presentaban problemas de aprendizaje, 18 madres seleccionaron la opción de en alguna asignatura, cinco madres en muchas asignaturas y 2 madres en ninguna asignatura. El inciso (b) de la pregunta fue respondida por 20 madres en la opción con alguna frecuencia, tres madres con poca frecuencia y dos respondieron que nunca. Este último criterio reforzó la idea del desconocimiento de estas madres sobre el aprendizaje de sus hijos pues la muestra estuvo compuesta por estudiantes con problemas de rendimiento en el aprendizaje. En el caso de la mayoría sí existió consciencia de que sus hijos presentan dificultades con algunas asignaturas y con determinada frecuencia.

En la segunda pregunta se les solicitó a las madres que determinaran, según sus criterios, las causas de los problemas de aprendizaje de sus hijos. A continuación, se presentan los resultados por orden creciente de selección. El desinterés y la falta de preocupación por el estudio fue marcado por el 32% de las madres, la edad (36%), su capacidad para aprender y falta de apoyo del docente o los familiares (48%), conflictos existentes en la familia (72%), problemas de comunicación con el docente (80%), la falta de comunicación con los docentes (92%) y conflictos existentes en la institución educativa (100%). Como se aprecia hubo dos elementos relacionados con la comunicación del

docente, redactados de forma diferente, precisamente para corroborar si había presencia o no de él. Ambos obtuvieron elevados puntajes. En la pregunta relacionada con otras causas, una madre expuso que las materias están muy difíciles y otras tres afirmaron que los estudiantes no llegaron bien preparados a ese nivel.

En la figura 5 se muestra un gráfico radial donde se aprecia cómo los criterios que dan los encuestados se agrupan hacia los problemas de comunicación y los conflictos en la institución educativa. Según el procesamiento realizado las madres afirmaron que los docentes no establecían una adecuada comunicación con sus hijos y esto provocó dificultades en el aprendizaje.

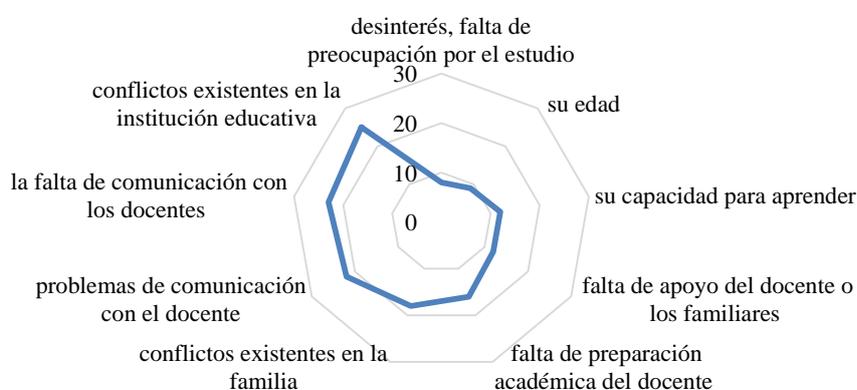


Figura 5: Resumen de los resultados obtenidos en la segunda pregunta de la encuesta a padres

Elaborado por Lozada, A. R. (2020)

La tercera pregunta estuvo encaminada a que las madres identificaran cómo se comunicaba el docente con sus hijos. El 80% de las madres aseveró que los docentes de su hijo se comunicaban con él de forma manipuladora. El 76% afirma que autoritaria, el 44% natural y el 40% afectuosa. El 36% de las madres seleccionó como estilos: receptivo, permisivo, pausado y agresivo. El 32% destacó que eran respetuosos y el 24% que eran relajados y confiados. Solo un 20% distingue el asertividad y un 16%, pacificadora.

El 12% de las madres afirmó que el estilo era pasivo y el 4% (una madre) que era extrovertido, inhibido y egocéntrico. Ninguna madre seleccionó con dudas ni conformista ni aportó información adicional en la pregunta abierta. En la figura 6 aparecen

organizados estos resultados. Como se destaca, más del 50% de las madres caracterizó la comunicación de los docentes como autoritaria y manipuladora. Menos del 50% seleccionó las características propias de la comunicación asertiva, incluyéndola a ella misma (20%, 5 madres). Estos resultados apoyaron los criterios anteriores sobre los problemas de comunicación que las madres plantearon que eran causa de los problemas de aprendizaje de sus hijos.

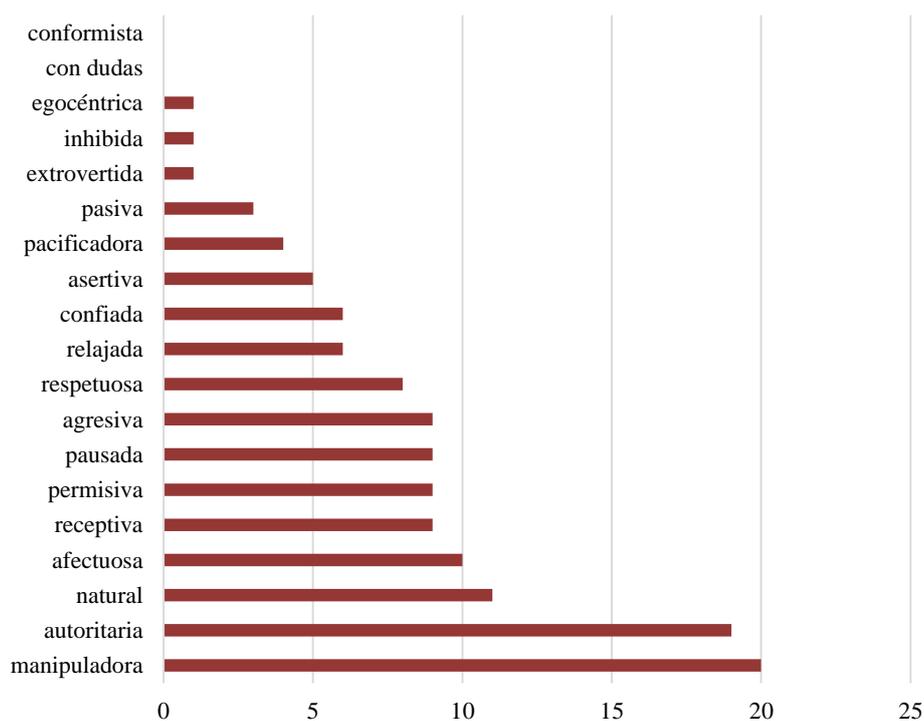


Figura 6: Resumen de los resultados obtenidos en la tercera pregunta de la encuesta a padres

Elaborada por Lozada, A. R. (2020)

La cuarta pregunta del cuestionario a padres pretendió indagar sobre el estilo comunicativo de estos con sus hijos. El 96% de las madres destacó que ejercen su autoridad. El 80% plantea que le importan las emociones de su hijo y defienden su autoridad como padre. El 72% planteó que se ponía en el lugar de su hijo, el 68% buscó soluciones satisfactorias a los conflictos, el 64% utilizó expresiones comprensibles y claras y lo escuchaba sin interrumpirlo. Establecían normas y aprovechaban los problemas que surgieran para hacerle comprender a su hijo, el 56%; lo manipulaba, el 48% y utilizaba gestos, posturas, señas, para darle a entender a su hijo que comprendía su mensaje solo el 16%. Ninguna madre aportó información adicional en esta pregunta.

Las respuestas ofrecidas fueron un tanto contradictorias en relación con las aportadas por los docentes, cuyo 100% destacó como una de las causas de los problemas de aprendizaje de los estudiantes los conflictos no solucionados en la familia, así como la falta de apoyo de los familiares (60%). Independientemente de esto, los resultados de esta pregunta reflejaron que el estilo que utilizan las madres tampoco es asertivo, por ello se necesita que se entrenen en mejorar la comunicación para que puedan apoyar el aprendizaje de sus hijos.

La quinta pregunta indagó sobre el conocimiento que poseían los padres sobre la comunicación asertiva. A continuación, aparecen las respuestas con el porcentaje de señalamientos. Respetarse a uno mismo y a los demás fue seleccionada por el 64% de los padres, ser responsable con lo que se comunica y sus consecuencias (52%), ser capaz de defender los criterios (48%), ser respetuoso, ser una comunicación eficaz y segura, cambiar de parecer si es necesario y reconocer cuando no se saben las cosas, obtuvieron un porcentaje de 36%.

Por su parte, manifestar confianza en sí mismo, no dar razones o excusas para justificar el comportamiento, decir no lo entiendo o no me importa, cuando así sea y ser receptivos con el criterio de los demás puntuó un 32%. Transmitir un mensaje claro y directo, así como juzgar el propio comportamiento, pensamientos y emociones fueron seleccionados por el 28% de las madres. Ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de enfrentarse con ellos obtuvo un 24%; cometer errores y ser responsables de ellos, un 20%; tomar decisiones ajenas a la lógica cuando la situación lo conlleva, el 16%. Con un 8% destacaron los aspectos: utilizar elementos extraverbales de la comunicación para reforzar el mensaje verbal y juzgar si incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas. Manifestar resiliencia no fue seleccionado por ninguna de las madres. Tampoco se ofreció ninguna información adicional.

En la figura 7 aparecen representados los criterios establecidos. Pudo percibirse que no hubo una selección alta de los elementos ofrecidos, ninguno alcanzó más del 50% de la selección. La respuesta a esta pregunta dejó muy claro el desconocimiento que poseen los padres sobre la comunicación asertiva.

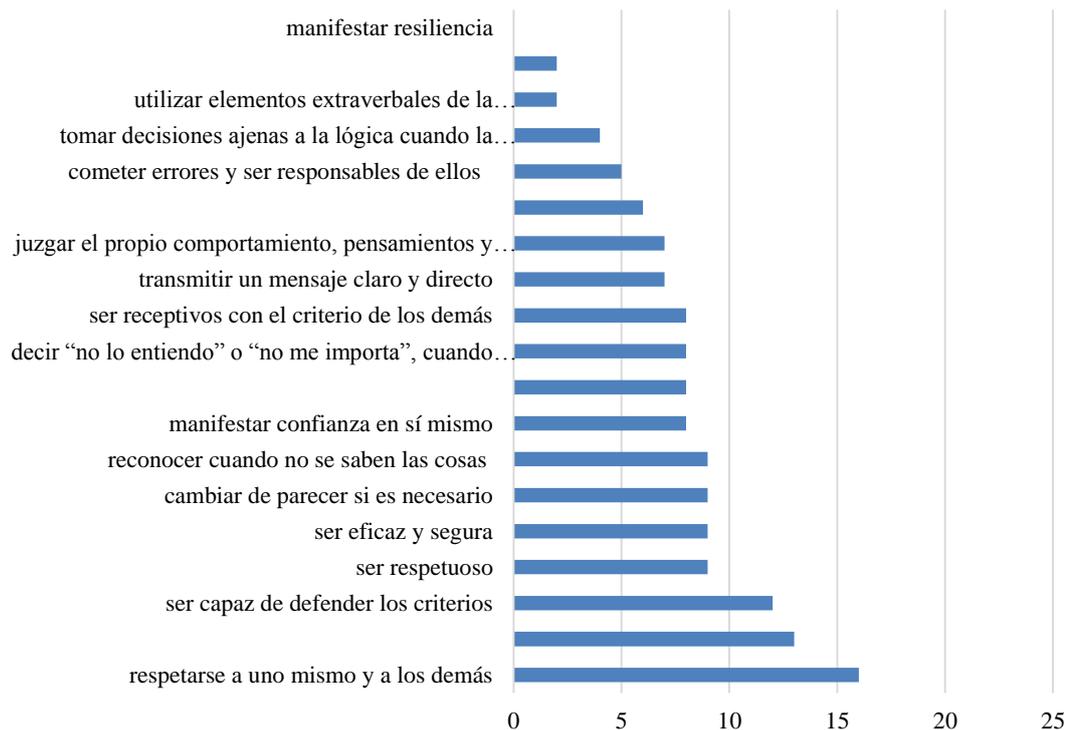


Figura 7: Resumen de los resultados obtenidos en la quinta pregunta de la encuesta a padres

Elaborado por Lozada, A. R. (2020)

### 3.7.4 Análisis de los resultados del análisis documental a las actas evaluativas de las asignaturas

El método de Análisis documental permitió constatar los resultados académicos de los 25 estudiantes seleccionados en la muestra en las asignaturas de Matemática, Lengua y literatura, Ciencias naturales e Historia que se registran en las actas evaluativas.

Es importante destacar que según el Instructivo para la aplicación de la evaluación estudiantil (Ministerio de Educación de la República de Ecuador. Subsecretaría de apoyo, seguimiento y regulación de la educación, 2016) la evaluación se realiza en base a diez puntos. Atendiendo a la escala de calificaciones los estudiantes que obtienen una evaluación entre nueve y diez puntos dominan los aprendizajes requeridos; entre siete y 8,99 puntos, alcanzan los aprendizajes requeridos; entre 4,01 y 6,99, está próximo a alcanzar los aprendizajes requeridos y las calificaciones de cuatro o menor que cuatro, no alcanzan los aprendizajes requeridos. Los problemas de aprendizaje se consideran cuando el estudiante obtiene menos de 6,99 puntos.

A continuación, se presenta una tabla (tabla 4) que recoge el número que se le dio a cada estudiante en la investigación, la asignatura revisada y la evaluación correspondiente. El acta de aprovechamiento analizada fue la correspondiente con el segundo parcial.

Tabla 4: Resultados de aprendizaje de los estudiantes de la muestra

Estudiante	Matemática	Historia	Ciencias Naturales	Lengua y lit.	Promedio
Estudiante 1	6,70	7,50	7,10	6,10	6,85
Estudiante 2	2,70	7,20	5,10	6,00	5,25
Estudiante 3	7,20	6,65	7,00	6,30	6,79
Estudiante 4	7,10	6,65	7,88	6,70	7,08
Estudiante 5	7,50	7,75	6,00	6,50	6,94
Estudiante 6	5,50	7,88	7,90	6,10	6,85
Estudiante 7	5,40	7,98	6,60	7,70	6,92
Estudiante 8	4,30	7,25	6,50	7,70	6,44
Estudiante 9	8,20	8,13	7,00	4,10	6,86
Estudiante 10	8,40	4,09	7,60	7,00	6,77
Estudiante 11	5,40	8,60	8,80	5,50	7,08
Estudiante 12	3,20	7,80	6,00	6,10	5,78
Estudiante 13	2,40	6,48	7,80	4,40	5,27
Estudiante 14	5,10	6,43	7,50	7,20	6,56
Estudiante 15	5,40	8,00	7,70	6,50	6,90
Estudiante 16	6,40	7,63	5,10	4,50	5,91
Estudiante 17	7,50	6,50	7,10	6,80	6,98
Estudiante 18	6,40	7,88	6,00	7,20	6,87
Estudiante 19	6,30	7,49	7,80	6,80	7,10
Estudiante 20	6,60	6,85	7,10	7,10	6,91
Estudiante 21	5,70	6,65	7,40	5,70	6,36
Estudiante 22	5,30	8,10	7,70	6,30	6,85
Estudiante 23	6,00	7,15	7,10	7,50	6,94
Estudiante 24	6,40	7,34	7,90	7,90	7,39
Estudiante 25	7,30	7,20	6,30	6,10	6,73

Elaborado por Lozada, A. R. (2020)

Como puede apreciarse se destacaron en color rojo los resultados que denotaron problemas en el aprendizaje. Hubo 15 estudiantes (60%) con dos asignaturas con dificultades, cinco estudiantes (20%) con una asignatura; cuatro estudiantes (16%) con tres asignaturas con problemas y un estudiante (4%) con las cuatro asignaturas. Al promediar estas cuatro asignaturas se pudo apreciar dificultades en 21 estudiantes (84%). La asignatura con resultados más bajos fue Matemática. La que mejores resultados exhibió fue Historia.

Entre los aspectos significativos sobre el aprendizaje del estudiante los profesores destacaron que existe falta de interés, problemas en la solución de las tareas, en la participación, ausencia en actividades individuales, grupales y lecciones realizadas en el aula, ausencia del cuaderno de materia, por lo que la calificación fue insuficiente en la evaluación sumativa. Los resultados de este método confirmaron los problemas de aprendizaje de los alumnos seleccionados.

### **3.7.5 Análisis de los resultados de grupos focales con los estudiantes**

Como ya se planteó el grupo focal se realizó en forma de entrevista colectiva no estructurada. Se reunieron en el grupo a los 25 estudiantes que componen la muestra y se les explicó el propósito del grupo. Fue muy importante resaltar que el objetivo no era enjuiciarlos, ni tomar medidas disciplinarias con ellos sino tratar de resolver la situación que existe en torno a los resultados académicos de ellos. También se establecieron determinadas normas para la interacción colectiva, antes de efectuarlo: se respeta lo que dicen todos, no se interrumpe cuando otro está hablando, se levanta la mano si se desea hablar y todos los criterios son válidos. En el grupo no se dan respuestas ni se toman medidas in situ. El grupo focal persiguió que sus integrantes se expresen sin límites de tiempo ni criterios.

El objetivo fue diagnosticar el estado de la comunicación asertiva entre docente/alumno y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes. La investigadora grabó en audio las intervenciones de los estudiantes sin que estos lo supiesen, para que no se inhibieran. Para procesar las intervenciones a cada estudiante se le otorgó un número y se ubicaron las participaciones por cada elemento que se debía registrar. Se intentó que todos participaran, pero hubo dos que no quisieron referir ningún criterio (estudiantes 24 y 25). Se utilizó una guía, pero se intentó que la conversación y los testimonios e intervenciones de los estudiantes fueran lo más espontáneas posibles.

Se indagó sobre el origen de los problemas de aprendizaje, el estilo de comunicación del docente, si este estilo influye en su aprendizaje y de qué forma lo hace y si consideran que el profesor debe cambiar la forma en cómo los trata. Con relación al origen de los problemas de aprendizaje el 86,9% de los estudiantes (20 de 23) destacó que

los profesores no los entienden, que es muy difícil preguntar dudas y que se sienten apartados del resto del grupo. A continuación, aparecen algunas de las opiniones de los estudiantes al respecto.

Estudiante 5: *Mi profesor no sabe que yo existo...*

Estudiante 8: *A mí me regañan constantemente, aunque no haya hecho nada...*

Estudiante 20: *Cuando no entiendo algo me da pena preguntar, porque el profesor se enfurece conmigo...*

Referido a este punto, el 43,4% de los estudiantes (10 de 23), reconoció que no dedican tiempo suficiente a los estudios, aquí plantearon que prefieren hacer otras actividades cuando llegan a casa, que no les gusta la escuela y que se aburren en el aula, que no les interesa lo que el profesor está explicando. Ocho estudiantes (34,7%) también refirieron que no tienen con quién estudiar, que en la casa no tienen tiempo para hacerlo, que tienen que hacer otras actividades que los padres le ordenan, y que no reciben ayuda de la familia para realizar los deberes. Este aspecto se correspondió con lo planteado por las madres en la encuesta donde el 72% destacó que el origen de los problemas de aprendizaje estaba en los conflictos familiares.

Con respecto al estilo de comunicación del docente, si este estilo influye en su aprendizaje y de qué forma lo hace, el 82,3% (19 de 23) destacó que los profesores imponen su autoridad, que no los escuchan, que siempre hay que hacer lo que ellos determinan, que no atienden los reclamos de los alumnos. En este sentido se expresaron de la siguiente forma:

Estudiante 9: *A veces tengo algún problema que planteo y el profesor piensa que no es verdad...*

Estudiante 15: *Casi todos los profesores me dicen que el del problema soy yo, que tengo que cambiar...*

Estudiante 2: *A mí siempre me hablan fuerte, como si estuviera sorda...*

Estudiante 21: *El profesor me ignora, piensa que soy antipático...*

El 56,5% (13 de 23) agregó que otras veces los docentes se mostraban pasivos, no les prestaban atención o simplemente les daban la razón, incluso sin tenerla. Agregaron:

Estudiante 22: *La profesora hace como que yo no existo...*

Estudiante 3: *Cuando quiero contestar una pregunta, no me mandan, porque supuestamente molesto a los demás en clases...*

Estudiante 14: *Como no me mandan casi nunca, no me molesto en atender...*

El 92% de los estudiantes (23 de 25) muestran su inconformidad con la forma en que son tratados. Se sienten excluidos, apartados, incomprensidos. Por otra parte, también manifiestan desagrado por esta situación y la mayoría expresa que quisiera que cambiara. Con respecto a si influye en su aprendizaje, 15 alumnos (65,2%) refieren expresamente que la forma en que son tratados hace que pierdan el interés por las clases y por asistir a la escuela, que se sienten desmotivados y que las clases no son para ellos, que sencillamente asisten a la escuela por asistir. El resto de los estudiantes que intervinieron (ocho, 34,7%), no están seguros ni precisan si la forma de los docentes influye en su aprendizaje.

Todos los estudiantes piensan que los profesores debían cambiar la forma en cómo los tratan. Opinaron que eso los ayudaría a tener mejores relaciones, a aprender mejor, a tener ganas de estudiar, de participar, de asistir a la institución y de educarse. Como pudo apreciarse en los testimonios y comentarios de los estudiantes se evidenciaron los problemas de comunicación que existen entre estos y los docentes, así como la influencia que el estilo comunicativo de la mayoría de los profesores ocasiona, según los estudiantes, en su aprendizaje y sus relaciones con los otros estudiantes y hasta con los propios profesores. Según los participantes un cambio es necesario para asegurar el bienestar de los alumnos, su interés por aprender y su rendimiento docente.

La utilización de esta técnica fue muy beneficiosa y productiva en la investigación porque se identificó, de manera directa, la problemática estudiada. Los alumnos se manifestaron abiertamente y se les dio la posibilidad de que dijeran todo lo que querían transmitir sin interrumpirlos, ni guiar o condicionar sus respuestas.

### **3.7.6 Análisis de los resultados de la observación áulica**

Se observaron 20 clases, cinco de cada asignatura básica: Matemática, Lengua y literatura, Ciencias naturales e Historia y se determinó la moda de cada asignatura. Este dato fue el que se tuvo en consideración para hacer los análisis finales. Se decidió no analizar las asignaturas por separado porque el objetivo no era identificar a los docentes

más o menos asertivos, lo ideal es que todos sean asertivos, sino demostrar las carencias en torno a este estilo de comunicación y describir el comportamiento de los indicadores de la variable de estudio comunicación asertiva.

El indicador contacto visual obtuvo una moda de algunas veces en las cuatro asignaturas observadas. La distancia corporal se compartió, la mitad de las asignaturas presentó una frecuencia de casi nunca o nunca y la otra mitad de algunas veces. La expresión facial y los gestos tuvo un comportamiento del 50% de las asignaturas en algunas veces, un 25% en siempre o casi siempre y otro 25% en casi nunca o nunca. La postura y movimiento corporal presentó una moda en el 75% de las asignaturas de siempre o casi siempre y en el 25%, de algunas veces. El volumen de la voz tuvo una moda en las cuatro materias de algunas veces.

La moda de la velocidad al hablar fue de algunas veces, en el 75% de las materias y en el 25% restante de siempre o casi siempre. Con respecto al tono y la entonación, el énfasis y la utilización de enunciados claros se apreció que la moda, en el 75%, fue de algunas veces y en el 25% de casi nunca o nunca. El indicador enunciados completos tuvo una moda en el 100% de las asignaturas de algunas veces y enunciados coherentes una moda de siempre o casi siempre en el 75% de las asignaturas y en el 25% algunas veces.

Tal como se procedió en la encuesta a docentes se procesaron los resultados de dichos indicadores. En la tabla 5 aparece el procesamiento realizado. Para operar se le asignó a cada frecuencia de observación un número. Siempre o casi siempre fue el número 1, algunas veces, fue el 2 y nunca o casi nunca, el número 3. De esta forma se obtuvieron la media y la desviación típica de los datos, con la utilización del SPSS 20.

Tabla 5: Resultados de la media y la desviación típica de los indicadores de la variable de estudio comunicación asertiva (observación áulica)

	N	Media	Desv. típ.
El contacto visual	4	2,00	,000
La distancia corporal	4	2,50	,577
La expresión facial y los gestos	4	2,00	,816
Postura y movimiento corporal	4	1,25	,500
Volumen de la voz	4	2,00	,000
Velocidad al hablar	4	1,75	,500
Tono y entonación	4	2,25	,500
Énfasis	4	2,25	,500
Enunciados completos	4	2,00	,000
Enunciados claros	4	2,25	,500
Enunciados coherentes	4	1,50	,577
N válido (según lista)	4		

Fuente: SPSS 20, alimentada por Lozada, A. R. (2020)

Como indica la media los indicadores que presentaron mejores resultados, o sea, que se tienen en cuenta casi siempre o siempre por el docente son: postura y movimiento corporal (1,25), enunciados coherentes (1,50) y velocidad al hablar (1,75). La moda del resto de los indicadores fluctuó entre algunas veces o casi nunca o nunca. Estos últimos resultados no fueron lo esperado. Se pudo apreciar que los indicadores están muy afectados sobre todo por la frecuencia con que se observaron, por lo que se concluyó que todos tienen problemas en mayor o menor medida.

Con respecto a los factores que inciden en el proceso de aprendizaje: el clima en el aula, la seguridad en el entorno escolar y el acoso en el aula, los resultados fueron los siguientes. Los indicadores comunicación abierta y fluida, comunicación horizontal y comunicación asertiva tuvieron una moda de algunas veces en el 50%, y de casi nunca o nunca en el otro 50% por lo que la moda está compartida entre estos criterios.

La moda de los indicadores integridad física y buenas relaciones entre estudiantes y docentes fue de algunas veces, en el 75% de las materias y en el 25% restante de siempre o casi siempre. El indicador seguridad personal tuvo una moda en el 75% de las asignaturas de siempre o casi siempre y en el 25%, de algunas veces.

El indicador ambiente de calma y tranquilidad presentó una moda en el 75% de las asignaturas de siempre o casi siempre y en el 25%, de algunas veces. Los indicadores prácticas solidarias y comunicación y trato respetuoso tuvieron una moda, en el 75%, de algunas veces y en el 25% de casi nunca o nunca.

Como puede apreciarse en la tabla 6 los indicadores más afectados fueron comunicación abierta y fluida, comunicación horizontal y comunicación asertiva con una media de 2,50. Le continúa comunicación y trato respetuoso. Los que mejor estado muestran son seguridad personal y ambiente de calma y seguridad, con 1,25 de media.

Tabla 6: Resultados de la media y la desviación típica de los indicadores de la variable de estudio aprendizaje (observación áulica)

	N	Media	Desv. típ.
Comunicación abierta y fluida	4	2,50	,500
Comunicación horizontal	4	2,50	,500
Comunicación asertiva	4	2,50	,500
Integridad física	4	1,75	,500
Seguridad personal	4	1,25	,500
Buenas relaciones entre estudiantes y docentes	4	1,75	,500
Ambiente de calma y tranquilidad	4	1,25	,500
Prácticas solidarias	4	2,25	,500
Comunicación y trato respetuoso	4	2,25	,500

Fuente: SPSS 20, alimentada por Lozada, A. R. (2020)

La aplicación de este método contrastó lo obtenido en las encuestas a los docentes. En este caso se apreciaron problemas, pero no tan marcados como los obtenidos aquí, por esto la necesidad de complementar la utilización de ambos métodos e instrumentos. Según los datos obtenidos en la observación existen estilos que no se corresponden con la comunicación asertiva y los factores que inciden en un aprendizaje de calidad también se mostraron afectados. Estos resultados reafirmaron el estado negativo de la comunicación asertiva y la necesidad de la utilización del programa socioeducativo con los docentes, fundamentalmente.

### **3.8 Presentación de resultados**

Para analizar los resultados primero se considerará la información obtenida de los instrumentos aplicados en función del objetivo general de la investigación: Analizar la comunicación asertiva entre docente/alumno y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes. Se hará una breve caracterización además del estado actual de la comunicación asertiva según los indicadores determinados en la investigación.

A partir del análisis de la información obtenida de la entrevista al directivo de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda se pudo concluir que había presencia de conflictos, de problemas en la conducta y de aprendizaje en algunos estudiantes de Primera de Bachillerato. Las causas de esta situación fueron las propias manifestaciones y características psicológicas de la edad adolescente como hacer valer su opinión para garantizarse un lugar en el grupo, insatisfacción de determinadas necesidades, la no mediación de conflictos, entre otras. Esto provoca manifestaciones de agresividad verbal y física, bullying, deterioro de las relaciones entre pares, entre otras consecuencias. Estos estudiantes poseen significativos problemas de aprendizaje.

Los problemas de aprendizaje tienen varias causas. Una de las explícitamente reconocidas fue el estilo de comunicación del docente que se caracterizó por ser dogmático, inflexivo, impositivo, autoritario. No se aplica el asertividad y ello influye de forma negativa acentuando los problemas de aprendizaje de los estudiantes. En la Unidad Educativa se han desarrollado varias acciones para incentivar la resolución de conflictos mediante la mediación. Sin embargo, no se han llevado a cabo acciones para contribuir al desarrollo de la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes.

En la encuesta realizada a los docentes se pudo constatar que realmente no se conocían las características ni los elementos que propician la comunicación asertiva. Se verificó, por el criterio de los docentes, que el estilo comunicativo era impositivo, ejercían su autoridad, manipulaban al interlocutor, elementos que no son característicos del estilo asertivo, aunque todos los docentes plantearon ser respetuosos. No reconocieron que su estilo de comunicación es uno de los factores que incide directamente en los problemas de aprendizaje de sus estudiantes, elemento este identificado en el resto de los instrumentos aplicados.

La encuesta a padres de familia demostró que estos tampoco ejercen una comunicación asertiva con los estudiantes y que existen conflictos intrafamiliares que causan los problemas de aprendizaje. Sumado a esto y en primera opción, los padres identificaron el estilo de comunicación de los docentes como el factor que más influía en el aprendizaje de sus hijos. La mayoría de las madres reconoció que los profesores eran manipuladores, autoritarios, agresivos. También destacaron que son permisivos, pausados y afectuosos (en un menor por ciento).

Los resultados del grupo focal con los estudiantes seleccionados mostraron fehacientemente que la forma de comunicarse los docentes con ellos era una de las causas que más incidía en sus problemas de aprendizaje. Los alumnos mostraron su inconformidad con cómo son tratados y expresaron su interés y necesidad de cambiar esta realidad. Con ello podrían aumentar su interés por el estudio, el grado de aceptación del grupo hacia ellos, las relaciones con los profesores y los resultados en el aprendizaje. Finalmente se pudo determinar que el estilo de comunicación de los docentes no era asertivo y esto tenía una relación directa con los problemas de aprendizaje de los estudiantes. Se pudo comprobar además que ni los docentes ni las madres conocían qué es la comunicación asertiva. Estos resultados comprobaron la necesidad de la investigación realizada y la propuesta planteada.

Con respecto a la caracterización del estado actual de la comunicación asertiva según los indicadores determinados en la investigación se consideraron los resultados obtenidos de la encuesta a docentes y la observación áulica. En la tabla 7 se puede apreciar una comparación entre los valores medios de los indicadores en estos dos instrumentos.

Tabla 7: Comparación de los resultados de la media de los indicadores de la variable de estudio comunicación asertiva (encuesta y observación áulica)

	Media (encuesta)	Media (observación)
El contacto visual	2,60	2,00
La distancia corporal	2,00	2,50
La expresión facial y los gestos	1,80	2,00
Postura y movimiento corporal	2,00	1,25
Volumen de la voz	2,20	2,00
Velocidad al hablar	2,00	1,75
Tono y entonación	1,60	2,25
Énfasis	1,60	2,25
Enunciados completos	2,40	2,00
Enunciados claros	1,80	2,25
Enunciados coherentes	2,00	1,50

Fuente: SPSS 20, alimentada por Lozada, A. R. (2020)

El estado ideal de la media de los indicadores fue el valor de 1, lo que indicó que siempre o casi siempre se apreció el indicador. Como aparece en la tabla 5, los indicadores de mayor presencia (poseen menor media) fueron el tono y la entonación y el énfasis (1,60) y la expresión facial y los gestos, así como los enunciados claros (1,80).

En la observación áulica los indicadores que presentaron mejores resultados fueron: postura y movimiento corporal (1,25), enunciados coherentes (1,50) y velocidad al hablar (1,75). Como puede notarse ninguno coincidió con los de mejor puntuación en la encuesta. Los indicadores que tuvieron una menor desviación entre un instrumento y otro son:

- La expresión facial y los gestos
- Volumen de la voz
- Velocidad al hablar

A pesar de poseer poca desviación, no alcanzaron resultados relevantes. Estos efectos denotaron la falta de sistematicidad en el empleo de recursos que garanticen una comunicación asertiva, que favorezca la relación docente/alumno y el aprendizaje de este último. Se consideró que ningún indicador cumplió con su estado óptimo y que realmente la comunicación asertiva docente/estudiante influye en el aprendizaje de los estudiantes. Es válido resaltar el interés mostrado por los grupos de estudio, en especial los docentes de la Unidad Educativa. Esto constituyó una potencialidad importante en el desarrollo exitoso de la investigación.

Finalmente se logró demostrar la incidencia que existe entre la comunicación asertiva y el aprendizaje. La buena comunicación, desde lo afectivo, puede propiciar estabilidad emocional, relación de equilibrio, de reflexión y asegura el desempeño cognitivo. Si se incorpora a cada ámbito de la vida diaria, fortalecerá el desarrollo de la personalidad, en especial de los estudiantes, lo cual evidenciará un cambio en los resultados del aprendizaje. En los docentes puede fortalecer su pensamiento educativo e identidad profesional junto a la identidad personal de cada uno de sus estudiantes.

## **CAPÍTULO 4: PROPUESTA**

Se presenta en este capítulo la propuesta de programa socioeducativo, sus fundamentos, características y los principios sobre los que se elaboró. También se explica su conformación y funcionamiento en base a las modalidades que se han diseñado para ello: curso de capacitación, talleres, evento, autopreparación y foro debate.

### **4.1 Fundamentos asumidos en el programa socioeducativo “Comunícate conmigo” dirigido a docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes**

El programa socioeducativo “Comunícate conmigo” se erige sobre los fundamentos de las Ciencias de la Educación; en el cual la filosofía de la educación constituye el núcleo conceptual que las orienta en el que se integran: la sociología, psicología y la pedagogía.

La filosofía de la educación constituye el núcleo orientador del programa socioeducativo porque promueve el estudio de los fenómenos educativos desde su génesis y desarrollo, lo que posibilita su percepción objetiva; permite comprender su movimiento y proyección futura en pos del crecimiento profesional y humano.

Se sustenta en el humanismo como esencia y realidad del proyecto de mejoramiento profesional y humano. El método general que guía al pensamiento y a la acción educativa es el que evita el dogmatismo y la visión unilateral y estrecha del fenómeno educativo objeto de estudio en el programa socioeducativo “Comunícate conmigo” y garantiza el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes.

El programa socioeducativo “Comunícate conmigo” es concebido como un espacio para intercambiar ideas, sentimientos emociones por medio de la comunicación.

En los fundamentos del programa socioeducativo “Comunícate conmigo” son tenidos en cuenta los principios de la Filosofía de la Educación tales como: el carácter masivo y de equidad, la combinación estudio y trabajo con la participación democrática y

abierta a la diversidad. Se expresa la relación entre la cultura, la educación y la identidad para la formación integral del hombre.

La Sociología de la educación depende de los fundamentos filosóficos y del método científico que se asume, por ende, aporta en esencia la puesta en práctica de un principio de gran valía: la unidad entre la sociedad y la educación, que advierte la relación que existe entre estas características. Dicha relación permite colocar a la institución educativa como una institución social que orienta sus fines a la educación en correspondencia con sus intereses. La educación se orienta en consecuencia con el ideal de ser humano que requiere formar la sociedad.

El programa socioeducativo “Comunícate conmigo” mejora el desempeño profesional pedagógico de los docentes con vistas a contribuir al desarrollo de una comunicación asertiva para que puedan integrarse de forma activa a la sociedad y al crecimiento profesional y humano de cada participante.

En correspondencia con lo asumido en relación a los fundamentos filosóficos se desprende que se tome partido por los fundamentos de una Psicología pedagógica humanista, basada en ideas educativas que constituyen las raíces más sólidas y por las que permiten ponerse a la altura de la ciencia psicológica contemporánea. En tal sentido se enaltece de lograr una comunicación asertiva entre los estudiantes de bachillerato.

El desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de una comunicación asertiva en los estudiantes bajo la guía y conducción del docente, exige que este deba estar preparado para que desde su desempeño profesional pedagógico contribuya a que todos los estudiantes logren una adecuada comunicación a partir de una cultura de paz.

El programa socioeducativo “Comunícate conmigo” asume de la Psicología Pedagógica los postulados de Vygotsky (1968), en especial la relación entre la actividad y la comunicación en tanto esta última aparece muy vinculada a todas las formas de interrelación humana, en especial la que se produce en la dinámica de cualquier proceso educativo. En el curso de esta interrelación el sujeto transforma la naturaleza, la sociedad y a sí mismo, como condición fundamental para la formación de su personalidad.

De igual forma la unidad de los procesos cognitivos y afectivos posee un especial significado en el programa socioeducativo propuesto porque el desempeño profesional pedagógico del docente se dirige a dotarlo de conocimientos teóricos y prácticos, pero a su vez se desarrollan actitudes de comprensión, empatía, aceptación que los sensibilice con las situaciones de aprendizaje de sus estudiantes y permita brindar los niveles de ayuda necesarios para que cada uno de ellos puedan dar un salto de la zona de desarrollo actual a la potencial (zona de desarrollo potencial, como otro de los postulados de los fundamentos psicológicos).

Por último, el programa socioeducativo “Comunícate conmigo” tiene en cuenta la ley genética fundamental del desarrollo, en tanto todo proceso o cualidad psicológica aparece dos veces en su desarrollo; primero en el plano interpsicológico, en las relaciones interpsicológico, mediante de la cooperación del trabajo educativo, en la interacción con el otro. Después aparece en el plano interpsicológico como adquisición interna.

El programa socioeducativo presentado tiene como cualidades: humanista, optimista, responsable, dinámico, participativo, activo, reflexivo, contextualizado.

De los fundamentos de la Pedagogía, el programa socioeducativo realizado asume que el proceso de educación y por ende el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato para el desarrollo de la comunicación asertiva, debe ser consciente, organizado, dirigido y sistematizado al integrar todas las influencias educativas que abarquen las diferentes esferas del desarrollo (cognitivo – afectivo – motivacional – físico).

Por tanto, se sustenta en las leyes de la Pedagogía, en especial en sus principios generales, fundamentalmente los relacionados con la unidad sociedad y educación, igualdad de posibilidades, educación en colectivo y mediante el colectivo, lo que permite reconocer en la preparación del hombre para la vida, las transformaciones que se desean alcanzar en el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, en el desarrollo de la comunicación asertiva, concebidas en la propuesta.

Por su relación con el proceso de desempeño profesional pedagógico de los docentes, otro de los fundamentos pedagógicos asumidos en especial, en su devenir histórico-social, posee una valiosa y extensa tradición pedagógica humanista, con aportes significativos acumulados a partir del pensamiento pedagógico más contemporáneo referido al sentido amplio y estrecho del proceso educativo. Para esta investigación este elemento resulta evidente en las actividades del programa socioeducativo diseñado que forma parte del sistema de superación para el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, en el desarrollo de una comunicación asertiva en sus estudiantes.

#### **4.1.1 Principios del programa socioeducativo “Comunícate conmigo” para desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes**

**Principio No 1:** Relación entre pertinencia social, los objetivos, la motivación y la comunicación (incluye actividad laboral, intereses personales y sociales).

Este principio contempla la relación entre la determinación de los problemas y potencialidades del desempeño profesional pedagógico que presentan los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva, la necesidad de solucionar los problemas basados en su rol y la pertinencia social y la expresión de estos como objetivos general y específicos del programa socioeducativo. A partir de ello se precisan los conocimientos, hábitos, habilidades, valores y actitudes que se requieren para ello. Se debe tener presente la motivación que tienen los docentes de la muestra por alcanzar los objetivos propuestos.

La comunicación es otro elemento importante al actuar como mediador entre el investigador y los docentes que conforman la muestra y entre ellos lo cual permitirá lograr un clima favorable en las actividades que se proponen.

**Principio No 2.** Principio del vínculo entre la actividad y la calidad del resultado.

Concede gran importancia a la racionalización del tiempo que se necesita para el logro de los objetivos planteados a partir de la determinación de las potencialidades y problemas del desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes.

Este principio posibilita que a partir de la determinación de las potencialidades y problemas, se planifique la actividad a efectuar para que garantice el cumplimiento de los objetivos y de las transformaciones del desempeño profesional pedagógico de los docentes, así como los contenidos, las formas organizativas para desarrollar las actividades, los medios y métodos para efectuar la actividad, así como las formas de evaluación para controlar y medir los resultados y la calidad con que se realizó durante su desarrollo.

**Principio No 3.** Principio del carácter científico del contenido, la investigación e independencia cognoscitiva y la producción de nuevos conocimientos.

Para lograr que este principio se lleve a cabo de manera satisfactoria se debe contar con el personal ejecutor de la actividad (el nivel científico, la actualización y acreditación del ejecutor) y así elevar la independencia cognitiva y la producción de nuevos conocimientos.

Se debe potenciar a los docentes en la actividad investigativa con el desarrollo de las acciones que se proponen, los que deben prepararse y ser capaces de investigar su realidad como parte de su desempeño profesional pedagógico, para el desarrollo de la comunicación asertiva. Contribuir al desarrollo de un potencial científico propio, capaz de garantizar la producción de nuevos conocimientos desde su práctica educativa y así alcanzar el éxito en metas más exigentes de calidad, equidad y eficiencia. Contribuye la función investigativa al auto perfeccionamiento, los prestigio y profesionaliza.

**Principio No 4.** Principio de la relación entre las formas de trabajo y las tecnologías.

La utilización de diferentes formas para realizar actividades de carácter presencial y no presencial, así como la relación con la utilización de variadas tecnologías se tiene en consideración en este principio. El programa socioeducativo “Comunícate conmigo” propone el empleo de variadas formas y alternativas de trabajo como son: Curso de capacitación, taller, programa de autopreparación, evento y foro debate online.

Este principio anuncia la necesidad de vincular el programa con las necesidades de los docentes, que vaya conformando un perfil profesional del participante que pueda garantizar la satisfacción de conocimientos teórico - prácticos, elemento que se logra con cada una de las formas y alternativas incluidas en el programa socioeducativo “Comunícate conmigo”.

**Principio No 5.** Principio del vínculo de la teoría con la práctica, la educación en valores y la conducta ciudadana.

El principio rector estructurador de la teoría, se vincula estrechamente con la ley de la unidad de la instrucción y la educación, persigue que la actuación en la práctica educativa se manifieste como una conducta del docente en su vida, en su medio, la familia, la comunidad, las amistades, el país, que desde el desempeño profesional pedagógico, el docente sea capaz de mostrar actitudes de respeto, aceptación, empatía que les permita desarrollar la comunicación asertiva en sus estudiantes, elementos estos que se recogen en el programa socioeducativo que se propone.

La teoría se convierte en fuerza rectora y factor del desarrollo de la sociedad cuando se vincula dialécticamente con la práctica, y la práctica al relacionarse con la teoría, deja de ser una actividad intuitiva, espontánea para desempeñar su papel no solo como contenido del conocimiento, sino como comprobación de su veracidad. Este elemento se tiene en cuenta en el programa socioeducativo realizado por la importancia de aplicar el conocimiento teórico en la práctica para luego enriquecer la teoría.

El programa socioeducativo tiene en cuenta la unidad de lo cognitivo y lo afectivo motivacional, lo educativo e instructivo se revela en tanto debe satisfacer las necesidades espirituales de los docentes que conforman la muestra, premisa indispensable para la comunicación asertiva, en tanto un docente debe ser buena persona, humano, con buenos sentimientos, que crea siempre en las potencialidades que tienen todos los sujetos desde la diversidad e igualdad de características y particularidades, que apueste por el bienestar, la felicidad y el aprendizaje de todos los estudiantes.

**Principio No 6.** Principio del enfoque de sistema y sus expresiones sectoriales, territoriales y comunitarias.

Este principio tiene un carácter organizativo y garantiza la interrelación que debe existir entre la institución educativa y otras instituciones mediante las cuales se puede lograr un intercambio, no solo de conocimientos, sino de ayuda en cuanto al personal ejecutor de las actividades del programa socioeducativo, y el vínculo existente entre la escuela y la comunidad. Permite que los contenidos a desarrollar en el programa socioeducativo transcurran de lo más simple a lo más complejo con una estrecha relación entre ellos.

**Principio No 7.** Principio de la condicionalidad entre la formación de pregrado y posgrado, básica y especializada.

Este principio garantiza la satisfacción de las necesidades de acuerdo con el punto de partida del egresado de cualquier nivel y las nuevas responsabilidades sociales asignadas; por consiguiente, los nuevos conocimientos y habilidades que debe adquirir en forma progresiva deben estar establecidos en una formación básica y la formación especializada. Propicia la atención a las individualidades a partir del nivel de profesionalidad que evidencien los docentes de la muestra.

El programa socioeducativo “Comunícate conmigo” parte de los conocimientos, habilidades, hábitos, es decir, lo que deben haber aprendido en la formación de pregrado y en la formación básica, esta última entendida como la base sobre la que se erige el perfil terminal y proporcionan complementos que no fueron recibidos, o que el nivel de asimilación resultó insuficiente. Es esta una de las causas por las que se determinan los problemas del desempeño profesional pedagógico de estos docentes, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes, para a partir de allí determinar el objetivo y precisar los contenidos, las formas, métodos, evaluación a emplear y así influir de forma determinante en la formación especializada de estos docentes.

El programa socioeducativo que se propone tiene en cuenta la relación entre las etapas que se proponen y contiene en sí mismo cualidades que permiten afianzar su valía:

humanista, optimista, responsable, dinámico, participativo, activo, reflexivo, contextualizado.

Es humanista, optimista y responsable porque considera el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes, como elemento esencial y potenciador del desarrollo humano. De igual forma hace consciente al docente de las grandes posibilidades que tiene en influir en la formación de la futura persona de acuerdo con las exigencias de la sociedad en la cual vive y a la que tiene que contribuir a desarrollar, así como de los resultados educativos los cuales no son solo atribuibles a la madre naturaleza, ni al aparato biológico heredado, sino que se destaca como importante acción educativa el medio: familiar, escolar y sobre todo el contexto social que de muy diversas vías influyen en la personalidad.

Es dinámico porque el ritmo del programa socioeducativo puede variar según la asimilación, el aprendizaje de los docentes que conforman la muestra, lo que posibilita la transformación adecuada en los participantes en relación con la temática abordada.

Su carácter participativo, activo y reflexivo está dado porque en el proceso pedagógico en que se organiza, desde la transacción inicial hasta la evaluación final son promovidas interrelaciones entre los protagonistas, a partir de reconocer sus potencialidades para interactuar con los demás de forma que se revierta en el logro de una actuación colectiva e individual satisfactoria. Además, los asistentes aprenden mediante sus propias acciones vivenciales y pueden emplear técnicas de trabajo, formas de evaluación, formas de organización. Es contextualizado a los problemas y potencialidades identificados, pues se orienta y responde a las condiciones, necesidades y características de la realidad educativa y de los recursos materiales y humanos de la Unidad Educativa, así como del proceso pedagógico que allí se desarrolla.

Presenta un enfoque lúdico porque está confeccionado para favorecer el disfrute, la alegría y el sentirse bien, es decir, aprender de forma divertida, entretenida, con el empleo de numerosas técnicas participativas. Los fundamentos anteriores posibilitaron organizar el programa socioeducativo para el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva de los estudiantes, así como su estructura y dinámica.

#### **4.1.2 Estructura y dinámica del programa socioeducativo “Comunícate conmigo” para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes**

El programa socioeducativo propuesto toma como punto de partida las exigencias que la sociedad hace a la educación y lo sustenta los fundamentos filosóficos, sociológicos, psicológicos y pedagógicos, pretende contribuir al desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes.

Las acciones diseñadas propician el mejoramiento profesional y humano de los docentes que conforman la muestra y deben ser realizadas en el propio sistema de superación de la institución educativa.

Otro de los aspectos que estructuran en la práctica el programa socioeducativo, está relacionado con la planificación de las actividades educativas en los diferentes niveles de desarrollo profesional de los docentes, en correspondencia con el grado de articulación alcanzado entre ellos; que posibilite el desarrollo y tránsito de los participantes de un nivel de profesionalización a otro mayor.

El programa socioeducativo propuesto se concibió a partir de los resultados del diagnóstico del desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en sus estudiantes y las exigencias socio culturales del contexto de la institución educativa. Los sustentos lo constituyen los fundamentos filosóficos, sociológicos y psicológicos de la educación, así como los pedagógicos.

Tiene como **objetivo**: Contribuir al desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes, en correspondencia con las exigencias del siglo XXI. Consta además de objetivos específicos, contenidos, plan temático, formas y una estrategia por tema. En el esquema que a continuación se presenta, aparecen recogidas algunas de las relaciones internas del programa socioeducativo.

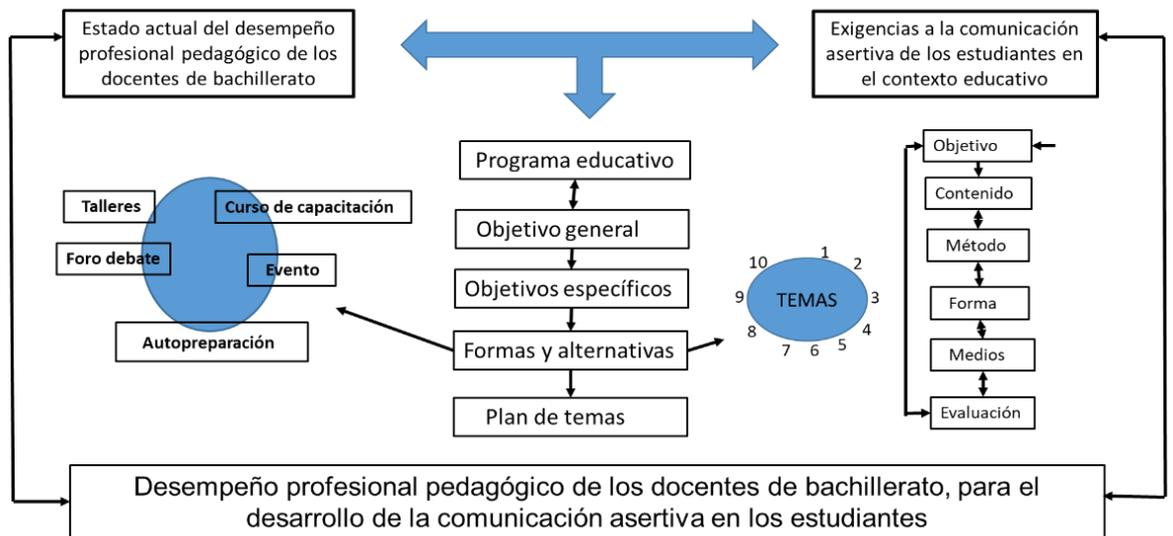


Figura 8: Esquema de estructura y dinámica del programa socioeducativo “Comunícate conmigo” para el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva de los estudiantes

Elaborado por Lozada, A. R. (2020)

Para el logro del objetivo propuesto, el programa socioeducativo transcurre por cuatro etapas, las que aparecen a continuación:

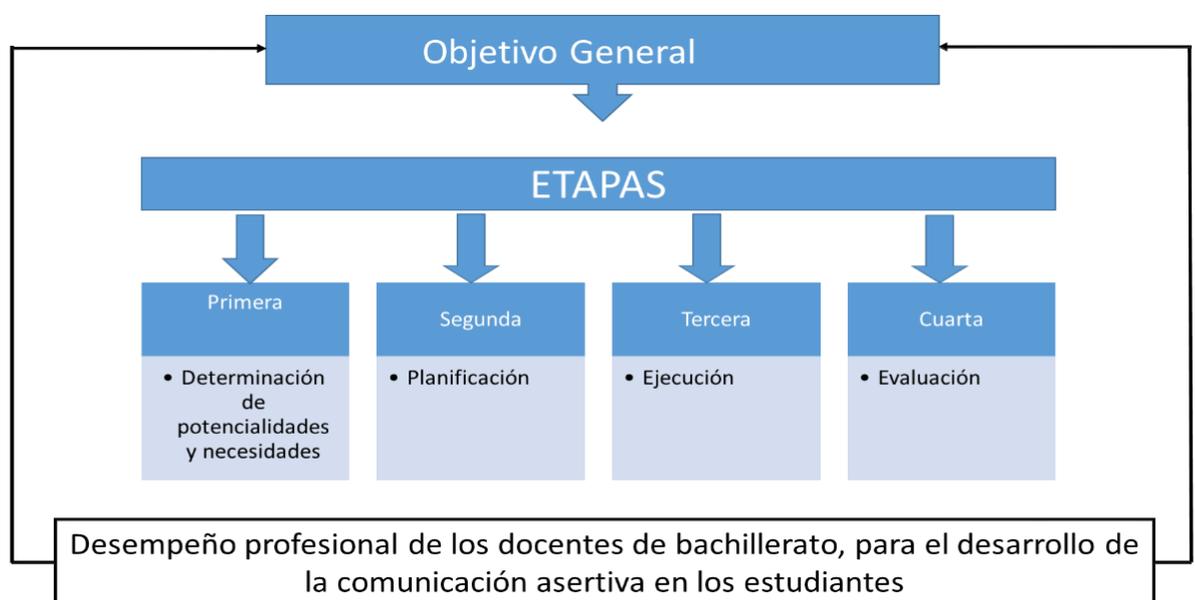


Figura 9: Esquema de etapas del programa socioeducativo “Comunícate conmigo”

Elaborado por Lozada, A. R. (2020)

A continuación, se describen las etapas:

La **primera etapa** está relacionada con la determinación de los problemas y potencialidades. Se aplica el diagnóstico inicial, a partir de las diferentes dimensiones de la variable objeto de estudio, para lo cual se emplea la tecnología en la determinación de problemas de la Educación Avanzada, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos aplicados al inicio de la investigación, y que se encuentran descritos en el Capítulo III de esta tesis.

Esta acción permitió identificar los niveles de profesionalización del desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de una comunicación asertiva, y en qué consisten las potencialidades y los principales problemas, así como su jerarquización para poder proponer y organizar los contenidos.

Desde esta etapa se realiza la sensibilización de todas las personas que se encuentran vinculadas a la propuesta. Se extiende durante todo el desarrollo del programa socioeducativo, como un proceso de retroalimentación y perfeccionamiento de cada una de las etapas, formas y alternativas a emplear en el programa socioeducativo. Es desde aquí que los sujetos implicados deben reconocer las necesidades en término de insuficiencias en su desempeño profesional pedagógico, así como las potencialidades, es decir, la toma de conciencia.

Desde esta etapa es necesario crear un clima psicológico adecuado, donde cada participante sienta que se tiene en cuenta, se comprende y se respeta, para esto es necesario que no solo emitan criterios, sino que también se sientan parte de los procesos que tienen lugar. Esto se logra al permitir que emitan juicios de consideración, declaren sus problemas y potencialidades, así como la búsqueda de estrategias para mejorar los problemas, elementos estos que se deben mantener mientras dure la aplicación de la propuesta y constituyan luego comportamientos cotidianos de los docentes de la muestra.

El resultado del inventario de problemas de los docentes constituye el punto de partida para el desarrollo de la próxima etapa del programa socioeducativo.

La **segunda etapa** está encaminada a la planificación del programa socioeducativo, la cual permite la determinación de la estructura, objetivos, contenidos, relaciones, así como las formas y alternativas de la Educación Avanzada para el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes. Esta etapa se debe caracterizar por ser flexible, contextualizada y con posibilidades de ajustarse a los cambios que puedan ocurrir en el transcurso de la puesta en práctica.

Se da a conocer a los docentes de la muestra cuáles son las formas y alternativas de preparación que disponen, fundamentalmente aquellas que aprovechan las potencialidades del centro. En esta etapa es de vital importancia que se comprenda la inserción de todas las formas de preparación en el sistema de trabajo científico – metodológico de la institución educativa, así como su expresión en el proyecto educativo institucional.

Es así como se traza una estrategia de aprendizaje para cada docente implicado, de manera tal que se logre una planificación de la preparación del docente cada vez más individualizada, que tiene en consideración las características personales de los sujetos insertados en el programa socioeducativo y los requisitos que impone el cambio educativo en el contexto educativo en el siglo XXI. Para lograrlo se aplican las ayudas, recursos y apoyos que sean necesarias para el cumplimiento del objetivo propuesto por la totalidad de los docentes.

El programa socioeducativo que se propone está diseñado para ser aplicado en distintos momentos y en diferentes espacios dentro del sistema de superación de la institución educativa.

Dentro de la planificación de las formas y alternativas propuestas se emplearon: el curso de capacitación, taller, foro debate online, evento y autopreparación. Para el desarrollo de cada una de ellas se concibió el intercambio de experiencias y el debate entre los docentes que conforman la muestra y así enriquecer en cada momento las formas y alternativas del programa.

En esta etapa la autora despliega acciones de carácter preparatorio, para influir en el éxito futuro del desempeño profesional pedagógico de los docentes. Se seleccionan los docentes que impartirán los temas en las diferentes formas y alternativas seleccionadas.

Para dar cumplimiento al objetivo general del programa socioeducativo se elaboraron los siguientes objetivos específicos:

1. Demostrar las potencialidades individuales de los docentes en el proceso de preparación para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes.

2. Orientar acciones donde se profundice en la importancia de un adecuado desempeño profesional pedagógico del docente de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes.

3. Propiciar vínculos en función de la búsqueda de información, la utilización eficiente de la bibliografía, el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), así como el desarrollo de la autopreparación y del aprendizaje en torno al desempeño profesional pedagógico del docente de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en sus estudiantes.

5. Dirigir el proceso pedagógico a partir de un diagnóstico psicopedagógico y su seguimiento, de variados métodos, formas de organización, de control y de evaluación que permita la atención a la diversidad estudiantil.

6. Evaluar la efectividad del desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, en función de su preparación, formación profesional y elevación de la calidad de los resultados del proceso educativo.

7. Promover trabajos investigativos y artículos científicos en torno al desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva de los estudiantes, en función de la solución a los problemas que se presenten.

Los contenidos que se insertan, surgen de la determinación de los problemas y potencialidades del desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes, los que tienen salida mediante las diversas formas y alternativas de preparación planificadas con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo general propuesto.

A continuación, se muestran en la tabla 8, las alternativas y formas colectivas e individuales empleadas para concretar en la práctica educativa los temas que conforman el programa socioeducativo.

Tabla 8: Formas, alternativas y temas del programa socioeducativo “Comunícate conmigo”

Formas y alternativas	Temas
Curso de Capacitación	Tema 1: Comunicación asertiva. Fundamentos generales.
Evento	Tema 2: Formación, educación, desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato.
Taller	Tema 3: Organización, conducción y dirección del proceso educativo para el desarrollo de la comunicación asertiva. El grupo, su papel en el Bachillerato del siglo XXI.
Foro debate online	Tema 4: La comunicación asertiva en las instituciones educativas.
Auto preparación	Tema 5: La comunicación asertiva en el aula. Tema 6: Indicadores de la comunicación asertiva. Tema 7: La orientación educativa para la comunicación asertiva. Tema 8: Técnicas y estrategias para mejorar la comunicación asertiva. Tema 9: Cultura de paz y comunicación asertiva.

Elaborado por Lozada, A. R. (2020)

La **tercera etapa** está encaminada a la ejecución del programa socioeducativo, a partir de las diversas formas y alternativas seleccionadas, lo cual indica que es la puesta en práctica de la propuesta, por ello la finalidad es: aplicar las formas y alternativas del

programa socioeducativo propuesto para el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes.

Es en esta etapa donde se revela el cumplimiento del objetivo general y donde se ajusta la propuesta en función de los problemas que se presenten, para ello se debe controlar el desarrollo de las formas y alternativas planificadas, por si es necesario realizar modificaciones, correcciones o la toma de decisiones para su mejor desarrollo.

La **cuarta etapa** y última está encaminada a la evaluación del programa socioeducativo. En esta etapa se valoran los resultados obtenidos con la puesta en práctica de la propuesta en el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes.

La evaluación de cada forma y alternativa se realizará según lo planificado. En el caso de los programas del curso de capacitación, el taller y la autopreparación aparecen explicados el sistema de evaluación para cada una de ellas, sin embargo, en el foro online y el evento la evaluación será a partir de los trabajos presentados, calidad en las ponencias, preguntas, respuestas y opiniones de los participantes.

El programa socioeducativo toma en consideración la autoevaluación, la heteroevaluación y la coevaluación como los tipos de evaluación que se realizarán en el transcurso del programa socioeducativo, las que constituirán las vías para lograr los objetivos propuestos. De esta forma esta etapa es considerada como un proceso de interacción y comunicación, donde media una relación educativa democrática entre todos los sujetos.

La evaluación, al ser vista también como resultado, permite en esta etapa valorar los resultados obtenidos con la puesta en práctica del programa socioeducativo en el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, en el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes. Para ello se recomienda la aplicación de los instrumentos descritos en la propuesta y que permiten constatar los cambios que tienen lugar en el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes, luego de aplicada la propuesta.

Con estos instrumentos se pueden evaluar las transformaciones acaecidas en el desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes, como resultado de la aplicación del programa socioeducativo. Es importante resaltar que no ocurre una etapa aislada de la otra, en tanto se encuentran en estrecha relación una de las otras. Estar claro en ello permite ver la implementación del programa socioeducativo como un sistema de actividades que ocurre en el proceso pedagógico en el cual se puede y se debe aprender y corregir los errores del desempeño profesional pedagógico de los docentes de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes

El proceso de abstracción que se realizó para fundamentar y estructurar el programa socioeducativo, permitió que se identificara la manifestación de las regularidades que se producen en las relaciones que se establecen, fundamentalmente de coordinación, subordinación, complementación e interdependencia entre: mejoramiento profesional y humano, macro proceso de profesionalización, niveles de profesionalidad, la preparación del docente y la ofrecida, el desempeño profesional pedagógico de los docentes y la comunicación asertiva en los estudiantes, lo que posibilita que se convierta en condicionante para organizar otras alternativas de preparación a los docentes universitarios, desde la equidad de oportunidades, la aceptación y el respeto entre las personas, para una adecuada comunicación asertiva.

#### 4.1.2.1 Curso de capacitación propuesto

A continuación, aparece, en la tabla 9, el curso de capacitación propuesto como parte del programa socioeducativo “Comunícate conmigo”.

Tabla 9: Temáticas del curso de capacitación

Tema	Contenido	Horas	
<b>Tema1:</b> Fundamentos generales de la comunicación asertiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es la comunicación asertiva?</li> <li>- Fundamentos de la comunicación asertiva.</li> <li>- Importancia de la comunicación asertiva para construir una cultura de</li> </ul>	1 hora presencial	1 hora no presencial

	paz.		
<b>Tema 2:</b> Formación, educación, desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación, educación, desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato.</li> <li>- Ámbitos de relaciones de los estudiantes: individuales, familiares, comunitarias, productivas y laborales, ciudadanas.</li> <li>- Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar.</li> </ul>	1 hora presencial	1 hora no presencial
<b>Tema 3:</b> Organización, conducción y dirección del proceso educativo para el desarrollo de la comunicación asertiva. El grupo, su papel en el Bachillerato del siglo XXI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización escolar, conducción y dirección del proceso educativo para el desarrollo de la comunicación asertiva.</li> <li>- El grupo, su papel en el Bachillerato del siglo XXI.</li> <li>- La comunicación asertiva. Una habilidad personal y profesional.</li> </ul>	1 hora presencial	1 hora no presencial
<b>Tema 4:</b> La comunicación asertiva en las instituciones educativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación asertiva en las instituciones educativas.</li> <li>- Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas.</li> <li>- Las relaciones interpersonales.</li> </ul>	1 hora presencial	1 hora no presencial

<p><b>Tema 5:</b> La comunicación asertiva en el aula.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación asertiva en el aula y el rol del docente.</li> <li>- La asertividad, otra competencia importante del docente.</li> <li>- El clima emocional del aula.</li> <li>- ¿Por qué es necesaria la comunicación asertiva?</li> <li>- ¿Cómo ser asertivo en el aula?</li> <li>- Bullying y asertividad.</li> </ul>	<p>1 hora presencial</p>	<p>1 hora no presencial</p>
<p><b>Tema 6:</b> Indicadores de la comunicación asertiva y la generación del clima escolar en situaciones de aprendizaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de comunicación asertiva.</li> <li>- Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje</li> </ul>	<p>1 hora presencial</p>	<p>1 hora no presencial</p>
<p><b>Tema 7:</b> La orientación educativa para la comunicación asertiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La orientación educativa para la comunicación asertiva.</li> <li>- La comunicación asertiva. Herramienta para la construcción de la paz y la no violencia.</li> <li>- La comunicación asertiva, clave para construir un lenguaje inclusivo por la paz.</li> </ul>	<p>1 hora presencial</p>	<p>1 hora no presencial</p>
<p><b>Tema 8:</b> Técnicas y estrategias para mejorar la comunicación asertiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas y estrategias para mejorar la comunicación asertiva.</li> <li>- Habilidades y estrategias de comunicación en el proceso de mediación.</li> </ul>	<p>1 hora presencial</p>	<p>1 hora no presencial</p>
<p><b>Tema 9:</b> Cultura de paz y comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura de paz y comunicación asertiva.</li> <li>- Características de la</li> </ul>	<p>1 hora presencial</p>	<p>1 hora no presencial</p>

asertiva.	comunicación para la paz y su lenguaje. - Comunicación verbal y no verbal. - Comunicación humana en diversos ámbitos.		
<b>Evaluación</b>	- Evaluación: Taller integrador. Experiencias prácticas	1 hora presencial	2 hora no presencial
<b>Total</b> <b>Horas 20 horas</b>		10 horas	10 horas

Elaborado por Lozada, A. R. (2020)

### **Sistema de habilidades:**

- Fundamentar la necesidad de la comunicación asertiva en los diferentes contextos en los que se desenvuelve el estudiante de bachillerato.
- Profundizar en el conocimiento de las diferencias individuales para el desarrollo de una adecuada comunicación asertiva, clave para construir una cultura de paz.
- Reflexionar con respecto a la importancia de las adecuadas relaciones interpersonales, a partir de una comunicación asertiva que fomente un lenguaje inclusivo por la paz.
- Elaborar sugerencias metodológicas y prácticas para la atención educativa a partir de la diversificación de los recursos y apoyos.
- La convivencia y aceptación de la diferencia en los salones o aulas.

### **MÉTODOS Y FORMAS DE TRABAJO**

Para el desarrollo de los contenidos se recomienda la utilización del método de debate y reflexión con apoyo de materiales audiovisuales, exposición oral inicial por ponentes, elaboración conjunta y trabajo práctico en equipos para el análisis de situaciones de la práctica educativa.

### **ORIENTACIONES METODOLÓGICAS**

Para desarrollar esta actividad académica que por su estructura y contenido constituye un curso de capacitación, se comenzará con la aplicación de una encuesta como acción diagnóstica, aspecto que permitirá constatar los conocimientos y actitudes y niveles de implicación de los docentes.

Las bases científicas y metodológicas en que se sustenta el curso están en las aportaciones a la Pedagogía y los resultados de las investigaciones de especialistas en esta materia.

Para el desarrollo de los contenidos de cada temática, la preparación del ponente es esencial no solo en el contenido a impartir, sino en el dominio de definiciones como comunicación asertiva, cultura de paz, participación social.

Se pretende que el contenido del mismo favorezca la preparación de los docentes para enfrentar el trabajo en las aulas, para tal efecto el desarrollo del curso se apoyará fundamentalmente en la utilización de materiales audiovisuales, que promueven el debate a través de las diferentes formas de organización a utilizar son: Presencial: con conferencias, talleres, paneles, mesas redondas, actividades prácticas.

En su puesta en práctica los participantes centrarán los debates y las reflexiones en función de lo visualizado, se apoyarán el material bibliográfico utilizado en cada temática y de los medios que los mismos consideren necesario. La planificación pormenorizada del curso de capacitación aparece en el anexo 9.

La concepción y desarrollo del curso conduce a una mejor preparación de los docentes para favorecer el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato, con énfasis, el primer año y la apropiación de herramientas conceptuales, metodológicas y prácticas que les permita utilizar los recursos que requiere en la planificación y conducción del proceso educativo.

#### **4.1.2.2 El taller como alternativa del programa socioeducativo propuesto**

Los talleres, se desarrollarán en la primera fase, para reflexionar acerca de aspectos relacionados con la comunicación asertiva, la importancia de mejorar las prácticas educativas, a partir del desarrollo de un adecuado desempeño profesional de los docentes. Una segunda fase se desarrollará con el fin de ofrecer una plataforma teórico-conceptual que permitirá formar y desarrollar adecuadas competencias profesionales para la atención a los estudiantes de bachillerato.

En una tercera fase se realizará la evaluación y se expondrán cambios a introducir en el desempeño de los docentes, a partir de la capacitación que reciben.

### **ORIENTACIONES METODOLÓGICAS**

Es necesario para el desarrollo de los talleres partir de las experiencias y conocimientos previos de los docentes, poner énfasis no solo en el nivel intelectual sino también en los niveles prácticos. Seleccionar y priorizar junto con el grupo los temas a tratar en los talleres de capacitación. Profundizar los temas a tratar de acuerdo a los intereses del grupo, así como resumir y sintetizar los contenidos, dándoles un enfoque práctico.

Es importante crear un ambiente agradable y de confianza. Utilizar varios sentidos y medios de percepción. Evitar distracciones y perturbaciones. Vincular informaciones nuevas con las ya conocidas. Presentar la información de forma atractiva. Repetir las informaciones a través de diferentes formas de comunicación (oral, visual, etc.). No sobrecargar demasiado a las y los participantes con informaciones.

El taller es una situación privilegiada de aprendizaje. Su propósito principal es reflexionar sistemáticamente sobre conocimientos, valores, actitudes y prácticas que se tienen sobre determinada problemática en un grupo o una comunidad y que se expresa en la vida diaria de cada persona participante. El punto de partida es lo que los y las participantes hacen, saben, viven y sienten; es decir, su realidad, su práctica. Mediante el diálogo de saberes, el taller permite la construcción colectiva de aprendizajes, ya que se estimula la reflexión y búsqueda de alternativas de soluciones de las problemáticas que afectan la calidad de vida individual o colectiva.

Posibilita la construcción de aprendizajes sobre la base de la capacidad y oportunidad que tienen las personas de reflexionar en grupo sobre sus propias experiencias. El proceso de aprendizaje se completa con el regreso a la práctica para transformarla, poniendo en juego los elementos adquiridos en el proceso. El docente que conduce el taller debe:

- Tener una actitud democrática y participativa.
- Estar abierto/a para desarrollar nuevas habilidades.
- Respetar las opiniones de los demás, no imponiendo sus propias ideas.

- Crear una atmósfera de confianza entre las y los participantes.
- Conocer los procesos de la dinámica de grupo.
- Escribir claramente y dibujar o visualizar conceptos.
- Tener la facilidad para expresarse claramente, resumir y sintetizar.
- Tener destrezas en la presentación de nuevos contenidos.
- Saber trabajar en equipo.
- Conocer una variedad de técnicas para la capacitación.

El proceso de preparación y desarrollo de cada taller se divide en etapas:

1.Preparación: que contempla el diseño, planificación y elaboración. Para que un taller sea un éxito, la fase de preparación es crucial. ° Dentro de la preparación se puede distinguir tres momentos:

- El diseño: es el momento en el que se elabora el concepto del taller, incluyendo los objetivos, los contenidos y la metodología del mismo.
- La planificación: consiste en detallar los pasos del evento, destacando los horarios, técnicas y actividades, materiales, responsabilidades y recursos necesarios.
- La elaboración de los materiales: es el momento en el que se va a conseguir y construir todos los materiales necesarios, como son papelógrafo, transparencias, tarjetas, juegos, material de apoyo, etc.

2. Ejecución: Se desarrolla en tres momentos: inicial, central y final.

- Momento inicial: Bienvenida y presentación de las personas, horarios, logística presentación de las y los participantes, expectativas, temores, objetivos.

- Momento central o desarrollo: Se presenta, discute y profundiza la temática a tratar partiendo del intercambio de experiencias entre las personas participantes y confrontándolas con nuevos referentes críticos. Pueden utilizarse métodos y técnicas, tanto para la presentación de contenidos como para el desarrollo temático. La presentación de contenidos estará más dirigida por el facilitador, mientras que el desarrollo temático debería tomar en cuenta una participación activa de todos los talleristas.

- Momento final: La conclusión consiste en un resumen de los diferentes pasos del taller, de la metodología utilizada y de los resultados. El plan de acción es un elemento

importante para la aplicación de lo aprendido. Los talleres de capacitación dan impulsos nuevos los cuales deben ser canalizados en actividades. La planificación de estas actividades depende del contenido del taller de capacitación. Puede variar de un intercambio oral en la plenaria, fijando momentos en nuestro trabajo en los que se puede aplicar lo aprendido, hasta un plan de acción por escrito, fijando los elementos más importantes, como el tipo de actividad, las responsabilidades, el tiempo y los resultados a obtener.

### 3. Evaluación: intermedia, final y de impacto

La evaluación es un elemento indispensable en eventos de capacitación con metodología participativa, porque permite la retroalimentación de los y las participantes en cuanto al programa, método, aprendizaje y ambiente del taller mediante técnicas de evaluación permanentes (y no solamente al final del evento). Un taller se puede evaluar en varios momentos y con diferentes técnicas. Los talleres se denominan: La comunicación asertiva para una cultura de paz. A continuación, se muestra en la tabla 10 sus temas. La planificación pormenorizada de los talleres aparece en el anexo 10.

Tabla 10: Temas de los talleres

Fases	Taller	Tema	Horas
<b>Fase 1</b> <b>Sensibilización</b> <b>(1 Taller)</b>	Introducción	Taller introductorio: -La comunicación asertiva, su importancia para una cultura de paz	1 hora
<b>Fase 2</b>	1	<b>Taller 1:</b> El auténtico liderazgo y la comunicación asertiva. - Relación entre Liderazgo y Comunicación	1 hora

<b>Capacitación</b>  <b>(9 Talleres)</b>	2	<b>Taller 2: Inteligencia Emocional.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inteligencia emocional Emociones.</li> <li>- Componentes de la inteligencia emocional.</li> <li>- Estilos de liderazgo.</li> <li>- Relacionar la inteligencia emocional con el liderazgo.</li> <li>- Identificar las propias emociones.</li> <li>- Identificar cuáles son las emociones que predominan y que las causan generalmente.</li> <li>- Promover la autoconciencia Identificar la importancia de la búsqueda del desarrollo personal.</li> </ul>	1 hora
	3	<b>Taller 3: La Comunicación.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación verbal, no verbal y para verbal.</li> <li>- Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto visual Componentes de la comunicación verbal y no verbal.</li> <li>Identificar la importancia de la comunicación intrapersonal e interpersonal Identificar los componentes de la comunicación verbal.</li> </ul> </li> </ul>	1 hora
	4	<b>Taller 4: Asertividad.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derechos asertivos.</li> <li>- Técnicas asertivas.</li> <li>- Asertividad con personas cercanas y asertividad en el trabajo.</li> <li>- Identificar qué es el asertividad y qué funciones tiene en mi liderazgo Identificar los patrones de comportamiento asertivo y no asertivo de cada uno.</li> </ul>	1 hora
	5	<b>Taller 5: Escucha Empática.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La escucha activa. Identificar la importancia de la escucha activa y el contacto visual.</li> <li>- Escucha activa y empatía.</li> <li>- El contacto visual: Que los participantes practiquen la escucha activa y empática.</li> </ul>	1 hora

	6	<p><b>Taller 6:</b> Comunicación empática.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación NO Violenta.</li> <li>- Empatía.</li> <li>- Identificar la importancia de la empatía en la comunicación.</li> <li>- Identificar cómo es la comunicación no violenta y empática Utilizar la comunicación empática en el liderazgo.</li> </ul>	1 hora
	7	<p><b>Taller 7:</b> El miedo a ser asertivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La respiración. Identificar mis emociones en las diferentes situaciones. Relación con el asertividad.</li> <li>- Como ser menos agresivo o sumiso, como mejorar mi asertividad.</li> <li>- Promover la autoconciencia y autocontrol. Técnicas para el autocontrol.</li> </ul>	1 hora
	8	<p><b>Taller 8:</b> Autoafirmación. Cuestión de dignidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoafirmarse ante una persona o un grupo.</li> <li>- Asertividad con uno mismo Manipulación / chantaje emocional.</li> <li>- Reglas básicas del asertividad.</li> <li>- Las técnicas asertivas.</li> </ul>	1 hora
	9	<p><b>Taller 9:</b> El mensaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los mensajes tú y los mensajes yo.</li> <li>- Cómo utilizar los mensajes en la comunicación asertiva.</li> </ul>	1 hora
<b>Fase Evaluación (1 Taller)</b>	310	<p><b>Taller: Evaluación final:</b> Cierre de los talleres:</p> <p>Dramatizar situaciones donde se manifieste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La ira.</li> <li>- El estrés.</li> <li>- El enfado y decirlo.</li> <li>- Las agresiones.</li> </ul>	2 horas

Elaborado por Lozada, A. R. (2020)

#### 4.1.2.3 La autopreparación y el evento como formas del programa socioeducativo

La autopreparación tendrá como temas los siguientes:

- Liderazgo y comunicación asertiva.
- Inteligencia Emocional.
- La Comunicación.
- Asertividad.
- Escucha Empática.
- Comunicación Empática.
- El miedo a ser asertivos.
- Autoafirmación. Cuestión de dignidad.
- El mensaje.
- Comunicación asertiva y cultura de paz.
- Técnicas y estrategias para mejorar la comunicación asertiva.
- Comunicación asertiva. Herramienta para la construcción de la paz y la no violencia.

En cuanto al evento tendrá como tema central: La paz desde la comunicación asertiva. Las actividades del programa científico se desarrollarán a través de las siguientes modalidades organizativas:

**-Conferencia magistral:** espacio excepcional en el que se presentará y someterá a debate problemáticas generales, a cargo de especialistas nacionales e internacionales de reconocido prestigio.

**-Simposio:** es la modalidad donde se reúnen un grupo de expertos en la temática del desempeño profesional del docente de bachillerato y comunicación asertiva. El debate se centrará en el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato. Durante su realización los ponentes no polemizan, sino que participan con el fin de aportar sus conocimientos acerca del tema que se trata. El presidente de la sala, el moderador o coordinador especialista según las modalidades organizativas en el área presentará a los ponentes y sus temas, dirigirán la discusión. Las conclusiones al final del simposio serán realizadas por el presidente de la sala.

**-Mesa redonda:** presentación de los trabajos seleccionados por el interés y características de los temas educacionales que abordan y que aportan los fundamentos teóricos y experiencias vinculados al tema. Será conducida por un coordinador, y tendrá una duración de una hora y media, destinada fundamentalmente al debate e intercambio entre los asistentes.

**-Conferencia temática:** abordará ideas esenciales que constituirán los hilos conductores de los talleres y que serán objeto de análisis y profundización en las restantes actividades.

**-Panel:** presentación de un tema ante una audiencia por un equipo de diversos especialistas, quienes lo abordan desde diferentes ángulos, con el fin de propiciar amplia información.

**-Póster investigativo:** sesión en la que diferentes ponentes hacen breves presentaciones orales sobre los resultados de un tema específico investigado, acompañado de una pancarta. Las presentaciones de los ponentes se realizarán de acuerdo a las modalidades científicas anteriormente descritas. Los ponentes deberán cumplir y ajustarse al horario establecido en el programa. Las intervenciones no deberán exceder de diez minutos.

Las temáticas del evento estarán relacionadas con:

- Importancia de la comunicación asertiva para construir una cultura de paz.
- La orientación educativa para la comunicación asertiva.
- La comunicación asertiva en el aula y el rol del docente.
- La comunicación asertiva, clave para construir un lenguaje inclusivo por la paz.
- El asertividad es otra competencia importante del docente.

#### **4.1.2.4 El foro debate como alternativa del programa socioeducativo**

El foro es un lugar físico o virtual (a través de Internet o a través de una charla) que se emplea para reunirse, intercambiar ideas y opiniones sobre diversos temas de interés común. Es, esencialmente, una técnica oral realizada en grupo.

Tipos de foro:

- Un debate sencillo: en este tipo de foro solo se podrá plantear un único tema de debate.
- Cada persona plantea un debate: cada participante del curso podrá plantear un tema de debate, pero solo uno. Este tipo de foro es muy útil para que los cursistas coloquen sus trabajos o respondan a alguna pregunta. Cada tema de debate puede tener múltiples intervenciones.
- **Foro para uso general:** cada participante del curso puede abrir cuantos debates desee y en cada debate pueden colocar múltiples intervenciones.

El profesor que conduce el foro, seleccionará la variante que considere favorable para el debate.

En el foro debate se discutirán las temáticas siguientes:

- ¿Qué es la comunicación asertiva?
- La asertividad, competencia importante del docente.
- La comunicación asertiva, clave para construir un lenguaje inclusivo por la paz.
- Técnicas y estrategias para mejorar la comunicación asertiva.

#### **4.1.3 El programa socioeducativo “Comunícate conmigo”, exigencias para su implementación. Recomendaciones**

Es importante establecer las exigencias para la implementación del programa socioeducativo, ya que constituyen aspectos que posibilitan conducir adecuadamente las acciones previstas en cada una de las formas y alternativas de capacitación. Estas son:

- Caracterización de los docentes a capacitar.
- Proporcionar una visión general del tema en el contexto del curso (articulación intra e interdisciplinar).
- Indicar lo que debe ser capaz de hacer por sí mismo (actividad independiente).
- Comunicar lo que debe aprender de cada tema (carácter rector de los objetivos).
- Brindar información sobre los contenidos incluidos en el programa (actualidad).
- Proporcionar ejercicios prácticos (vinculación de la teoría con la práctica).
- Proporcionar formas y medios para comprobar los logros del aprendizaje (control y evaluación de los resultados).
- Asesorar la realización de tareas y trabajos concretos (relación entre lo abstracto y lo concreto).

- Explicar y promover el uso del vocabulario científico de la materia (carácter científico).
- Relacionar conceptos y hechos de la experiencia del estudiante con los contenidos del aprendizaje (importancia del aprendizaje).
- Organizar la materia en unidades de estudio manejables por el estudiante (asequibilidad).
- Estimular la profundización de los temas y la mejoría de los resultados (motivación).

El proceso de realización de la propuesta permitió a la autora determinar una serie de recomendaciones que permitirán optimizar el trabajo realizado en función de preparar a los docentes para el desarrollo de la comunicación asertiva en sus estudiantes. Entre ellas se citan:

- Propiciar un ambiente de colaboración y sinceridad que permita que la puesta en práctica de la propuesta constituya un modelo de actuación para el docente.

- Combinar de manera armónica las alternativas aquí propuestas con otras que los docentes puedan sugerir que sean de su interés con el objetivo de que la preparación sea lo más significativa posible.

- Propiciar otras alternativas que permitan comprobar cómo el docente implementa en su práctica educativa lo tratado en el curso de capacitación y en los talleres realizados.

#### **4.2 Beneficios que aporta la propuesta**

La propuesta de programa psicoeducativo dirigido a docentes de bachillerato para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes desde el contexto educativo, como ya se analizó, aunque está destinado directamente al docente también impactará positivamente en los familiares, los propios alumnos y el contexto educativo escolar. Esta tiene gran trascendencia pues representa una alternativa viable y sustentable en la solución de un problema tan sensible como es la formación de las nuevas generaciones que darán continuidad social y serán encargados en un futuro de garantizar una sociedad justa y equitativa. El trabajo que desde este nivel se realice es vital para mantener la paz, la justicia social y las demás aspiraciones del pueblo ecuatoriano.

Por la forma en que está concebido el programa puede aplicarse no solo en otros niveles dentro de la Unidad Educativa, respetando las necesidades y características de los alumnos y docentes, sino que podrá generalizarse a otros centros que posean la problemática identificada o que deseen prevenirla.

La propuesta, desde lo familiar, contribuirá a mejorar la dinámica intrafamiliar en la solución de conflictos y la mejora del estilo comunicativo de los padres con sus hijos. Esto se puede irradiar a otros miembros de la familia para contribuir a su bienestar y felicidad. Impactará además en la comunidad donde otras familias no vinculadas al programa podrán apreciar sus beneficios y acercarse a alguna institución para solicitar asistencia en cuanto a mejorar la dinámica con sus hijos.

El programa propuesto contribuye entonces a materializar la política educativa y social del Ecuador. Asimismo, garantizará que se prevengan los problemas de aprendizaje y otros que puedan surgir derivados de la deficiente comunicación, elemento esencial en la vida y desarrollo de la persona. Indirectamente representará además un beneficio económico en tanto no habrá que destinar recursos para atender los problemas conductuales, se evitará que se comenten delitos, que crezca la población penal y que se afecte a la sociedad. Esto contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, el bienestar social, la paz, la armonía y la prosperidad de todos.

#### **4.3 Validación de la propuesta**

Para validar preliminarmente la efectividad de la propuesta se utilizó el método Consulta a especialistas mediante una encuesta diseñada con estos fines. Inicialmente se hizo una selección de dichos especialistas entre profesionales que tuviesen experiencia en el trabajo con la comunicación asertiva. Entre los especialistas hay un Master en Psicología Clínica, otro en Gestión de la Educación y otro en Diseño curricular. Uno de los especialistas es PhD. en Ciencias de la Educación. Tres trabajan como docentes investigadores y uno ejerce como psicólogo clínico. Todos tienen más de cinco años de experiencia cumpliendo sus funciones.

Con respecto al primer elemento a evaluar tres especialistas están muy de acuerdo con que la propuesta es buena, alternativa y funcional, un especialista se manifiesta de acuerdo (ver anexo 11). Un especialista está muy de acuerdo con que el contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática. Los tres restantes están de acuerdo.

Tres especialistas están muy de acuerdo con que existe coherencia en su estructuración, uno de ellos destaca que “está muy bien estructurado el programa”, el otro está de acuerdo. Dos especialistas están muy de acuerdo con que su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos y dos están de acuerdo.

Relacionado con el acápite comentarios donde se expresan recomendaciones y sugerencias tres especialistas apuntan que la propuesta es muy buena porque evita los problemas de aprendizaje y los desajustes de la conducta que se generan por la mala comunicación del docente con el estudiante. Acotan, además, que lo que se propone es muy necesario en los centros educativos, no solo en el Bachillerato. Señalan que este trabajo se debe comenzar desde el nivel inicial para evitar desajustes en el aprendizaje y en la conducta.

Entre las sugerencias destacan que se aporten otras experiencias de otras instituciones que tienen buenos resultados en esta problemática y que se proyecten actividades desde lo comunitario para poder transformar a mayor número de personas y mejorar las influencias educativas sobre el estudiante.

Al procesar los criterios emitidos por los especialistas empleando el método Delphi (ver anexo 12) se pudo comprobar que los puntos de corte se ubican en 0,195 y en 3,69 por lo que los aspectos a evaluar obtienen los siguientes criterios:

- La propuesta es buena, alternativa y funcional: Muy de acuerdo
- El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática: De acuerdo
- Existe coherencia en su estructuración: Muy de acuerdo
- Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos: Muy de acuerdo

La mayoría de los elementos obtuvo una aprobación alta de los especialistas. Ninguno empleó los criterios de: en desacuerdo ni medianamente de acuerdo. Los resultados demuestran que la propuesta es efectiva.

## CONCLUSIONES

En el análisis de los elementos teóricos que sirvieron de base a la investigación se pudo comprobar la necesidad de establecer una comunicación asertiva con el estudiante en función de establecer un clima propicio, seguro, inclusivo y generador de desarrollo en el aula. Se constató además la incidencia de la comunicación asertiva en el estado de estos factores y la incidencia de ambos elementos en el aprendizaje de los estudiantes. Se decidió asumir a la comunicación asertiva como un recurso de inestimable valor para la mediación de conflictos, educar en una cultura de paz y sobre todo para potenciar el aprendizaje de los estudiantes a partir de sus implicaciones afectivas y como un factor que incide directamente en la calidad del aprendizaje. Por estas razones la investigación se propuso demostrar su incidencia.

Desde el punto de vista empírico y en el caso que se estudia en cuestión se pudo constatar que la falta de comunicación asertiva de los docentes influye de manera negativa en el aprendizaje de los estudiantes. La comunicación de los docentes es autoritaria, impositiva, inflexible, poco empática y poco asertiva. Esto se manifiesta en los estudiantes en forma de rechazo escolar, incomunicación entre pares, incremento de violencia verbal y física, conductas provocadoras, de bullying, extroversión o por otra parte inhibición, aislamiento, depresión y sufrimiento. Los estudiantes poseen baja autoestima y rendimiento escolar. Las consecuencias de la dinámica comunicativa docente/alumno han provocado incluso la deserción escolar y el pandillerismo en algunos estudiantes. Esto determina que sea una situación de urgente atención y solución.

En el análisis de los resultados del diagnóstico realizado también se pudo apreciar dificultades en el comportamiento de los factores que inciden en el aprendizaje como el clima en el aula, la seguridad en el entorno escolar y el acoso escolar. Estos resultados están determinados por la ineficiente comunicación del docente/estudiante y afectan el aprendizaje de estos. Se demuestra entonces que la comunicación asertiva tiene implicaciones en los factores que potencian el aprendizaje de los alumnos afectándolo directamente. Se corrobora, de esta manera, la información teórica analizada.

El programa socioeducativo “Comunícate conmigo” para dar respuesta a la problemática planteada contempla varias formas y alternativas como un curso de

capacitación, talleres, evento, forodebate y autopreparación. Se estructura en cuatro etapas: determinación de potencialidades y necesidades, planificación, ejecución y evaluación. Propicia un cambio en la actuación del docente que paralelamente incide en el desarrollo de la autorregulación en sus modos de actuación, resolución de conflictos y la potenciación del aprendizaje de los alumnos. De esta manera también se fomenta el respeto y la aceptación de todos. Los especialistas validaron preliminarmente la efectividad del programa y consideran estar muy de acuerdo con ella.

## **RECOMENDACIONES**

1. Realizar estudios en otros niveles educativos para demostrar la relación entre la comunicación asertiva de los docentes y el aprendizaje de los estudiantes.
2. Aplicar la propuesta del programa socioeducativo “Comunícate conmigo” en la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda y constatar sus resultados en la práctica.
3. Extender la aplicación del programa socioeducativo “Comunícate conmigo” a otras instituciones con el propósito de generalizar la utilización de la comunicación asertiva, contribuir al fomento de una cultura de paz y aun aprendizaje de calidad.
4. Generar otras propuestas diversificadas que puedan contribuir en el contexto y a partir de las necesidades de cada docente, a mejorar la comunicación asertiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, C., Manzano, A., Martínez, I., Lozano, M. C., & Casiano, C. (2017). El modelo flipped classroom. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), 261-266. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853537027>
- Añorga, J. et al (2010). *Glosario de términos de la Educación Avanzada*. Recuperado de <https://www.scienceopen.com/document?vid=babac476-5154-4f6b-b110-c1d8c6569e39>.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado de <http://americo.usal.es/oir/legislatura/normasyreglamentos/constituciones/Ecuador2008.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)*. Recuperado de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec023es.pdf>
- Aserividad, aprende a decir lo que piensas. (2020, febrero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=xSDXuyTVFCs>
- Bustamante, S. M. (2018). *Pedagogía Crítica, Educación y Cultura de Paz: Hacia una delimitación del objeto de estudio y estado del arte desde el origen de colonial*. Bogotá: Universidad Santo Tomás. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/324227418\\_Pedagogia\\_Critica\\_Educacion\\_y\\_Cultura\\_de\\_Paz\\_Hacia\\_una\\_delimitacion\\_del\\_objeto\\_de\\_estudio\\_y\\_estado\\_del\\_arte\\_desde\\_el\\_origen\\_decolonial\\_Critical\\_Pedagogy\\_Education\\_and\\_Culture\\_of\\_Peace\\_Towards\\_a\\_delimi/link/5ac687914585151e80a37804/download](https://www.researchgate.net/publication/324227418_Pedagogia_Critica_Educacion_y_Cultura_de_Paz_Hacia_una_delimitacion_del_objeto_de_estudio_y_estado_del_arte_desde_el_origen_decolonial_Critical_Pedagogy_Education_and_Culture_of_Peace_Towards_a_delimi/link/5ac687914585151e80a37804/download).
- Calvopiña, D. X (2014). *Conflictos intrafamiliares y comunicación asertiva: manual de comunicación para el manejo de conflictos intrafamiliares dirigido a operadores de servicios familiares ecuatorianos*. Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciado en Comunicación Social. Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3193/1/T-UCE-0009-250.pdf>.
- Cañas, D. C., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Revista Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. Recuperado de

file:///C:/Users/user/Downloads/8936-Texto%20del%20art%C3%ADculo-31975-1-10-20191010.pdf.

- Carranza, L. (2018). Transformación de conflictos y *convivencialidad* escolar en el bachillerato. Aproximación a la paz liberadora. *Innovación Educativa*, 18(78), 73-92. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v18n78/1665-2673-ie-18-78-73.pdf>.
- Carrillo, G. B. (2015). *Validación de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años*. Tesis de Opción al grado científico de Doctor en Ciencias Psicológicas. Granada: Universidad de Granada. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/25934934.pdf>.
- Centro Manuel Escudero (2019). *Psicología y Psiquiatría. Qué son las habilidades sociales y cómo mejorarlas*. Recuperado de <https://www.manuelescudero.com/que-son-las-habilidades-sociales/>.
- Chacón, J. G. (2018). *Educación para la cultura de paz en la globalización: un caso de estudio en la universidad venezolana*. Tesis de opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. País Vasco: Universidad del País Vasco. Recuperado de [https://addi.ehu.es/handle/TESES\\_CHACON\\_PERNIA\\_JOSE GERARDO](https://addi.ehu.es/handle/TESES_CHACON_PERNIA_JOSE GERARDO).
- Chaparro, A. (2018). Cultura de paz desde las aulas. Un encuentro entre Potter y Freire *Sociedad y Economía*, 35, 178-197. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/soec/n35/1657-6357-soec-35-00178.pdf>
- Cinco componentes para la inteligencia emocional. (2020, enero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=Hc\\_eKD2wpCs](https://www.youtube.com/watch?v=Hc_eKD2wpCs)
- Civil Engineers PK. (2017). *SPSS 20 Statistical Package for the Social Sciences 20*. Sitio WEB, para descargar el programa. Recuperado de <https://civilengineersp.com/download-spss-20-statistical-package-social-sciences-20/>.
- Comunicación asertiva, 15 técnicas efectivas. (2020, enero, 5). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=hZp95fmmAdM>
- Comunicación asertiva, ejemplos, consejos y técnicas. (2020, enero, 4). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=llnBK2UjVKw>
- Comunicación asertiva, orientación. (2020, enero, 4). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=UIRqNPp7I7I>
- Comunicación asertiva. Dirección Central de Estudiantes. (2020, enero, 5). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=cIuGso0EHis>

- Comunicación verbal y no verbal. (2020, enero, 10). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Sjz71x9aQvw>
- Congreso Nacional del Ecuador (2003). *Código de la Niñez y Adolescencia*. Recuperado de [http://www.oei.es/historico/quipu/ecuador/Cod\\_ninez.pdf](http://www.oei.es/historico/quipu/ecuador/Cod_ninez.pdf).
- Coromac, M. P. (2014). *Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula*. Tesis para optar por el grado académico de Magíster en Gestión del Desarrollo de la niñez y la adolescencia. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/67/Coromac-Maria.pdf>.
- Cortez, A. D. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje*. Tesis para optar por el título de Máster en Innovación educativa. Los Andes: Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>.
- Cuestión de Dignidad: Aprenda a decir no y gane siendo asertivo. (2020, febrero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=K4l4wJqTmDg>
- Dajome, S. (2017). *Estrategia pedagógica para la promoción de cultura de paz y derechos humanos en una institución educativa*. Tesis para optar por el título de Máster en Derechos humanos y Cultura de Paz. Santiago de Cali: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8333/Estrategia\\_pedagogica\\_promocion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8333/Estrategia_pedagogica_promocion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Armas, L. (2010). *Test de autoconocimiento*. Barcelona: Robinbook.
- Definición de Página Web (2019). *Definición de Hostilidad*. Recuperado de <https://definicion.de/hostilidad/>.
- Diccionario de términos de Psicología (2019). *Significado de agresividad*. Recuperado de <http://www.academiagauss.com/diccionarios/diccionario.html>.
- El paraguas de la asertividad: dinámica de grupo. (2020, enero, 8). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=NKhF7TkLdhU>
- Elizondo, M. (1990). *Asertividad y Escucha activa en el ámbito académico*. Ciudad de México: Progreso México.

- Estrada, T., & Graterol, L. (2015). *La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial (Caso: U. E. P. "Santa Ana", de la ciudad de Valencia- Edo Carabobo*. Trabajo especial de grado presentado para optar al título de Licenciadas en Educación para el Trabajo Sub-Área Comercial. Carabobo: Universidad de Valencia. Recuperado de <file:///F:/PUBLICACIÓN%20DE%20ANA/TESIS%20DE%20MAESTRÍA%20COMUNICACIÓN%20ASERTIVA.pdf>.
- Fabregat, A., & Gallardo, I. M. (2019). Desarrollo de Proyectos en Formación Profesional desde entornos de aprendizaje sostenibles. En Ramírez, K. G. (Coord.), *Recursos educativos para el aula del siglo XXI*. (pp. 120-129). Eindhoven, NL: Adaya Press.
- Figuroa, M. (in press). *Derechos humanos y cultura de paz en la mediación de conflictos entre adolescentes, docentes y padres de familia en El Guayas, Ecuador*. Clarivate Analytics.
- Gaeta, L., & Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Revista Enseñanza e investigación en psicología*, 14(2), 403-42. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>.
- García, L., & Mondragón, J. (2018). Significado y sentido de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado mediador de secundaria. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 29(3), 79-93. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/23322/18737>.
- García, L., Boqué, M. C., & Grau, R. (2019). Valoración de la mediación escolar a partir de la opinión de alumnado de educación secundaria de Castellón, Valencia y Alicante (España). *Profesorado. Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 23(1), 103-119. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/article/view/71954/43415>.
- Glosario de términos de Psicológicos (2019). *Significado de la palabra autoestima*. Centro Psicológico Gran Vía. Recuperado de <https://www.psicologos-granvia.com/glosario-psicologico>.
- Gómez, J. C. (2019). La educación para la paz: contribuciones para un estado del arte. *Revista Cambios y permanencias*, 10(1), 500-539. Recuperado de <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistacyp/article/view/9716/9809>.

- Habilidades comunicativas, 5 aspectos para mejorar las Habilidades comunicativas. (2020, enero, 4). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=xK0P6CGWV58>
- Habilidades comunicativas: la escucha empática. (2020, enero, 8). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=M3qKoKfiz7Q>
- Hernández A. I., Hernández, J. A., & Cadena C. M. (2017). Cultura de Paz: una construcción educativa aporte teórico. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 19(28), 149-172. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/869/86952068009.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta Edición)*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Illera, M. J. (2017). *Las formas alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de justicia en Colombia*. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias. Castilla - La Mancha: Universidad de Castilla - La Mancha. Recuperado de <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/17860/TESIS%20Illera%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Instituto Nacional de Evaluación Educativa (2018). *La educación en Ecuador: logros alcanzados y nuevos desafíos. Resultados educativos 2017-2018*. Quito: INEVAL. Recuperado de [http://www.evaluacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/CIE\\_ResultadosEducativos18\\_20190109.pdf](http://www.evaluacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/CIE_ResultadosEducativos18_20190109.pdf)
- Inteligencia emocional- David Goleman- Resumen animado. (2020, enero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Vu6xM229q9I>
- Jiménez, L. M. (2017). *Módulo de intervención para abrir canales de comunicación asertiva entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria y media*. Tesis en opción al grado de Magister en educación. Medellín: Universidad de Medellín. Recuperado de <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/622459/Tesis%20JSLM.pdf?sequence=9&isAllowed=y>.
- La comunicación asertiva en el aula y el rol del docente. (2020, enero, 4). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=ci380LZjNR8>
- La comunicación asertiva: 15 técnicas efectivas. (2020, febrero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=hZp95fmmAdM>

- La comunicación docente. (2020, enero, 4). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=kr7EAJ1EUE8>
- La dignidad. (2020, febrero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=sw0ezqSTCHU>
- La escucha activa. (2020, febrero, 2). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=la1F2U7YZTY>
- La importancia de la comunicación asertiva en las aulas. (2020, enero, 8). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=UBjyNv-5s-Y>
- Lacuesta, L., & Traver, J. A. (2018). Yo, contigo. El programa de mediación entre iguales, desde la perspectiva de un ejemplo de vida. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(1), 53-71. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/9024/9275>
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological Stress and the Coping Process*. New York: McGraw-Hill.
- Liderazgo para una cultura de paz. (2020, enero, 5). [Archivo de video]. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=sIS\\_IY60\\_BA](https://www.youtube.com/watch?v=sIS_IY60_BA)
- Lluch, L., & Portillo, M. C. (2018). La competencia de aprender a aprender en el marco de la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 78(2), 59-76. Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/3183/3985>.
- Los derechos asertivos. (2020, febrero 2). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=H9B1tRjJ3IQ>
- Los mensajes yo es una técnica. (2020, febrero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=uwhKMjMSztg>
- Lujan, P. M. (2019). *Liderazgo transformacional y comunicación asertiva en docentes de una Universidad Pública*. Tesis para optar por el grado académico de Doctor en Educación. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27125/Luj%C3%A1n\\_MPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27125/Luj%C3%A1n_MPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Mapa mental Comunicación no violenta. (2020, febrero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Gqod-kdSOJk>
- Marchueta, A. (2014). Consecuencias del bullying homofóbico retrospectivo y los factores psicosociales en el bienestar psicológico de sujetos LGB. *Revista de Investigación Educativa*, 32(1), 255-271. Recuperado de <https://revistas.um.es/rie/article/view/168461/159351>

- Martínez, E., García, I., & Higuera, M. L. (2018). El liderazgo para la mejora escolar y la justicia social. Un estudio de caso sobre un Centro de Educación Secundaria Obligatoria. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(1), 35-51. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/9029/9280>
- Mattioli, M. (2013). *¿Cómo trabajar los testimonios en las investigaciones? Reflexiones teóricas y metodológicas en torno al caso del aborto*. X Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Recuperado de <http://www.aacademica.org/000-038/268>.
- Ministerio de Educación de la República de Ecuador (2016). *Caja de herramientas para la inclusión educativa*. Quito: Ministerio de Educación. Recuperado de [file:///G:/OCTUBRE%20-%20FEBRERO%20DEL%202018/4TO%20SEMESTR%20NEE%20CATEDRA%20INTERADORA/CATEDRA%20INTEGRADORA/CAJA\\_DE\\_HERRAMIENTAS\\_OPT%20UNICEF%20ECUADOR%202016.pdf](file:///G:/OCTUBRE%20-%20FEBRERO%20DEL%202018/4TO%20SEMESTR%20NEE%20CATEDRA%20INTERADORA/CATEDRA%20INTEGRADORA/CAJA_DE_HERRAMIENTAS_OPT%20UNICEF%20ECUADOR%202016.pdf).
- Ministerio de Educación de la República de Ecuador. Subsecretaría de apoyo, seguimiento y regulación de la educación (2016). *Instructivo para la aplicación de la evaluación estudiantil*. Recuperado de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/07/Instructivo-para-la-aplicacion-de-la-evaluacion-estudiantil.pdf>.
- Modelo de comunicación no violenta. (2020, febrero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=RDMIFlu8rxo>
- Monje, V., Camacho, M., Rodríguez, E., & Carvajal, L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Revista Psicogente*, 12(21), 78-95. Barranquilla: Universidad Simón Bolívar. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLosEstilosDeComunicacionAsertivaDeLosD-3114295%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLosEstilosDeComunicacionAsertivaDeLosD-3114295%20(1).pdf).
- Observatorio de innovación educativa (2014). *Edu Trends | Aprendizaje Invertido*. Ciudad de México: Instituto Tecnológico de Monterrey. Recuperado de <https://observatorio.tec.mx/edutrendsaprendizajeinvertido>.
- Observatorio de innovación educativa (2017). *La Gamificación*. Ciudad de México: Instituto Tecnológico de Monterrey. Recuperado de <http://observatorio.tec.mx/edutrendsgamificacion>.

- Observatorio de innovación educativa (2017). *Mentoring*. Ciudad de México: Instituto Tecnológico de Monterrey. Recuperado de <http://C:/Users/user/Downloads/EduTrends%20Mentoring.pdf>.
- Observatorio de innovación educativa (2017). *Storytelling y la narrativa de trasmida*. Ciudad de México: Instituto Tecnológico de Monterrey. Recuperado de <http://observatorio.tec.mx/edutrends-storytelling>.
- Observatorio Social del Ecuador (OSE) (2019). *Situación de la niñez y adolescencia. Una mirada a través de los ODS*. Quito: UNICEF. Recuperado de [https://www.unicef.org/ecuador/SITAN\\_2019\\_Web.pdf](https://www.unicef.org/ecuador/SITAN_2019_Web.pdf).
- Oñate, O. E. (2015). *Cultura de paz para la escuela en tiempos de violencia*. Tesis para optar por el grado académico de Doctor en Educación. Valencia: Universidad de Carabobo. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2243/omonate.pdf?sequence=1>.
- Ortegón, T. M. (2018). Conflicto y convivencia vecinal: población desplazada y reubicada en contextos urbanos: el caso de los bloques de vivienda altos de la sabana en Sincelejo, Colombia. *El Ágora USB*, 18(2), 402-413. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v18n2/1657-8031-agor-18-02-402.pdf>.
- Papalia, D., Duskin, R., & Martorell, G. (2012). *Desarrollo humano*. Ciudad de México: McGRAW-HILL. Recuperado de <https://www.academia.edu/20423118/Desarrollo-humano-Papalia-12a>.
- Piñero, E., Areñese J. J., López J. J., & Torres A. M. (2014). Incidencia de la violencia y victimización escolar en estudiantes de educación secundaria obligatoria en la Región de Murcia. *Revista de Investigación Educativa*, 32 (1), 223-241. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6018/rie.32.1.154251>
- ¿Qué es la asertividad? (2020, enero, 4) [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Bs6u8JFLG84>
- ¿Qué es la cultura de paz? (2020, enero, 5). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=X30UDx-H4zE>
- ¿Qué es la escucha empática? (2020, enero, 8). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=hCfDTSc6RaE>
- ¿Qué es la escucha empática? (2020, febrero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=hCfDTSc6RaE>

- Qué es la comunicación asertiva. (2020, enero, 4) [Archivo de video]. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=\\_g5nwkXDIWA](https://www.youtube.com/watch?v=_g5nwkXDIWA)
- Ramón, M. A., García, M. P., & Olalde, A. J. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Revista Conrado*, 15(67), 135-142. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n67/1990-8644-rc-15-67-135.pdf>.
- Real Academia de la Lengua Española (2019). *Significado de empatía*. Recuperado de <https://dle.rae.es/empat%C3%ADa>.
- Real Academia de la Lengua Española (2019). *Significado de incomunicación*. Recuperado de <https://dle.rae.es/?w=incomunicaci%C3%B3n>.
- Registro oficial del Órgano del Gobierno del Ecuador (2012). *Reglamento general a la Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Recuperado de [http://www.oei.es/historico/formaciondocente/legislacion/ECUADOR/ESPECIFICA/LOEI\\_REGLAMENTO.pdf](http://www.oei.es/historico/formaciondocente/legislacion/ECUADOR/ESPECIFICA/LOEI_REGLAMENTO.pdf).
- Rodríguez, J., & Domínguez, Y. (2019). *Actividades para el desarrollo de la comunicación asertiva en maestros primarios de la escuela pedagógica*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/comunicacion-asertiva-maestros.html>.
- Rubilar, G. (2015). Prácticas de memoria y construcción de testimonios de investigación. Reflexiones metodológicas sobre autoentrevista, testimonios y narrativas de investigación de trabajadores sociales. *FQS, Forum: Qualitative Social Reserche*, 16(3), Art. 3.
- Ruiz, A. (2004). *Texto, testimonio y metatexto: el análisis de contenido en la investigación en educación*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Colombia/dcs-upn/20121130051155/texto.pdf>
- Técnicas comunicación asertivas. (2020, febrero, 2). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=HOF9clGKuZk>
- Técnicas para expresarse de forma asertiva. (2020, enero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=h23JyjR2Bho>
- Torres, F. (2018). *Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes*. Trabajo recepcional para obtener el grado de Maestro en Desarrollo Humano. Jalisco: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Recuperado de <https://F:/PUBLICACIÓN%20DE%20ANA/+Taller+de+habilidades+de+comunicación+asertiva+para+líderes.pdf>.
- Transforma tus emociones. (2020, febrero, 9). [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=0eWKda3RBIA>

- UNESCO (2016). *Educación 2030: Declaración de Incheon y Marco de Acción para la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4*. París: Editorial UNESCO. Recuperado de [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656_spa)
- UNESCO (2017). *La Educación que transforma vidas. Educación 2030*. París: Editorial UNESCO. Recuperado de [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247234\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247234_spa)
- UNICEF (2015). *Convención de los derechos del niño*. Recuperado de <https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/comunicacion/doc564f3cef97f57-ConvencionDerechosNinos.pdf>
- Vargas M. L., Ferreyra, O., & Méndez A. M. (2018). Formación de docentes *p'urhepechas* de educación primaria en la mediación intercultural. *Innovación Educativa*, 18(78), 33-54. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v18n78/1665-2673-ie-18-78-33.pdf>
- Vargas, A. D. (2019). *Educación para la convivencia y la cultura de paz a través de las TAC: Estudio multicazos en el contexto Bogotano*. Tesis de Opción al grado científico de Doctor en Educación. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de: [https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2019/hdl\\_10803\\_667377/advs1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2019/hdl_10803_667377/advs1de1.pdf).
- Zaldirvar, F. (1994). La terapia asertiva: una estrategia para su empleo. *Revista cubana de Psicología*, 11(1), 15-29. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v11n1/09.pdf>.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y  
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

Estimado directivo:

Se está realizando una investigación con el propósito de desarrollar la comunicación asertiva con los estudiantes desde el contexto educativo a partir del trabajo con docentes, los propios estudiantes y padres de familia. Su criterio es muy importante en la ejecución de este estudio. Por favor, responda a las preguntas que se le realizan con sinceridad. Muchas gracias.

Titulación: \_\_\_\_\_

Tiempo de trabajo como directivo: \_\_\_\_\_

1. Con respecto a los estudiantes de Primera de Bachillerato, responda:

a) ¿Poseen conflictos?, ¿cuáles son, por qué?

b) ¿Existen alumnos con manifestaciones de agresividad verbal, rechazo escolar, violencia verbal y física, bullying, depresión, aislamiento, baja autoestima, entre otras conductas no deseadas en el contexto educativo y social? De ser así exprese:

- cuáles son sus criterios respecto al origen de estas manifestaciones
- ¿estos estudiantes poseen problemas de aprendizaje?
- según su criterio cuáles pueden ser las causas de estos problemas
- ¿los problemas de aprendizaje están relacionados con el estilo de comunicación que establece el docente con ellos?, en caso de ser positiva su respuesta justifíquela

2. ¿Conoce Ud. qué es la comunicación asertiva? ¿Estima Ud. que existen problemas en la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes? ¿y entre estudiantes y padres de familia?

3. ¿Estima Ud. que la falta de asertividad entre docentes y alumnos influye de forma directa en los problemas de aprendizaje de los estudiantes de Primero de Bachillerato?

4. ¿Qué elementos deben identificar a un docente asertivo? ¿Cuáles deben ser sus características?

5. ¿Qué estrategias se ha planteado Ud. como directivo para contribuir a la solución de los conflictos de los estudiantes, el cambio de conducta en ellos, así como mejorar la comunicación asertiva entre docentes y alumnos? ¿Estima que la comunicación asertiva en una cultura de paz puede contribuir a mejorar el aprendizaje de los alumnos?

## Anexo 2: Cuestionario a docentes



### UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estimado docente:

Se está realizando una investigación con el propósito de desarrollar la comunicación asertiva con los estudiantes desde el contexto educativo a partir del trabajo con docentes, los propios estudiantes y padres de familia. Su criterio es muy importante en la ejecución de este estudio. Por favor, responda a las preguntas que se le realizan con sinceridad. Muchas gracias.

Titulación: \_\_\_\_\_

Tiempo experiencia como maestro de Primero de Bachillerato: \_\_\_\_\_

Marque con una equis (X) las opciones que considere pertinentes, según su criterio.

1. La comunicación asertiva se caracteriza por:

- utilizar elementos extraverbales de la comunicación para reforzar el mensaje verbal
- transmitir un mensaje claro y directo
- ser respetuosa
- manifestar confianza en sí mismo
- manifestar resiliencia
- ser eficaz y segura
- juzgar el propio comportamiento, pensamientos y emociones
- ser responsable con lo que se comunica y sus consecuencias
- no dar razones o excusas para justificar el comportamiento
- juzgar si incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas
- cambiar de parecer si es necesario
- cometer errores y ser responsables de ellos
- reconocer cuando no se saben las cosas
- ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de enfrentarse con ellos
- tomar decisiones ajenas a la lógica cuando la situación lo conlleva
- decir “no lo entiendo” o “no me importa”, cuando así sea
- respetarse a uno mismo y a los demás
- ser capaz de defender los criterios
- ser receptivos con el criterio de los demás

2. Los elementos fundamentales a considerar en la comunicación asertiva son:

- utilizar expresiones comprensibles y claras
- utilizar los elementos del lenguaje no verbal como feedback para el interlocutor
- buscar soluciones satisfactorias a los conflictos
- manipular al interlocutor
- transmitir mensajes “yo”
- practicar la escucha activa
- ejercer su autoridad
- ser empáticos
- establecer normas y utilizar adecuadamente las contingencias
- validar las emociones de los demás
- defender los derechos
- discrepar respetuosamente
- controlar la situación

Otros, ¿cuáles?

---

---

---

3. En mis clases, mi estilo de comunicación se caracteriza por ser:

- |                                       |                                      |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> autoritario  | <input type="checkbox"/> inhibido    | <input type="checkbox"/> receptivo   |
| <input type="checkbox"/> pacificador  | <input type="checkbox"/> agresivo    | <input type="checkbox"/> afectuoso   |
| <input type="checkbox"/> asertivo     | <input type="checkbox"/> egocéntrico | <input type="checkbox"/> permisivo   |
| <input type="checkbox"/> pasivo       | <input type="checkbox"/> relajado    | <input type="checkbox"/> con dudas   |
| <input type="checkbox"/> natural      | <input type="checkbox"/> respetuoso  | <input type="checkbox"/> pausado     |
| <input type="checkbox"/> extrovertido | <input type="checkbox"/> manipulador | <input type="checkbox"/> confiado    |
| <input type="checkbox"/> sarcástico   | <input type="checkbox"/> empático    | <input type="checkbox"/> conformista |

Otros, ¿cuáles?

---

---

---

4. Los problemas de aprendizaje de mis estudiantes están relacionados con:

- su capacidad para aprender
- mi estilo de comunicación
- los conflictos no solucionados en la institución educativa
- los conflictos no solucionados en la familia
- la edad
- desinterés, falta de preocupación por el estudio
- falta de apoyo del docente o los familiares
- la forma de dirigirme a ellos
- falta de preparación académica del docente

Otras, ¿cuáles?

---



---



---

5. Seleccione la frecuencia con que utiliza los siguientes elementos de forma intencionada al comunicarse con sus estudiantes.

<b>Elementos al comunicarse con sus estudiantes/Frecuencia</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca o nunca</b>
El contacto visual	_____	_____	_____
La distancia corporal	_____	_____	_____
La expresión facial y los gestos	_____	_____	_____
Postura y movimiento corporal	_____	_____	_____
Volumen de la voz	_____	_____	_____
Velocidad al hablar	_____	_____	_____
Tono y entonación	_____	_____	_____
Énfasis	_____	_____	_____
Enunciados completos	_____	_____	_____
Enunciados claros	_____	_____	_____
Enunciados coherentes	_____	_____	_____

### Anexo 3: Cuestionario a padres de familia



## UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estimado padre:

Se está realizando una investigación con el propósito de desarrollar la comunicación asertiva con los estudiantes desde el contexto educativo a partir del trabajo con docentes, los propios estudiantes y padres de familia. Su criterio es muy importante en la ejecución de este estudio. Por favor, responda a las preguntas que se le realizan con sinceridad. Muchas gracias.

Edad: \_\_\_\_\_

Parentesco con el estudiante: \_\_\_\_\_

Marque con una equis (X) las opciones que considere pertinentes, según su criterio.

1. Mi hijo manifiesta problemas de aprendizaje:

a)

\_\_\_ en todas las asignaturas      \_\_\_ en muchas asignaturas

\_\_\_ en algunas asignaturas      \_\_\_ en ninguna asignatura

b)

\_\_\_ con mucha frecuencia      \_\_\_ con alguna frecuencia

\_\_\_ con poca frecuencia      \_\_\_ nunca

2. Las causas de los problemas de aprendizaje son:

\_\_\_ su baja capacidad para aprender

\_\_\_ la falta de comunicación con los docentes

\_\_\_ conflictos existentes en la institución educativa

\_\_\_ conflictos existentes en la familia

\_\_\_ su edad

\_\_\_ desinterés, falta de preocupación por el estudio

\_\_\_ falta de apoyo del docente o de los familiares

\_\_\_ problemas de comunicación con el docente

\_\_\_ falta de preparación académica del docente

Otras, ¿cuáles?

---

---

---

3. En la institución educativa los docentes de su hijo se comunican con él de forma:

- |                                       |                                       |                                      |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> autoritaria  | <input type="checkbox"/> inhibida     | <input type="checkbox"/> receptiva   |
| <input type="checkbox"/> pacificadora | <input type="checkbox"/> agresiva     | <input type="checkbox"/> afectuosa   |
| <input type="checkbox"/> asertiva     | <input type="checkbox"/> egocéntrica  | <input type="checkbox"/> permisiva   |
| <input type="checkbox"/> pasiva       | <input type="checkbox"/> relajada     | <input type="checkbox"/> con dudas   |
| <input type="checkbox"/> natural      | <input type="checkbox"/> respetuosa   | <input type="checkbox"/> pausada     |
| <input type="checkbox"/> extrovertida | <input type="checkbox"/> manipuladora | <input type="checkbox"/> confiada    |
| <input type="checkbox"/> sarcástica   | <input type="checkbox"/> empática     | <input type="checkbox"/> conformista |
| <input type="checkbox"/> no sé        |                                       |                                      |

Otras, ¿cuáles?

---

---

---

4. Cuando Ud. se comunica con su hijo, ante algún conflicto surgido:

- utiliza expresiones comprensibles y claras
- utiliza gestos, posturas, señas, para darle a entender a su hijo que comprende su mensaje
- busca soluciones satisfactorias a los conflictos
- lo manipula
- lo escucha sin interrumpirlo
- ejerce su autoridad
- se pone en el lugar de su hijo
- establece normas y aprovecha los problemas que surjan para hacerle comprender a su hijo
- le importan las emociones de su hijo
- defiende su autoridad como padre

Otras conductas, ¿cuáles?

---

---

---

5. ¿Conoce Ud. qué es la comunicación asertiva? En caso de ser positiva su respuesta marque las características de este estilo de comunicación.

- utilizar elementos extraverbales de la comunicación para reforzar el mensaje verbal
- transmitir un mensaje claro y directo
- ser respetuoso
- manifestar confianza en sí mismo
- manifestar resiliencia
- ser eficaz y segura
- juzgar el propio comportamiento, pensamientos y emociones
- ser responsable con lo que se comunica y sus consecuencias
- no dar razones o excusas para justificar el comportamiento
- juzgar si incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas
- cambiar de parecer si es necesario
- cometer errores y ser responsables de ellos
- reconocer cuando no se saben las cosas
- ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de enfrentarse con ellos
- tomar decisiones ajenas a la lógica cuando la situación lo conlleva
- decir “no lo entiendo” o “no me importa”, cuando así sea
- respetarse a uno mismo y a los demás
- ser capaz de defender los criterios
- ser receptivos con el criterio de los demás

Otras, ¿cuáles?

---

---

---

Anexo 4: Ficha de registro del análisis documental a las actas evaluativas de las asignaturas



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y  
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**Aspectos a analizar:**

Estudiante:

Corte evaluativo:

Asignatura:

Evaluación:

Información sobre el aprendizaje del estudiante en la asignatura:

Anexo 5: Guía de entrevista colectiva para la realización de grupos focales con los estudiantes



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INCLUSIÓN EDUCATIVA  
Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**Temas a tratar:**

- En la institución educativa yo me siento...
- Mis profesores me tratan...
- No aprendo bien porque...
- Cuando mis profesores se dirigen a mí...
- Yo quisiera que en la escuela...
- En la escuela no me siento capaz de...
- En la escuela, los demás niños...



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y  
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

<b>Elementos al comunicarse con sus estudiantes/Frecuencia</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca o nunca</b>
El contacto visual	_____	_____	_____
La distancia corporal	_____	_____	_____
La expresión facial y los gestos	_____	_____	_____
Postura y movimiento corporal	_____	_____	_____
Volumen de la voz	_____	_____	_____
Velocidad al hablar	_____	_____	_____
Tono y entonación	_____	_____	_____
Énfasis	_____	_____	_____
Enunciados completos	_____	_____	_____
Enunciados claros	_____	_____	_____
Enunciados coherentes	_____	_____	_____
Comunicación abierta y fluida	_____	_____	_____
Comunicación horizontal	_____	_____	_____
Comunicación asertiva	_____	_____	_____
Integridad física	_____	_____	_____
Seguridad personal	_____	_____	_____
Buenas relaciones entre estudiantes y docentes	_____	_____	_____
Ambiente de calma y tranquilidad	_____	_____	_____
Prácticas solidarias	_____	_____	_____
Comunicación y trato respetuoso	_____	_____	_____

**Aspectos a observar:**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**Tema:** La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes del primero de Bachillerato General Unificado.

**Instrucciones para la validación de la propuesta:**

1. Lea detenidamente la propuesta.
2. Emita su criterio.
3. Utilice las siguientes categorías:

**MA:** Muy de acuerdo (No hay que mejorar)

**DA:** De acuerdo

**MDA:** Medianamente de acuerdo

**ED:** En desacuerdo, sin embargo, hay aspectos rescatables

4. Marque la letra X en la casilla correspondiente.

VALORACIÓN ASPECTO	MA	DA	MDA	ED	OBSERVACIONES
La propuesta es buena, alternativa y funcional.					
El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática.					
Existe coherencia en su estructuración.					
Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.					

**COMENTARIO:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**VALIDADO POR**

<b>Apellidos y Nombres:</b>	<b>Cedula de Identidad:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Lugar de trabajo:</b>
<b>Teléfono:</b>	<b>Teléfono de trabajo:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>



**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Anexo 8: Operacionalización de las variables

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Comunicación asertiva	proceso de intercambio donde se emplean variados recursos de la comunicación (elemento visual, vocal y verbal) para transmitir un mensaje claro, directo, consistente, respetuoso. Es producto del desarrollo de las competencias sociales, emocionales y la inteligencia emocional y manifiesta confianza en sí mismo, autoestima, desarrollo de la personalidad. La comunicación asertiva es eficaz y segura. (Cortez, 2018, p. 30)	Elemento visual	El contacto visual
			La proxémica o distancia corporal
			La expresión facial y los gestos
			Postura y movimiento corporal
		Elemento vocal	Volumen
			Velocidad
			Tono y entonación
			Énfasis
		Elemento verbal	Enunciados completos
			Forma clara
Coherente			
Aprendizaje	actividad vinculada necesariamente a un contexto. Supone la participación en una comunidad y no debe limitarse, por tanto, a la adquisición del conocimiento de forma aislada e individualizada, sino a través de la participación social y gracias a la mediación instrumental. Así pues, su optimización recae en la calidad y en la pertinencia de la mediación social, concibiéndola como aquellas interacciones situadas y ajustadas de la persona aprendiz con otra u otras personas expertas, en grados diversos, para la realización de tareas (conceptuales, procedimentales, actitudinales). (Lluch & Portillo, 2018, p. 62)	Clima en el aula	Comunicación abierta y fluida
			Comunicación horizontal
			Comunicación asertiva
		Seguridad en el entorno escolar	Integridad física
			Seguridad personal
			Buenas relaciones entre estudiantes y docentes
		Acoso escolar	Ambiente de calma y tranquilidad
			Prácticas solidarias
			Comunicación y trato respetuoso

Fuente: Lozada, A. R. (2020)

## Anexo 9: Orientaciones para el desarrollo del curso de capacitación y los talleres propuestos en el programa socioeducativo “Comunícate conmigo”

### TEMÁTICAS

#### **TEMA 1:** Comunicación asertiva. Fundamentos generales.

**Objetivo:** Valorar la importancia de la comunicación asertiva para una cultura de paz, así como conocer sus fundamentos.

#### **Sistema de conocimientos:**

Es necesario hacer énfasis en qué es la comunicación asertiva: Su importancia. Fundamentos generales. Hoy en día estamos convocados a asumir la comunicación asertiva como un factor de unidad, paz y armonía, para mejorar las prácticas educativas.

Se abordará la conceptualización y bases legales de la comunicación asertiva, aspecto clave para construir un lenguaje inclusivo por la paz. Identificación de la problemática existente en relación con la comunicación asertiva en los estudiantes de primer año de bachillerato. Cualidades de los docentes para enfrentar con éxito las metas educativas actuales. Papel de la escuela y el docente en la comunicación asertiva y la cultura de paz. Aspectos esenciales de la sistematización de las buenas prácticas para la no violencia en los estudiantes.

#### **Visualización de materiales audiovisuales:**

##### - ¿Qué es el asertividad?



Figura 1

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=g5nwkXDIWA>

Analizar de manera colectiva una matriz DAFO con respecto a la comunicación asertiva que consiste en listar: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades que

constituyen barreras para definir retos y proyecciones para el mejoramiento de las prácticas educativas por una comunicación asertiva que promueva una cultura de paz.

## Conclusiones

**TEMA 2:** Formación, educación, desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato.

**Objetivo:** Reflexionar sobre la importancia de la formación, educación, desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato.

### Sistema de conocimientos:

- La formación, educación, desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato.
- Los ámbitos de relaciones de los estudiantes: individuales, familiares, comunitarias, productivas y laborales, ciudadanas.
- Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar.

Se abordará cómo formar, educar y desarrollar la comunicación asertiva, para promover adecuadas relaciones interpersonales en los estudiantes, así como fortalecer las habilidades sociales para una correcta comunicación, para reducir la violencia en las aulas, a partir de una adecuada planificación del proceso educativo.

### Visualización de materiales audiovisuales:

#### La asertividad. ¿qué es? ¿cómo desarrollarla?



Figura 2

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=Bs6u8JFLG84>

## Conclusiones

**TEMA 3:** Organización escolar, conducción y dirección del proceso educativo para el desarrollo de la comunicación asertiva. El grupo, su papel en el Bachillerato del siglo XXI.

**Objetivo:** Reflexionar sobre la importancia de la organización escolar para la conducción del proceso educativo para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato.

### Sistema de conocimientos:

- Organización escolar, conducción y dirección del proceso educativo para el desarrollo de la comunicación asertiva.
- El grupo, su papel en el Bachillerato del siglo XXI.
- La comunicación asertiva. Una habilidad personal y profesional.

Es importante reflexionar sobre la organización escolar como aspecto clave para lograr un ambiente escolar que propicie las adecuadas relaciones interpersonales, así como el papel del docente en la conducción y dirección del proceso educativo que garantice fomentar la cultura de paz en el grupo y el respeto a la diversidad estudiantil.

### Visualización de materiales audiovisuales:

#### La comunicación asertiva en el aula y el rol del docente



Figura 3

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=ci380LZjNR8>

## Conclusiones

**TEMA 4:** La comunicación asertiva en las instituciones educativas.

**Objetivo:** Intercambiar sobre la importancia de la comunicación asertiva en las instituciones educativas, que favorezca el clima organizacional, para las adecuadas relaciones interpersonales.

### Sistema de conocimientos:

- La comunicación asertiva en las instituciones educativas.
- Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas.
- Las relaciones interpersonales.

Se abordará cómo se debe favorecer la comunicación asertiva en la institución educativa, se explicarán ejemplos, consejos y técnicas para promover una cultura de paz, que favorezca el clima organizacional y las adecuadas relaciones interpersonales: estudiante – estudiante, profesor - estudiante, profesor- familiares.

### Visualización de materiales audiovisuales:

#### Comunicación asertiva, ejemplos, consejos y técnicas



Figura 4

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=llnBK2UjVKw>

## Conclusiones

## **TEMA 5:** La comunicación asertiva en el aula.

**Objetivo:** Reflexionar sobre la comunicación asertiva en las aulas, el papel del docente para el logro de un clima emocional adecuado en el proceso educativo.

### **Sistema de conocimientos:**

- La comunicación asertiva en el aula y el rol del docente.
- La asertividad, otra competencia importante del docente.
- El clima emocional del aula.
- ¿Por qué es necesaria la comunicación asertiva?
- ¿Cómo ser asertivo en el aula?
- Bullying y asertividad.

Se abordará la conceptualización de la comunicación asertiva en las aulas, aspecto clave para construir un lenguaje inclusivo por la paz. Identificación de la problemática existente en relación con la comunicación asertiva en los estudiantes del grupo. Cualidades de los docentes para enfrentar con éxito las metas educativas actuales. Aspectos esenciales de la sistematización de las buenas prácticas para la no violencia en los estudiantes en las aulas.

### **Visualización de materiales audiovisuales:**

#### **Importancia de la comunicación asertiva en las aulas**



**Figura 5**

**Fuente:** <https://www.youtube.com/watch?v=UBjvNv-5s-Y>

### **Conclusiones**

**TEMA 6:** Indicadores de la comunicación asertiva y la generación del clima escolar en situaciones de aprendizaje.

**Objetivo:** Explicar cuáles son los indicadores de la comunicación asertiva y cómo generar un clima escolar adecuado en situaciones de aprendizaje.

**Sistema de conocimientos:**

- Indicadores de la comunicación asertiva.
- Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje

Se explicarán los indicadores de la comunicación asertiva y la importancia de generar un adecuado clima escolar en situaciones de aprendizaje, fomentando estrategias que para favorecer las relaciones interpersonales de los estudiantes en el proceso educativo.

**Visualización de materiales audiovisuales:**

**Habilidades comunicativas, aspectos para mejorarlas.**



Figura 6

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=xK0P6CGWV58>

**Conclusiones**

## **TEMA 7:** La orientación educativa para la comunicación asertiva.

**Objetivo:** Valorar la importancia de la orientación educativa, para la adecuada comunicación asertiva, como herramienta para la construcción de la paz.

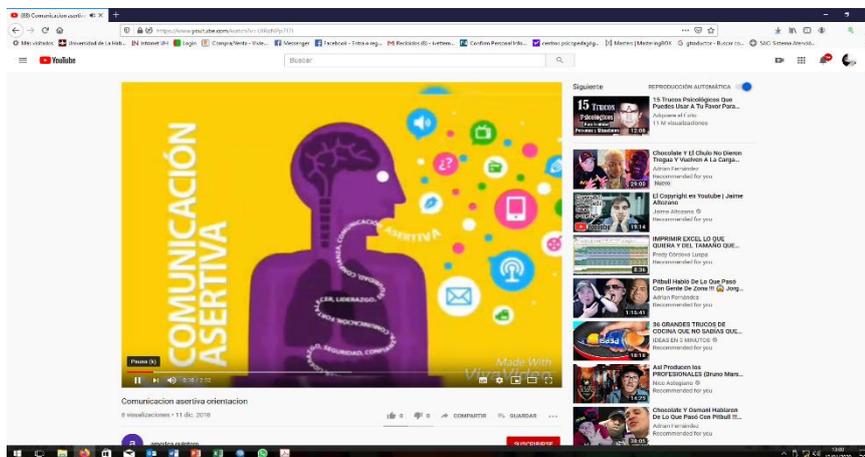
### **Sistema de conocimientos:**

- La orientación educativa para la comunicación asertiva.
- La comunicación asertiva. Herramienta para la construcción de la paz y la no violencia.
- La comunicación asertiva, clave para construir un lenguaje inclusivo por la paz.

Se abordará cómo la orientación educativa es de gran importancia para comunicación asertiva, aspecto clave para construir un lenguaje inclusivo por la paz. Aspectos esenciales de la sistematización de las buenas prácticas para la no violencia en los estudiantes.

### **Visualización de materiales audiovisuales:**

#### **Comunicación asertiva, orientación**



**Figura 7**

**Fuente:** <https://www.youtube.com/watch?v=UIRqNPp7I7I>

### **Conclusiones**

## **TEMA 8:** Técnicas y estrategias para mejorar la comunicación asertiva.

**Objetivo:** Explicar e intercambiar sobre las técnicas y estrategias para mejorar la comunicación asertiva, fomentando una cultura de paz.

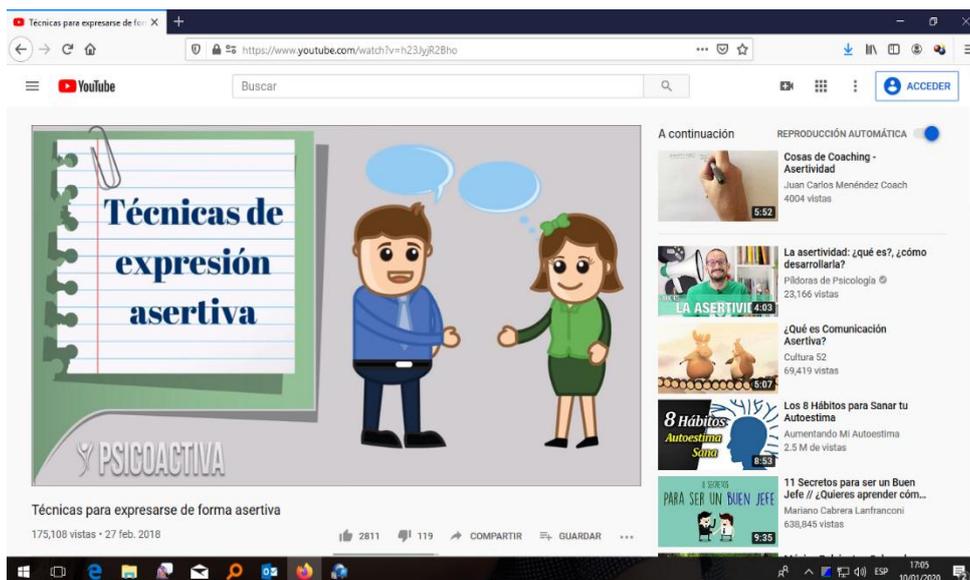
### **Sistema de conocimientos:**

- Técnicas y estrategias para mejorar la comunicación asertiva.
- Habilidades y estrategias de comunicación en el proceso de mediación.

Se abordará cómo los docentes deben utilizar técnicas y estrategias para mejorar la comunicación asertiva, así como la importancia de una adecuada planificación del proceso educativo de forma tal que se favorezcan las adecuadas relaciones interpersonales, que fomente un lenguaje inclusivo para la paz.

### **Visualización de materiales audiovisuales:**

#### **Técnicas para expresarse de forma asertiva**



**Figura 8**

**Fuente:** <https://www.youtube.com/watch?v=h23JyjR2Bho>

- **Comunicación asertiva, 15 técnicas efectivas**



**Figura 9**

**Fuente:** <https://www.youtube.com/watch?v=hZp95fmmAdM>

**Conclusiones**

**TEMA 9:** Cultura de paz y comunicación asertiva.

**Objetivo:** Explicar la relación que existe entre la cultura de paz y la comunicación asertiva.

**Sistema de conocimientos:**

- Cultura de paz y comunicación asertiva.
- Características de la comunicación para la paz y su lenguaje.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Comunicación humana en diversos ámbitos.

Se abordará la relación entre la cultura de paz y la comunicación asertiva, las características de la comunicación para la paz, así como el lenguaje verbal y no verbal, de la comunicación en los diferentes ámbitos. El papel del docente para el logro de una cultura de paz en las aulas, a partir del respeto a la diversidad.

## Visualización de materiales audiovisuales: Comunicación asertiva



Figura 10

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=cIuGso0EHIs>

## Conclusiones

### EVALUACIÓN DEL CURSO

La evaluación es sistemática en las sesiones presenciales, se incluirá en la misma los argumentos y reflexiones, realizadas por los cursistas en cada uno de los encuentros, así como los resultados obtenidos en las actividades prácticas e investigativas orientadas, en las que se considerará la calidad de las exposiciones.

Para concluir satisfactoriamente el curso es obligatorio participar en todas las actividades del programa y cumplir con las exigencias académicas, así como la presentación de la evaluación final.

La evaluación final se reflejará con la asignación de las siguientes categorías:

- Excelente.....E
- Bien.....B
- Aprobado.....A
- Desaprobado...D

### ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN FINAL

Planificación de una clase donde el docente demuestre en su exposición, el desempeño alcanzado a partir de la capacitación recibida, explicando cómo en las

actividades que planifica situaciones de aprendizaje que favorecen la comunicación asertiva.

## **MEDIOS DE ENSEÑANZA PARA EL DESARROLLO DE LOS TEMAS**

Para el logro del objetivo se emplearán medios de enseñanza que permitan hacer más racional el proceso de preparación de los docentes. En estrecha relación, se encuentran el equipamiento técnico material (los equipos, dispositivos técnicos y medios de enseñanza) que son potencialidades de la institución educativa y que influyen decisivamente en la puesta en práctica de la propuesta.

El empleo de los medios de enseñanza que se planifican debe estimular la independencia cognitiva, la actividad creadora y fomentar actitudes positivas en el desarrollo de la comunicación asertiva, como: empatía, aceptación, respeto, comprensión, entre otras.

De igual forma la evaluación ocupará un rol importante pues ella en estrecha relación con el resto de los componentes del proceso pedagógico permitirá el cumplimiento de los objetivos del programa socioeducativo “Comunícate conmigo”, para ello se empleará la evaluación final donde cada sujeto de la muestra pueda reconocer sus potencialidades y debilidades en el desempeño profesional pedagógico para desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato , así como la búsqueda de estrategias que les permita, desde el reconocimiento de sus potencialidades, mejorar sus debilidades y las del proceso de preparación que se realizará. Esto se llevará a cabo mediante de la autoevaluación, la heteroevaluación y la coevaluación. Desde esta mirada la evaluación se concibe como proceso y resultado.

Anexo 10: Orientaciones para el desarrollo de los talleres propuestos en el programa socioeducativo “Comunícate conmigo”

## ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE LOS TALLERES

**TALLER:** Introductorio. La comunicación asertiva, su importancia para una cultura de paz.

**Objetivo:** Reflexionar acerca de la importancia de la comunicación asertiva para una cultura de paz.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, debates.

**Inicio:**

Se recuerda el sistema de conocimientos adquiridos en el curso de capacitación y se hacen las precisiones y explicaciones pertinentes con respecto al desarrollo de los talleres.

**Desarrollo:**

- Visualización y debate del material audiovisual:

**¿Qué es la cultura por la paz?**



Figura 1

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=X30UDx-H4zE>

Intercambiar sobre la comunicación asertiva y la cultura por la paz.

Explicar la programación de los temas a desarrollar en los talleres.

Poner ejemplos de cómo propiciar una cultura de paz y ejemplos de actitudes que la entorpecen

Orientar la búsqueda de información relacionada con: El liderazgo y la comunicación asertiva.

## **Final:**

Se hace un mapa conceptual sobre qué conductas favorecen y entorpecen la cultura de paz en las aulas y entre los estudiantes.

**Conclusiones:** Importancia del desempeño profesional del docente de bachillerato, para el desarrollo de la comunicación asertiva.

## **TALLER 1:** El auténtico liderazgo y la comunicación asertiva.

**Objetivo:** Valorar la relación entre liderazgo y comunicación asertiva, y su importancia para el desempeño profesional del docente.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, trabajo en equipos, debates.

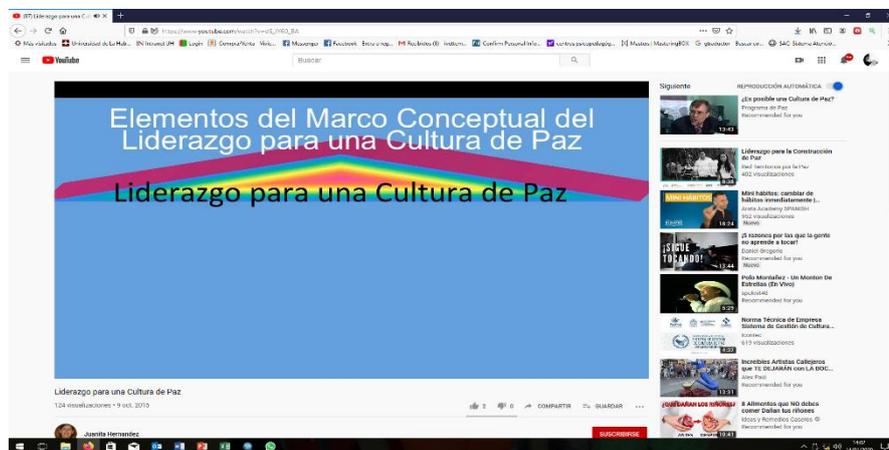
## **Inicio:**

Se revisa la información que debieron traer sobre el liderazgo y la comunicación asertiva.

## **Desarrollo:**

- Se establecerá la relación entre liderazgo y comunicación asertiva.
- Visualización de materiales audiovisuales para el trabajo en equipos:

## **El liderazgo para una cultura de paz.**



**Figura 2**

**Fuente:** [https://www.youtube.com/watch?v=sIS\\_IY60\\_BA](https://www.youtube.com/watch?v=sIS_IY60_BA)

- Cada equipo presentará el análisis realizado, teniendo en cuenta el papel del docente como líder del grupo de estudiantes que atiende.
- Orientar la búsqueda de información relacionada con la inteligencia emocional, como parte de su preparación para el próximo taller.

## **Final:**

Se realiza un mapa conceptual con las características de un líder y se debate su influencia en el liderazgo.

**Conclusiones:** El docente juega un rol importante para fomentar la cultura de paz, en los estudiantes.

## **TALLER 2:** Inteligencia Emocional.

**Objetivo:** Reflexionar sobre qué es la inteligencia emocional y sus componentes.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, trabajo en equipos, debates.

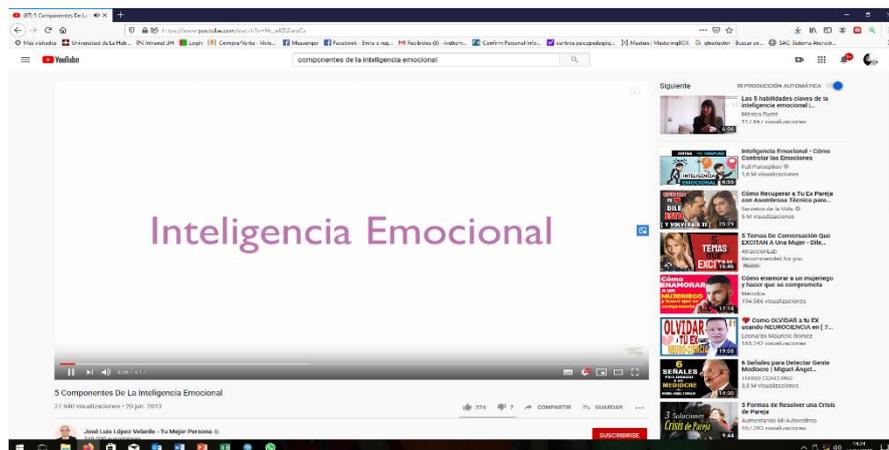
## **Inicio:**

Se revisa la información que han traído sobre inteligencia emocional y también se habla sobre sus experiencias al respecto.

## **Desarrollo:**

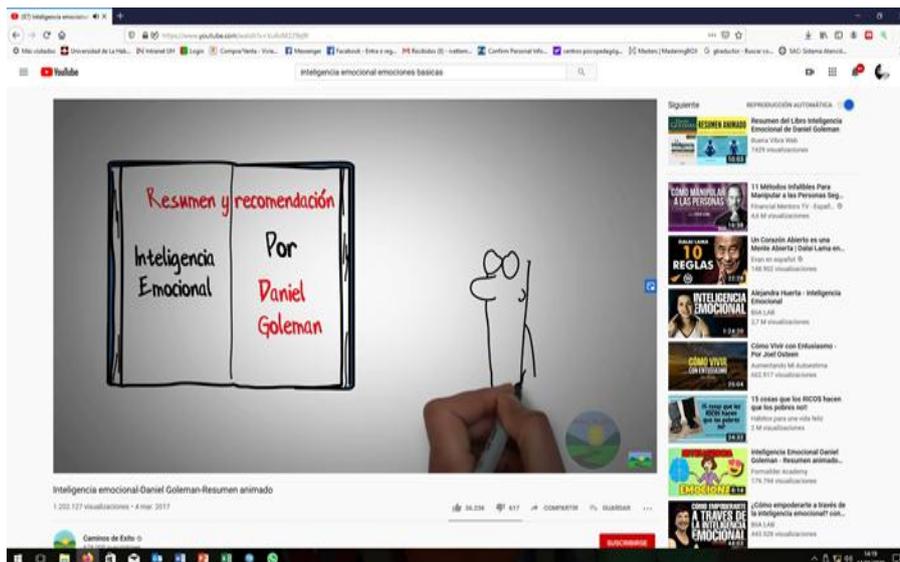
- Se pedirá a los talleristas que expongan los análisis realizados, a partir de la búsqueda de información relacionada con inteligencia emocional.
- Inteligencia emocional Emociones. Visualización de los materiales audiovisuales: **Inteligencia emocional y componentes de la inteligencia emocional.**
- Análisis por equipos de lo visualizado y presentarlo en el colectivo.
- **Materiales audiovisuales:**

## **Inteligencia emocional**



**Figura 3**

**Fuente:** [https://www.youtube.com/watch?v=Hc\\_eKD2wpCs](https://www.youtube.com/watch?v=Hc_eKD2wpCs)



**Figura 4**

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=Vu6xM229q9I>

- Establecer la relación de la inteligencia emocional con el liderazgo. Estilos de liderazgo.
- Identificar las propias emociones Identificar cuáles son las emociones que predominan y que las causan generalmente.
- Promover la auto conciencia. Identificar la importancia de la búsqueda del desarrollo personal.

**Final:**

Establecer la importancia de la inteligencia emocional no solo para el liderazgo sino para el desempeño docente y la comunicación asertiva en particular. Destacar el papel de la comunicación.

**Conclusiones:** Se establecerá la relación entre inteligencia emocional y liderazgo.

**TALLER 3:** La comunicación.

**Objetivo:** Reflexionar acerca de la importancia de la comunicación verbal y no verbal para el desempeño profesional de los docentes.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, trabajo en equipos, debates.

**Inicio:**

Hacer un levantamiento de las ideas y referentes que tienen los docentes acerca de la comunicación.

## Desarrollo:

- Intercambiar y reflexionar sobre:
  - La comunicación verbal, no verbal y para verbal.
  - Lenguaje corporal:
    - Contacto visual. Componentes de la comunicación verbal y no verbal.
    - Identificar la importancia de la comunicación intrapersonal e interpersonal. Identificar los componentes de la comunicación verbal y no verbal.

## - Observación y debate por equipos de los materiales audiovisuales siguientes:

### La comunicación docente

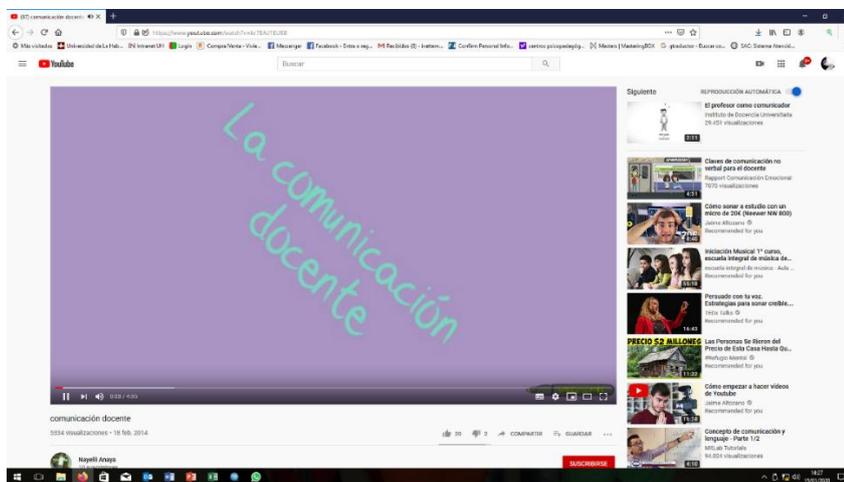


Figura 5

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=kr7EAJ1EUE8>



### Comunicación verbal y no verbal

Figura 6

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=Sjz71x9aQvw>

- Cada equipo presentará de forma creativa los análisis realizados de la importancia de la comunicación como competencia del docente.

**Final:**

Se comenta sobre los diferentes contextos comunicativos que pueden aprovecharse para ser asertivos.

**Conclusiones:** El desempeño profesional del docente para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes es una competencia vital.

**TALLER 4:** Asertividad.

**Objetivo:** Reflexionar sobre la importancia de la asertividad para su desempeño profesional.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, trabajo en equipos, debates.

**Inicio:**

Se recogen criterios sobre cómo se puede ser asertivo desde las diversas funciones docentes.

**Desarrollo:**

- Se presentarán materiales audiovisuales que serán debatidos por equipos y cada equipo presentará de forma creativa los análisis realizados.

**Materiales audiovisuales**

**Los derechos asertivos**

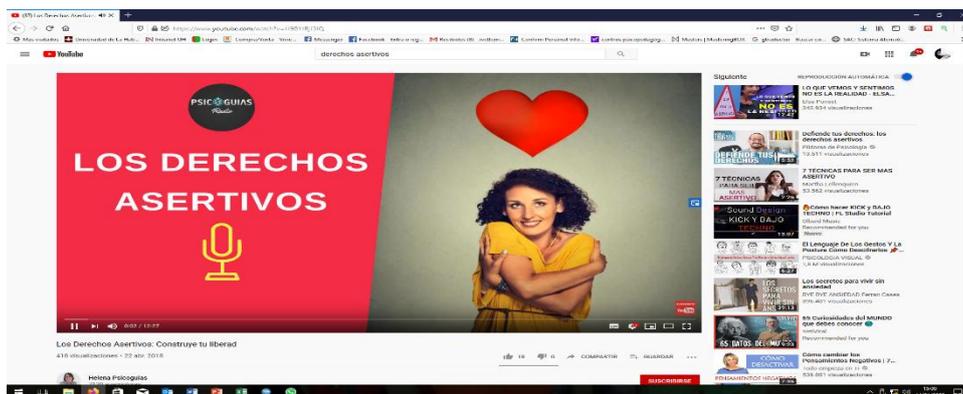


Figura 7

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=H9B1tRjJ3IQ>

## Técnicas asertivas



Figura 8

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=HOF9clGKuZk>

## El paraguas de la asertividad: dinámica de grupo

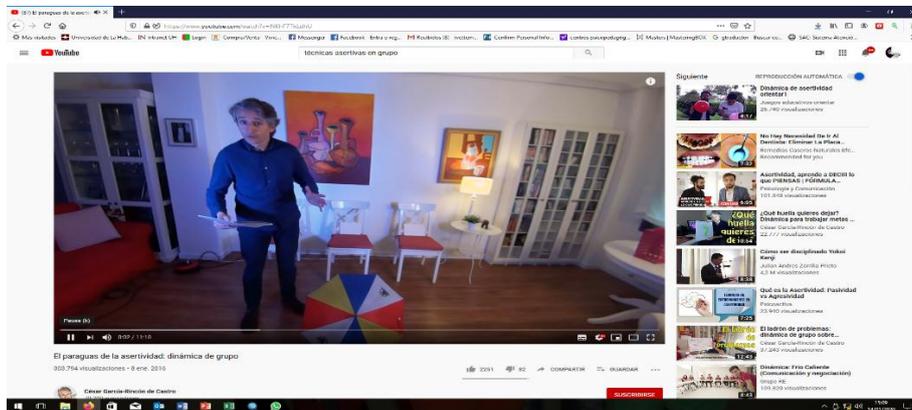


Figura 9

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=hCfDTSc6RaE>

- Realizar la actividad orientada en el material visualizado.

### Final:

- Identificar qué es la asertividad y qué funciones tiene en el liderazgo. Identificar los patrones de comportamiento asertivo y no asertivo de cada uno.

**Conclusiones:** Importancia de la asertividad en su rol como docente.

### **TALLER 5:** Escucha Empática.

**Objetivo:** Valorar la importancia de la escucha empática en las relaciones interpersonales, con énfasis, en la relación docente estudiante.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, trabajo en equipos, debates.

## Inicio:

Se reconocen las competencias de un docente asertivo, entre ellas la escucha empática

## Desarrollo:

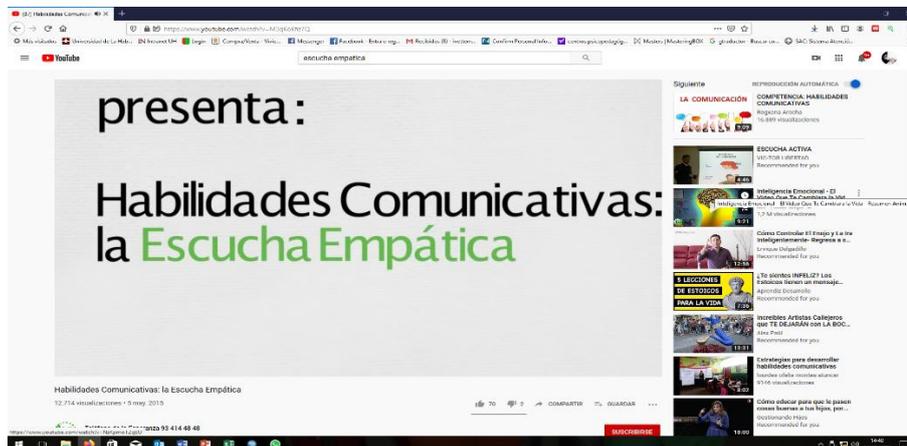
- Observación y debate por equipos de los materiales audiovisuales:

### ¿Qué es la escucha empática?



Figura 10

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=hCfDTSc6RaE>



### Habilidades comunicativas: la escucha empática

Figura 11

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=M3qKoKfiz7QL> La escucha activa



Figura 12

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=la1F2U7YZTY>

## ¿Qué es la escucha empática?



Figura 13

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=hCfDTS6RaE>

- Identificar la importancia de la escucha activa y el contacto visual. Escucha activa y empatía.

### Final:

Los participantes deberán representar por equipos situaciones de escucha activa y empática.

**Conclusiones:** Valorar la importancia de la escucha activa y empática.

## TALLER 6: Comunicación Empática.

**Objetivo:** Reflexionar sobre la empatía y su importancia en la comunicación.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, trabajo en equipos, debates.

## Inicio:

Se retomarán las características de la comunicación de un docente asertivo precisando en la comunicación no violenta.

## Desarrollo:

- Por una comunicación NO Violenta. Se expondrá la importancia de una comunicación no violenta.
- Visualizar y debatir el material audiovisual:

## Comunicación no violenta

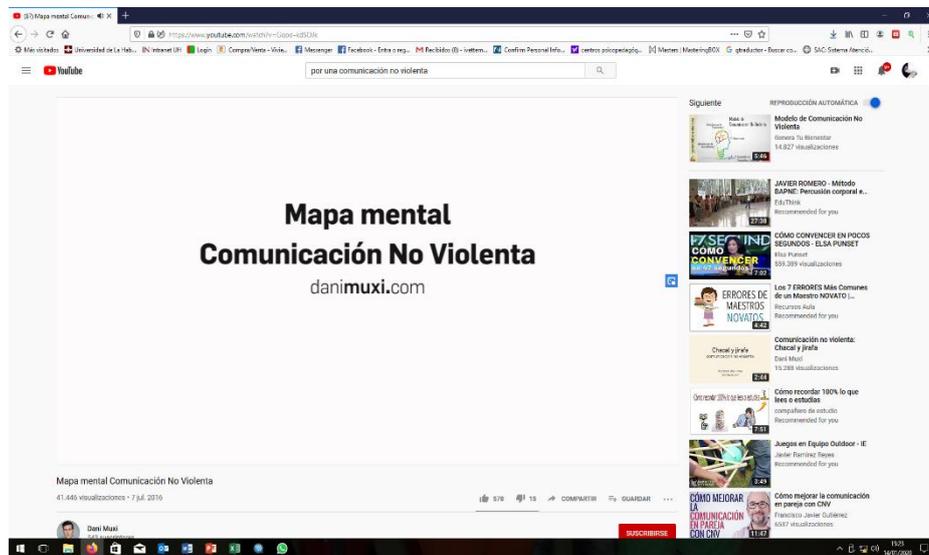


Figura 14

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=Gqod-kdSOJk>

## Modelo de comunicación no violenta

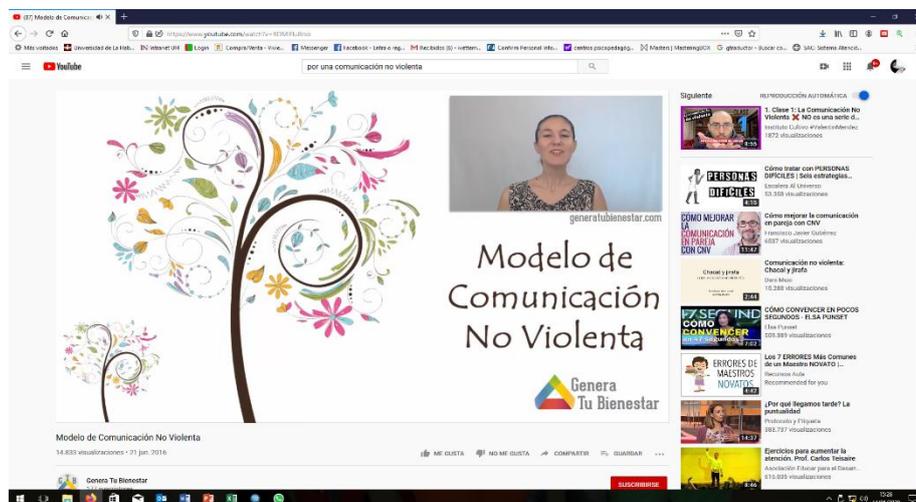


Figura 15

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=RDMIFlu8rxo>

- Identificar la importancia de la empatía en la comunicación.
- Identificar cómo es la comunicación no violenta y empática. Utilizar la comunicación empática en el liderazgo.

**Final:**

Presentar de forma creativa los análisis realizados por los equipos a partir de la visualización de los materiales.

**Conclusiones:** La comunicación no violenta es clave para construir un lenguaje inclusivo por la paz.

**TALLER 7:** El miedo a ser asertivos.

**Objetivo:** Valorar la importancia de la asertividad en las relaciones interpersonales, con énfasis con los estudiantes.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, trabajo en equipos, debates.

**Inicio:**

Se valoran las posibles causas de la falta de asertividad de los docentes.

**Desarrollo:**

- Visualización de materiales audiovisuales para presentar por equipos cómo ser asertivos y cómo vencer los miedos a ser asertivos.

**Asertividad: Aprende a decir lo que piensas**

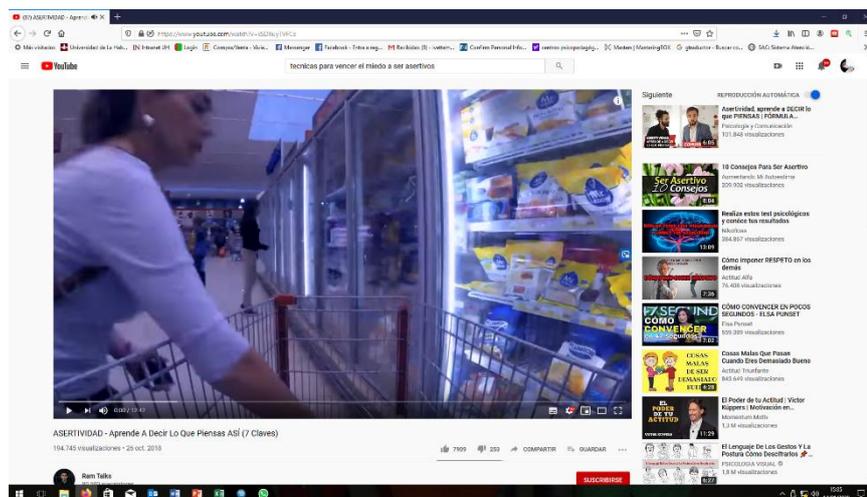


Figura 16

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=xSDXuyTVFCs>

- Promover la autoconciencia y autocontrol. Técnicas para el autocontrol.

## Cómo transformar tus emociones



Figura 17

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=0eWKda3RBIA>

- Dramatizar situaciones que se dan en las aulas y ejemplificar por equipos cómo controlar las emociones, a partir del cambio de reacciones.

### Final:

Realizar un cuadro resumen sobre diversas técnicas para controlar las emociones

**Conclusiones:** El control de las emociones es vital en los docentes para el desarrollo del trabajo con los estudiantes.

### **TALLER 8:** Autoafirmación. Cuestión de dignidad.

**Objetivo:** Reflexionar sobre la importancia de la autoafirmación como cuestión de dignidad, en su desempeño como docente.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, trabajo en equipos, debates.

### Inicio:

Valorar la importancia del control emocional y la autoafirmación como parte de este.

### Desarrollo:

- Actividades prácticas donde se presenten situaciones en las cuales el docente deba autoafirmarse ante una persona o un grupo, teniendo en cuenta: la asertividad con uno mismo, manipulación / chantaje emocional, las reglas básicas del asertividad, así como las técnicas asertivas.

- Antes visualizarán los materiales siguientes como parte de la preparación para la actividad práctica:

### Cuestión de Dignidad: Asertividad

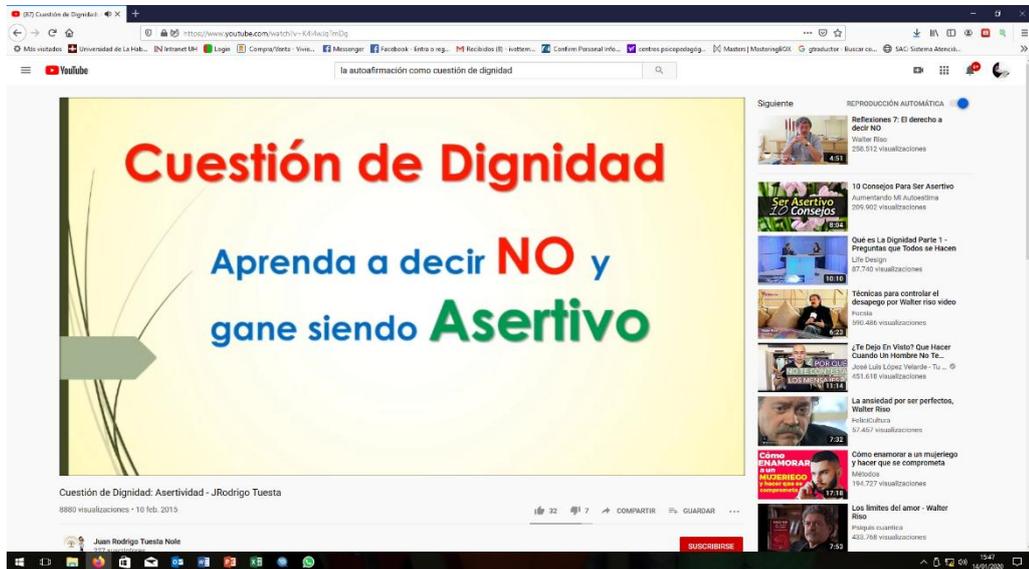


Figura 18

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=K4l4wJqTmDg>

### Dignidad



Figura 19

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=sw0ezqSTCHU>

- Presentación del trabajo realizado por cada equipo.

#### Final:

Realizar valoraciones sobre la importancia de la autoafirmación.

**Conclusiones:** La autoafirmación cuestión de dignidad.

## **TALLER 9: El mensaje.**

**Objetivo:** Valorar el papel del mensaje en la comunicación asertiva.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, trabajo en equipos, debates.

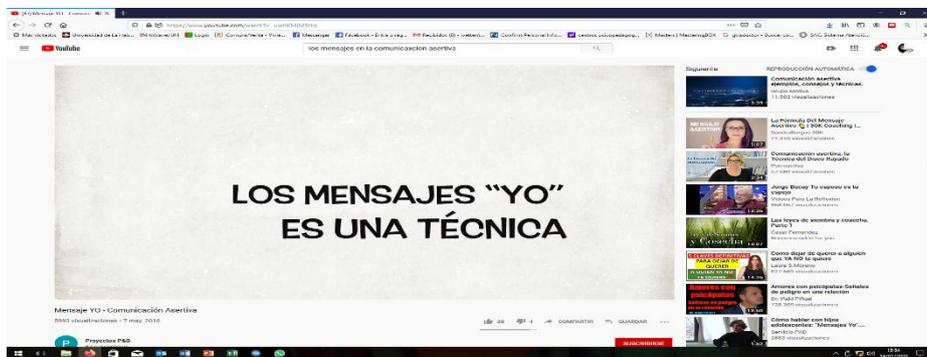
**Inicio:**

Retomar las características de la comunicación asertiva haciendo énfasis en el mensaje.

**Desarrollo:**

- Visualizar materiales audiovisuales y debatirlos por equipos.
- Los mensajes tú y los mensajes yo.

### **Los mensajes**



**Figura 20**

**Fuente:** <https://www.youtube.com/watch?v=uwhKMjMSztg>

### **La comunicación asertiva: técnicas efectivas**



**Figura 21**

**Fuente:** <https://www.youtube.com/watch?v=hZp95fmmAdM>

- Cómo utilizar los mensajes en la comunicación asertiva.
- Elaborar y presentar por equipos mensajes que favorezcan la comunicación asertiva.

**Final:**

Elaboración de mensajes tu y mensajes yo para favorecer la comunicación asertiva.

**Conclusiones:** El mensaje juega un papel importante en la comunicación asertiva.

**TALLER 10: Evaluación final:** Cierre de los talleres:

**Objetivo:** Evaluar de forma práctica los aprendizajes adquiridos en el desarrollo de los talleres.

**Participantes:** Docentes

**Técnica:** conversación, preguntas y respuestas, trabajo en equipos, debates.

**Inicio:**

Se retoman los temas tratados con anterioridad.

**Desarrollo:**

Dramatizar situaciones donde se manifieste:

- La ira.
- El estrés.
- El enfado y decirlo.
- Las agresiones.

Se debe demostrar cómo manejar las situaciones, teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos en los talleres. Recuperación de situaciones asertiva.

Evaluación por equipos.

**Final:**

Realizar un mapa conceptual donde se vinculen los conceptos básicos de cada taller.

**Conclusiones:** Valorar la efectividad de los talleres a partir de los criterios de los participantes. Determinar elementos logrados y por lograr.

Anexo 11: Copia de los resultados de las encuestas aplicadas a los especialistas

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil



POSGRADO

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**Tema: La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes en el primer año de Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda**

**Instrucciones para la validación de la propuesta:**

1. Lea detenidamente la propuesta.
2. Emita su criterio.
3. Utilice las siguientes categorías:  
**MA:** Muy de acuerdo (No hay que mejorar)  
**DA:** De acuerdo  
**MDA:** Medianamente de acuerdo  
**ED:** En desacuerdo, sin embargo, hay aspectos rescatables
4. Marque la letra X en la casilla correspondiente.

VALORACIÓN ASPECTO	MA	DA	MDA	ED	OBSERVACIONES
La propuesta es buena, alternativa y funcional.	X				
El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática.		X			
Existe coherencia en su estructuración.	X				Está muy bien estructurado el programa.
Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.	X				

**COMENTARIO:** Es muy buena propuesta que se indica a evitar los problemas de aprendizaje y los desajustes de la conducta que se generan por la mala comunicación del docente con el estudiante. Este es un problema muy actual que afecta la educación en Ecuador. Se sugiere que se aporten otras experiencias de otras instituciones que tienen buenos resultados en esta problemática.

**VALIDADO POR**

<b>Apellidos y Nombres:</b> Jacome Bastidas Gilberth Arturo	<b>Cedula de Identidad:</b> 0907757793
<b>Cargo:</b> Magister en Psicología Clínica	<b>Lugar de trabajo:</b> Hospital Docente de la Policía Nacional G-2
<b>Teléfono:</b> 0999 58 98 53	<b>Teléfono de trabajo:</b> 042284842
<b>Fecha:</b> 14 Enero 2020	<b>Firma:</b>



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Dr. Gilbert Jacome Bastidas  
 PSICOLOGO CLINICO  
 SENECTY. 1006-03-436917-REG PROF.

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**Tema: La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes en el primer año de Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda**

**Instrucciones para la validación de la propuesta:**

1. Lea detenidamente la propuesta.
2. Emita su criterio.
3. Utilice las siguientes categorías:  
**MA:** Muy de acuerdo (No hay que mejorar)  
**DA:** De acuerdo  
**MDA:** Medianamente de acuerdo  
**ED:** En desacuerdo, sin embargo, hay aspectos rescatables
4. Marque la letra X en la casilla correspondiente.

VALORACIÓN ASPECTO	MA	DA	MDA	ED	OBSERVACIONES
La propuesta es buena, alternativa y funcional.	X				
El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática.		X			
Existe coherencia en su estructuración.	X				
Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.		X			
<p><b>COMENTARIO:</b> lo que se propone es muy necesario en los centros educativos, no solo en el bachillerato, este trabajo se debe comenzar desde el nivel inicial para evitar desajustes en el aprendizaje en la conducta. Considero que es muy oportuna y que el contenido se adecua al objetivo, aunque se podría resaltar otros muchos actividades.</p>					

**VALIDADO POR**

<b>Apellidos y Nombres:</b> Tovar Arcoz Germánico René	<b>Cedula de Identidad:</b> 9203160914
<b>Cargo:</b> Docente Investigador en el nivel Inclusión, Educación - Mención a Gestión de la Atención	<b>Lugar de trabajo:</b> Universidad Estatal de Miranda.
<b>Teléfono:</b> 0993 992624	<b>Teléfono de trabajo:</b>
<b>Fecha:</b> 10 de marzo del 2020	<b>Firma:</b> 



**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN  
A LA DIVERSIDAD**

**Tema: La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes en el primer año de Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda**

**Instrucciones para la validación de la propuesta:**

1. Lea detenidamente la propuesta.
2. Emita su criterio.
3. Utilice las siguientes categorías:  
**MA:** Muy de acuerdo (No hay que mejorar)  
**DA:** De acuerdo  
**MDA:** Medianamente de acuerdo  
**ED:** En desacuerdo, sin embargo, hay aspectos rescatables
4. Marque la letra X en la casilla correspondiente.

VALORACIÓN ASPECTO	MA	DA	MDA	ED	OBSERVACIONES
La propuesta es buena, alternativa y funcional.	X				
El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática.	X				
Existe coherencia en su estructuración.	X				
Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.	X				

**COMENTARIO:** *El programa educativo está muy bien concebido y se pueden aplicar en otras instituciones educativas, para evitar que surjan problemas relacionados con la comunicación asertiva que debe tener el docente con sus estudiantes.*

**VALIDADO POR**

Apellidos y Nombres: <i>Barreno Salinas Laila</i>	Cedula de Identidad: <i>1703070332</i>
Cargo: <i>Ph.D. en Ce. EE. Docente, Investigadora; sobre Inclusión educativa.</i>	Lugar de trabajo: <i>UNEMI</i>
Teléfono: <i>0997643869</i>	Teléfono de trabajo:
Fecha: <i>10 - Enero 2020</i>	Firma: <i>Laila Barreno</i>



**¡ GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN  
A LA DIVERSIDAD**

**Tema: La comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes en el primer año de Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa Catalina Cadena Miranda**

**Instrucciones para la validación de la propuesta:**

1. Lea detenidamente la propuesta.
2. Emita su criterio.
3. Utilice las siguientes categorías:  
**MA:** Muy de acuerdo (No hay que mejorar)  
**DA:** De acuerdo  
**MDA:** Medianamente de acuerdo  
**ED:** En desacuerdo, sin embargo, hay aspectos rescatables
4. Marque la letra X en la casilla correspondiente.

VALORACIÓN ASPECTO	MA	DA	MDA	ED	OBSERVACIONES
La propuesta es buena, alternativa y funcional.		X			
El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática.		X			
Existe coherencia en su estructuración.		X			
Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.		X			
<p><b>COMENTARIO:</b> Propongo que se proyecten actividades desde lo comunitario para poder transformar a mayor número de personas y mejorar la influencia educativa sobre el estudiante.</p>					

**VALIDADO POR**

Apellidos y Nombres: <i>Rivas Salazar Pita Miranda</i>	Cedula de Identidad: <i>0916305626</i>
Cargo: <i>Docente Investigador Inclusión educativa y social Maestría Diseño Curricular</i>	Lugar de trabajo: <i>Universidad Estatal de Milagro</i>
Teléfono: <i>0994323775</i>	Teléfono de trabajo:
Fecha: <i>11 de mayo de 2020</i>	Firma: <i>[Firma]</i>



**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Anexo 12: Procesamiento de la Consulta a especialistas

Tabla 1: Respuestas de los especialistas

<b>VALORACIÓN ASPECTO</b>	<b>R1</b>	<b>R2</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>
La propuesta es buena, alternativa y funcional.	3	1		
El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática.	1	3		
Existe coherencia en su estructuración.	3	1		
Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.	2	2		

Leyenda: **R** (respuesta)

**R1:** Muy de acuerdo (No hay que mejorar)

**R2:** De acuerdo

**R3:** Medianamente de acuerdo

**ED:** En desacuerdo, sin embargo, hay aspectos rescatables

Tabla 2: Frecuencias acumuladas

<b>No.</b>	<b>VALORACIÓN ASPECTO</b>	<b>R1</b>	<b>R2</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>
1	La propuesta es buena, alternativa y funcional.	3	4		
2	El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática.	1	4		
3	Existe coherencia en su estructuración.	3	4		
4	Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.	2	4		

Tabla 3: Frecuencias relativas acumuladas

<b>No.</b>	<b>VALORACIÓN ASPECTO</b>	<b>R1</b>	<b>R2</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>
1	La propuesta es buena, alternativa y funcional.	0,75	1		
2	El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática.	0,25	1		
3	Existe coherencia en su estructuración.	0,75	1		
4	Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.	0,5	1		

Tabla 4: Valores por la inversa de la curva normal, suma, promedio, N-P

No.	Aspectos a evaluar	R1	R2	Suma	Promedio	N-P	Resultado final
1	La propuesta es buena, alternativa y funcional.	0,78	3,69	4,47	2,235	-0,195	Muy de acuerdo
2	El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática.	-0,78	3,69	2,91	1,455	0,585	De acuerdo
3	Existe coherencia en su estructuración.	0,78	3,69	4,47	2,235	-0,195	Muy de acuerdo
4	Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.	0	3,69	3,69	1,845	0,195	Muy de acuerdo
Suma					15,54		
Puntos de corte		0,195		3,69			

N=1,9425