

Estrategia metodológica para el desarrollo de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza en estudiantes de Bachillerato

La comunicación asertiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje de estudiantes de Bachillerato

AUTORES: Roxana Maritzabeth Vélez Vélez¹

Oneida Sanz Martínez²

Oscar Bolívar Chávez³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: roxyma@hotmail.com

Fecha de recepción: 28 - 01 - 2021

Fecha de aceptación: 11 - 03 - 2021

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo analizar la importancia de aplicar una estrategia metodológica para el desarrollo de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza en estudiantes de bachillerato. Es necesario tomar como punto de partida que la comunicación es un proceso inherente al hombre y es parte de sus relaciones con sus semejantes, pero se convierte en una función especial de los procesos de formación de niños adolescentes y jóvenes, ya que la comunicación influye en la formación del concepto que el estudiante tiene de sí mismo y podrá afectar el resultado del aprendizaje. Una buena comunicación, de manera particular una comunicación asertiva, mejora la calidad de la educación, sus exigencias y constituye una herramienta para asumir nuevos retos. La metodología aplicada combina el enfoque cuantitativo y el cualitativo. Se aplicaron los métodos teóricos, entre ellos, el análisis-síntesis, integrado a la observación, encuestas, entrevistas, talleres de reflexión como parte de la aplicación de la estrategia. Los principales resultados en correspondencia con la estrategia aplicada estuvieron en la capacitación de los docentes y en el incremento de estudiantes en las categorías superiores de ser asertivo, lo que evidenció una mejora en comparación con el estado inicial.)

PALABRAS CLAVE: Comunicación; asertividad; estrategia metodológica.

¹ Egresada del Instituto de Posgrado Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

² Licenciado en Español-Literatura. Magister. en Ciencias de la Educación. Docente de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador. E-mail: oneida.sanz@utm.edu.ec
ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4627-0079>

³ Licenciado en Ciencias de la Educación. Doctor en Educación. Docente Titular de Tiempo Completo del Departamento de Filosofía. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo. Ecuador. E-mail: oscar.bolivar@utm.edu.ec

Methodological strategy for the development of assertive communication in the teaching process in high school students

ABSTRACT

This paper aims to analyze the importance of applying a methodological strategy for the development of assertive communication in the teaching process in high school students. It is necessary to take as a starting point that communication is an inherent process in man and is part of his relationships with his peers, but it becomes a special function of the formation processes of adolescent children and young people, since communication influences the formation of the concept that the student has of himself and may affect the learning outcome. Good communication, particularly assertive communication, improves the quality of education, its demands and constitutes a tool to take on new challenges. The methodology applied was predominantly combining the quantitative and qualitative approach. Theoretical methods and analysis-synthesis were applied, integrated into observation, surveys, interviews, reflection workshops as part of the application of the strategy. The main results in correspondence with the applied strategy were in the training of teachers and in the increase of students in the higher categories of being assertive, which evidenced an improvement compared to the initial state.

KEYWORDS: Communication; assertiveness; methodological strategy.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso inherente al hombre y es parte de sus relaciones con sus semejantes. No es posible la vida sin comunicación, no es posible la educación del hombre sin comunicación. Este acto comienza en la familia y tiene en las instituciones sociales, en especial en las instituciones educativas, el espacio más adecuado para su concreción en medio de las relaciones sociales y sus exigencias.

La palabra comunicación proviene del latín "comunis" que significa "común". De allí que comunicar, signifique transmitir ideas y pensamientos con el objetivo de ponerlos "en común" con otro. Esto supone la utilización de un código de comunicación compartido. La comunicación consiste, básicamente, en la transmisión de un mensaje de una persona o grupo a otro, lo que requiere de la existencia de voluntad de interacción entre ambas partes, es decir que se cree un proceso de influencia mutua y recíproca, mediante el intercambio de pensamientos, sentimientos y reacciones que se manifiestan a través del feedback que se establece entre los comunicantes.

Pero como señalan (Parra, Santiesteban y Calzadilla, 2017) la comunicación no es solo una fuente de vivencias. Mediante esta, la persona se expresa como individualidad creadora en los diversos aspectos de la vida social en que participa, los que, vinculados con su autoestima, sus perspectivas de futuro y el sentido de su vida en general, lo comprometen afectivamente, elemento

importante para la formación de contenidos psíquicos reguladores de la personalidad. La vida colectiva y la comunicación con sus semejantes marcaron diferencias esenciales entre los animales y los seres humanos.

Señalan (Cortez Pozo y Jaramillo Baquerizo, 2018) que para comprender el concepto comunicación asertiva es necesario retornar a su referente inmediato: el término asertividad. (Naranjo Pereira, 2010), en su artículo “Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas”, identifica el asertividad como una habilidad que forma parte de la conducta de un individuo, y como conducta es factible de ser modelada, desarrollada. La concepción de asertividad como habilidad deriva de su definición como un componente de la competencia socio emocional que le permite a un sujeto expresar de forma adecuada sus emociones en las relaciones sociales. Esta capacidad de expresar con autocontrol sus emociones, el individuo la consigue con la comunicación asertiva. El fin de la comunicación asertiva es articular y favorecer la relación con el otro y consigo mismo.

(Ochoa Hidalgo, 2016) afirma que la comunicación asertiva es un estilo de intercambio que tiene un gran impacto en las relaciones emotivas, profesionales, lo que permitirá al estudiante desempeñarse de la mejor manera. Como alcance, la aspiración del docente estaría en que cuando el estudiante mire al docente, muestre interés, confianza y cercanía, tenga una postura corporal abierta, aprenda a controlar gestos, voz convincente, aumentar la receptividad y el impacto, e identificar el cuánto, cómo, cuándo, y dónde se interviene, para el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.

(Casales, 1996), plantea la necesidad de desarrollar medidas complementarias del estilo como expresión de los sistemas o jerarquías de necesidades de la personalidad del directivo, en vista de las limitaciones de los métodos tradicionales para evaluar los comportamientos que se supone que los estilos “clásicos” definen. Visto en las relaciones del profesor con sus estudiantes la efectividad de su estilo debe estar identificada con una comunicación asertiva, de entendimiento, colaboración y respeto mutuo.

(Sánchez y Ospina, 2014) destacan que, al pretender dar importancia a la comunicación asertiva, se está agregando el carácter de actitud comunicacional, el cual devenga en la acción de transmitir deseos, opiniones, pensamientos en forma oportuna y adecuada respetando al otro. Se añade el respeto como elemento base para la comunicación asertiva. Además, afirman que el concepto comunicación asertiva tiene como objetivo, integrar el bienestar personal con sus diferentes entornos.

(Montané, 2008) proyecta que la conducta asertiva produce una comprensión o toma de conciencia de la necesidad de cambiar estándares establecidos en la organización, que pueden perjudicar el éxito de la tarea y que traen consigo la afectación de la eficiencia y los resultados. Actuar asertivamente brinda la posibilidad de buscar soluciones y “atreverse” a comunicarlas a la dirección en

situaciones en que esta no los considera capacitados para aportar una alternativa diferente o atípica". (p.27)

Para (García Rojas, 2010) la comunicación interpersonal es una parte esencial de la actividad humana y máxima representante de las relaciones que establecemos con los otros. Sin embargo, esta comunicación en muchos momentos es escasa, frustrante e inadecuada. El asertividad como aspiración permanente en la comunicación educativa está relacionada directamente con los resultados planificados y con aquellas actitudes e interrelaciones personales que deben lograrse en los procesos de formación de los estudiantes independiente del nivel escolar en que se encuentren. Es decir, en la comunicación en el entorno escolar debe plantearse como referente una comunicación asertiva. Se trata de formar una actitud positiva para actuar y desempeñarse adecuadamente en la sociedad y sus diversos entornos.

Como señala (Ochoa Hidalgo, 2016), desde siempre ha sido importante el estudio de la comunicación asertiva como un estilo de intercambio que tiene un gran impacto en las relaciones emotivas, profesionales, lo que permitirá al estudiante desempeñarse de la mejor manera. (Sánchez y Ospina, 2014) destacan que la comunicación asertiva permite a la persona expresar adecuadamente sentimientos positivos en general, de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta. Lo anterior se complementa en el asertividad como habilidad para exponer de manera apropiada y directa, en un momento determinado las creencias y sensaciones.

(García Rojas, 2010) asegura que la conducta asertiva se desarrolla por medio de una actitud abierta al aprendizaje, por medio de la experiencia y oportunidades para practicarla. Es este sentido destaca, que la conducta asertiva llega a formar parte de nuestras habilidades sociales, y nos permite evolucionar desde la frustración, la perplejidad, el miedo a la reacción de los demás, para llegar a un nivel en el que podemos sacar la voz con firmeza, pararnos con fuerza sobre nuestros pies.

Para el proceso de enseñanza la importancia del asertividad se relaciona con conceptos como la gestión del aprendizaje, el trabajo en equipo y satisfacción del logro de los resultados esperados. Exige a su vez evidenciar una conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros.

(Vieira y Manzano, 2007). En el libro "La comunicación en el aula: Relación profesor-alumno según el análisis transaccional", sugiere una nueva forma de abordar el proceso de enseñanza aprendizaje desde el punto de vista de la comunicación, presentando propuestas que pueden ser beneficiosas para las relaciones entre el profesorado y el alumnado, como son: la comunicación interpersonal, el autoconocimiento y el conocimiento del otro, la percepción, la comunicación de expectativas y la capacidad de escucha.

El estudio de esta problemática se realizó en la Unidad Educativa Mariscal de Ayacucho, ubicada en la parroquia del mismo nombre y que está ubicada en el cantón Santa Ana de la provincia de Manabí. Esta investigación viene realizándose en el tiempo comprendido entre los meses de enero a diciembre del 2020.

El objetivo de la ponencia es analizar la importancia de aplicar una estrategia metodológica para el desarrollo de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza en estudiantes de bachillerato. En las instituciones de este nivel de enseñanza se aprecia la ausencia de una verdadera comunicación, es decir, no se evidencia la comunicación asertiva entre los miembros de los salones de clase, ya que en la práctica hay imposición de los intereses individuales y la satisfacción de necesidades personales, unido a ello la presencia de actitudes y conductas que conducen a la incomprensión y a la enemistad y falta de sinceridad, pueden analizarse como causa que han fomentado la agresividad e intolerancia entre los estudiantes de las instituciones educativas.

Es importante considerar que los adolescentes también adquieran una mayor habilidad para adoptar un cierto planteamiento social, la capacidad para entender el punto de vista y el nivel de conocimiento de otra persona y, en consecuencia, para adecuar su propio lenguaje. Elkind (1967), citado por (Corrales, Quijano y Góngora, 2017), propone seis formas características de inmadurez en el pensamiento adolescente: Idealismo y actitud crítica, actitud polémica, indecisión, hipocresía aparente, autoconciencia y singularidad e invulnerabilidad.

DESARROLLO

Para una buena comunicación la empatía se convierte en una condición favorable y es desde el punto de vista psicológico una puerta abierta al diálogo y la comunicación asertiva. Para (López, Filippetti y Richaud, 2014), al realizar una primera aproximación, se podría decir que la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos, teniendo en cuenta que toda nuestra vida transcurre en contextos sociales complejos. La capacidad empática ayuda a aceptar a las personas diferentes y a mejorar las interacciones sociales, aspectos que son de gran importancia para el buen funcionamiento de las instituciones educativas. Como apuntan (Mestre, Frías y Samper, 2004), en las últimas décadas se ha puesto de relieve la importancia de la empatía en la disposición prosocial de las personas y la función inhibidora que ejerce en la agresividad.

Para (Mantilla, 2002), citado por (Corrales, Quijano, Góngora y otros, 2017). La empatía es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar del otro y poder así comprender su punto de vista, sus reacciones, sentimientos y demás. También se le considera como la capacidad de “ponerse en los zapatos del otro” e imaginar cómo es la vida para esa persona, incluso en situaciones con las que

no se está familiarizado. La empatía ayuda a aceptar a las personas diferentes y a mejorar las interacciones sociales.

La comunicación en el aula es un elemento fundamental para la relación entre docente y estudiante. La comunicación es el vínculo necesario para que sea posible hablar de un proceso de enseñanza y aprendizaje, pertinente con las exigencias de los estilos de comunicación más recomendados.

Cuando se alteran las prácticas comunicativas, se transforman las relaciones sociales. De este modo, al pretender dar importancia a la comunicación asertiva, se está agregando el carácter de actitud comunicacional, el cual devenga en la acción de transmitir deseos, opiniones, pensamientos en forma oportuna y adecuada respetando al otro. El concepto tiene como objetivo, integrar el bienestar personal con sus diferentes entornos, sea laboral, sentimental o emocional y con mayor fuerza frente a este caso de estudio, el cual establece una prioridad en la relación estudiantes y profesores y entre los propios estudiantes.

Para (Boladeras, 2000, p.38): La comunicación asertiva lleva implícitos los ingredientes sociopsicológicos siguientes:

1. La posibilidad de compartir argumentos, razones, intereses y la manera de percibir las emociones.
2. La posibilidad de disentir.
3. La posibilidad de intercambiar puntos de vista y adoptar nuevas opiniones o actitudes.
4. La posibilidad de proyectar estrategias de presente y de futuro.
5. La posibilidad de coordinar la acción de varios (muchos) sujetos en función de determinados objetivos que pueden ser meramente instrumentales o referidos a bien simbólicos y subjetivos de otro orden.

Para (Cortez Pozo, y Jaramillo Baquerizo, 2018), la comunicación asertiva en el aula forma parte nuclear del proceso enseñanza aprendizaje, y de manera específica la comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos. Los espacios educativos ecuatorianos utilizan la pedagogía constructivista, fundamentada en la relación dialogal entre el docente y el estudiante como la generadora del aprendizaje. Para que la relación dialogal ocurra se requiere de una comunicación asertiva entre el docente y el estudiante.

Cabe resaltar que siempre que se trate de una comunicación educativa esta no se reduce a la relación fría entre el profesor y sus estudiantes, sino que supera la participación de dos y se debe lograr una participación de todos en el proceso de comunicación educativa que supere lo formal y externo. Al respecto (Monje, Camacho, Rodríguez, y otros, 2009), consideran que el primer paso para comunicarse con los estudiantes es escuchar realmente lo que dicen. Escuchar

bien requiere atención, estar receptivo, perceptivo y sensible para captar los sentimientos que subyacen en las palabras del estudiante. Así mismo, los estudiantes deben estar atentos a lo que el maestro dice y pedir aclaración de conceptos, actitudes, formas de expresar.

La realidad en los estudiantes del bachillerato de la institución Mariscal Ayacucho es otra, no son muchas veces empáticos entre ellos mismos, ni con los docentes, lo cual conlleva a la falta de comunicación asertiva. La práctica sistemática de los autores del presente artículo unido a la aplicación de la observación como método científico para recopilar información permite identificar algunos rasgos que están presentes en los estudiantes que son objeto de estudio en el nivel bachillerato.

La población de estudio estuvo constituida por 1 autoridad, 399 estudiantes de bachillerato y 23 docentes de la Unidad Educativa Mariscal de Ayacucho. Para el cálculo de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico, para los estudiantes y docentes, con la fórmula estandarizada aplicada que definió el tamaño mínimo de muestra necesaria n , para estimar una proporción en una población finita de tamaño N , con margen de error deseado ϵ y confianza deseada. La muestra quedó constituida por 197 estudiantes de bachillerato, 11 docentes. Además, también fue incorporado a la muestra el directivo de la institución.

La información del estado inicial de la comunicación asertiva se logró a través de la aplicación de diversos métodos y técnicas de investigación. En la encuesta, el test y la observación se aplicó la escala de Likert como método de medición y se utilizó escalas de 5 elementos configurados previamente, lo que permitió tener un elemento neutral a partir del cual establecieron las diferencias en los resultados deseados y no deseados. Consecuente con (Matas, 2018) quien señala las escalas tipo Likert constituyen uno de los instrumentos más utilizados en Ciencias Sociales y estudios de mercado. No obstante, existe cierto debate sobre el formato de estas escalas para obtener datos de calidad, en este sentido obviamos las escalas de 7 y 9 por no considerarlas pertinentes a los intereses de la búsqueda de información.

Entre los principales resultados de la encuesta aplicada a los 11 docentes que constituyen la muestra se destaca que el 91% de los encuestados reconocen en diferentes niveles la importancia de la comunicación en el proceso educativo, de ellos el 55% lo señala como muy importante. En cuanto al nivel de conocimientos que poseen de la comunicación asertiva hay 2 docentes para un 18% que sitúan sus respuestas en valores negativos y de los 9 restantes hay solo 5 docentes en valores positivos para un 45,45%. Lo anterior evidencia una carencia entre los docentes de estos conocimientos. También se obtuvo información acerca de los niveles de capacitación en comunicación asertiva y se constató que 5 docentes están en valores positivos y 6 señalan valores negativos, lo que destaca la falta de capacitación en el 55% de los encuestados. Se obtuvo información de los estilos de comunicación que aplican y de los 11 encuestados hay 4 con valores negativos, no asertivos y agresivos y el resto se

sitúan entre asertivos y democráticos, lo que representan un 64%. Lo anterior es muy positivo, no obstante, no es suficiente y se necesita incorporar a todos los docentes a la aplicación del asertividad como estilo de comunicación en sus clases.

De acuerdo con el criterio expresado por los docentes sobre si los estudiantes se comunican asertivamente en el aula durante el proceso de aprendizaje, 3 docentes, que representan el 28% dijeron que saben pedir ayuda respetuosamente. El resto, es decir el 72% evidencian resultados negativos y a la vez una limitación en la comunicación asertiva por parte de los estudiantes. Los docentes señalan que aplican diferentes estrategias para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes siendo lo más relevante que la dirigen a dar atención al criterio de los estudiantes y la flexibilidad en el trato. Los menores porcentajes, es decir 18%, se dirigieron al desarrollo de la capacidad de escucha y de la empatía.

La aplicación del test de comunicación asertiva a los estudiantes arrojó los siguientes resultados: 36 alumnos que representan el 18%, tuvieron una puntuación de 55 a 60 puntos, lo que significa que son asertivos en forma constante y, probablemente, proceden bien en la mayor parte de las situaciones; 42 educandos que obtienen el 21% alcanzaron una puntuación de 45 a 55 puntos, significa que son normalmente asertivos y que, en algunas situaciones, tienden a serlo en forma natural pero pueden desarrollar habilidades asertivas; 46 discentes que representan el 24% obtuvieron de 35 a 45 puntos, cuyo rango específico es que son ligeramente asertivos; finalmente 73 estudiantes que logran el 37% obtienen de 20 a 25 puntos, son estudiantes que tienen dificultades en ser asertivos.

El resumen de los resultados obtenidos sobre el test de asertividad señala que 119 estudiantes que representan un 71% se encuentran en las puntuaciones de la mitad hacia abajo, tienen dificultades con el asertividad, es decir, no actúan de manera adecuada en el grupo de compañeros, no han desarrollado habilidades sociales e impersonales, por lo que el ambiente de aprendizaje no es adecuado.

En los resultados de la observación de clases a los docentes se debe señalar que hubo 3 docentes que no aceptaron que sus clases fueran observadas. Por ese motivo solo aparecen reflejados datos de 8 docentes. De la observación realizada se evidencia que no siempre se obtiene buenos resultados pues al evaluar el indicador: la docente da la razón a los estudiantes, hay 3 profesores de 8 encuestados que representan un 37,5% que se ubican en pocas veces y nunca. En el indicador: propicia el cuestionamiento por parte de los estudiantes, son 5 los ubicados en los dos últimos niveles de la escala para un 62,5% y en cuanto a si, da importancia a las normas establecidas para comunicación asertiva, también son 5 los ubicados en los dos últimos niveles de la escala para un 62,5%. Los resultados no son positivos en sentido general

y justifica la necesidad de aplicar estrategias efectivas para mejorar la actuación de los docentes.

Tabla 1 (estado inicial)

ORDEN	RESPUESTAS	F	%
a	De 55 a 60 puntos	36	18
b	45 a 55 puntos	42	21
c	35 a 45 puntos	46	24
d	20 a 35 puntos	73	37
	TOTAL	197	100

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Mariscal de Ayacucho”.

Elaboración: Autora Roxana Maritzabeth Vélez Vélez.

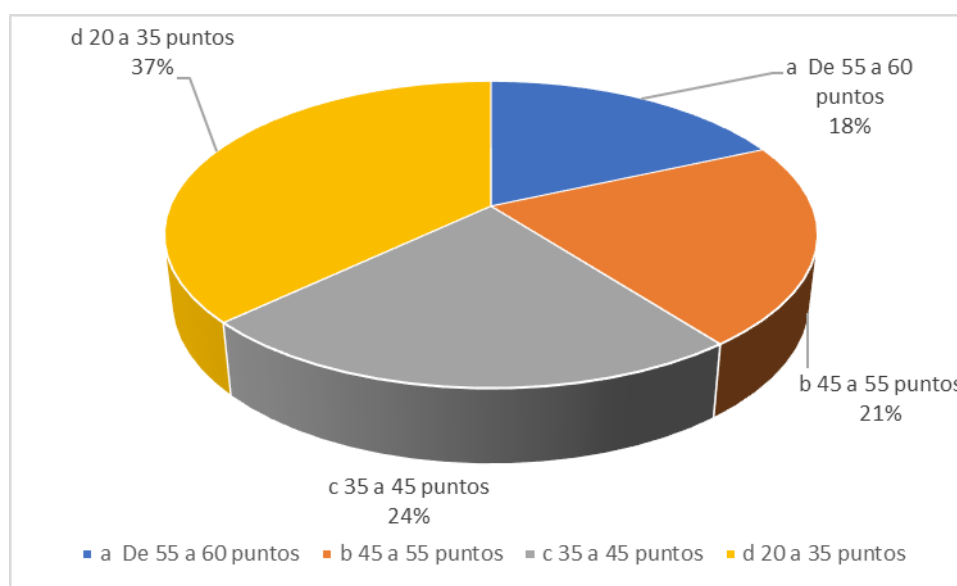


Gráfico 1 (estado inicial)

Fuente: Estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariscal de Ayacucho”.

Elaboración: Autora Roxana Maritzabeth Vélez Vélez.

Es importante destacar que el fin de la educación no se limita a la formación académica de los estudiantes. Como señalan (Cortez Pozo, y Jaramillo Baquerizo, 2018), Las relaciones de comunicación que se establecen entre los estudiantes y los docentes enriquecen el proceso de aprendizaje y contribuyen a la formación de la personalidad del niño, niña o adolescente. Diferentes paradigmas de aprendizajes entre ellos el constructivismo con su propuesta de relación dialogal para el aprendizaje, genera conductas como motivación, interés, confianza, elementos que se describen como: clima de aula, o ambiente emocional de aula adecuado considerado necesario para el aprendizaje.

(Garrido, 2012), afirma que uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre los docentes es la comunicación, porque a través de ella logran intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocerse mejor.

Para (Unesco, 2011) la comunicación para el cambio es una idea en continua evolución: algunas organizaciones de las Naciones Unidas reconocen el éxito de iniciativas programáticas que combinan procesos de diálogo comunitario con enfoques de medios de masas y otras vías de comunicación e incidencia dedicadas a informar y motivar. Debido a que el comportamiento en temas de salud y desarrollo está arraigado en la sociedad, las estrategias inclusivas de comunicación para el desarrollo utilizan una gama de enfoques para provocar el cambio individual y social. Además, hay que señalar que el estudio realizado por la Unesco afirma que el clima emocional en la escuela se considera una “condición fundamental para que los alumnos aprendan y participen plenamente en la clase”. En la realidad de nuestras instituciones de bachillerato esto no se comporta con los mejores indicadores, aunque siempre se puede decir que parte éxito académico de los estudiantes está asociado al clima emocional y ello tiene que ver con el estilo de comunicación que prevalezca.

a) La necesidad de una estrategia metodológica como alternativa para el desarrollo de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza en estudiantes de bachillerato.

(Cortez Pozo, y Jaramillo Baquerizo; 2018), enfatizan en que la comunicación asertiva en el aula forma parte nuclear del proceso enseñanza aprendizaje, “la comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos. Estos autores resaltan que los espacios educativos ecuatorianos utilizan la pedagogía constructivista, fundamentada en la relación dialogal entre el docente y el estudiante como la generadora del aprendizaje. Para que la relación dialogal ocurra se requiere de una comunicación asertiva entre el docente y el estudiante. La comunicación en el aula no puede reducir su comprensión a la transmisión de información entre el sabio (docente) y el aprendiz (estudiante). El proceso de comunicación en las aulas relaciona a mínimo dos participantes, cada uno con sus paisajes de formación, sus emociones, gestos, vivencias que requieren respeto, tolerancia.

Al diseñar una estrategia se debe planificar y organizar cuidadosamente el contenido, actividades, todo en sentido general; motivar al estudiante a través de actividades, contenidos atractivos, multimedia, etc. explicar los objetivos que se pretenden alcanzar, presentar contenidos significativos y funcionales; solicitar la participación de los estudiantes en las diferentes actividades; fomentar el aprendizaje activo e interactivo, potenciar el trabajo colaborativo en grupos de aprendizaje y; evaluar el progreso y los resultados.

La necesidad de establecer una estrategia metodológica está directamente relacionada por las falencias encontradas en los docentes que requieren una

mejora de sus acciones en el aula para logra la comunicación asertiva. “Las estrategias metodológicas de enseñanza y aprendizaje con un enfoque lúdico, son herramientas que coadyuvan a lograr que la enseñanza se convierta en una acción interactiva dentro del aula de clases, por lo que la presente experiencia socio-didáctica de enseñanza aporta elementos práctico-pedagógicos que se realizan en el interactuar de los docentes y alumnos para generar ambientes significantes con aprendizajes significativos” (Gutiérrez, Gutiérrez y Gutiérrez,2018, p.2)

Consideran (Jo, Azel y Sosa, 2011), que designar una forma particular de resultado de la investigación educativa que puede abarcar diferentes variantes tipológicas. En el mismo trabajo se plantean diferentes tipos de estrategias como: la pedagógica, didáctica, educativa, metodológica, y escolar. Además, de reconocer otras, tales como: la educacional, de intervención, compensatorias, entre otras.

El diseño de una estrategia metodológica exige, según señalan (Gutiérrez, Gutiérrez y Gutiérrez,2018), las secuencias didácticas que constituyen la directriz y ruta del trayecto metodológico y la articulación de los elementos del proceso en la interacción didáctica (maestro, alumnos y recursos didácticos). Aquí es donde se plasma la iniciativa y creatividad pedagógica del profesor para aplicar las estrategias.

El resultado científico que presenta en este artículo es la estrategia metodológica, la que se convierte en herramienta para las mejoras necesarias en la comunicación asertiva. Un resultado científico es el producto de una actividad en la cual se han utilizado procedimientos científicos, que permiten ofrecer solución a algo, se plasma en recomendaciones, descripciones, publicaciones, que contienen conocimientos científicos o una producción concreta material, o su combinación y resuelven determinada necesidad económica y social.

Para enfrentar los desafíos por la mejora del aprendizaje, se concibe prioritario que el docente conozca y pueda usar una serie de herramientas como las estrategias metodológicas que produzcan un indiscutible aprovechamiento de cada instancia propensa al desarrollo del estudiante, en el ámbito personal y colectivo. A través de ellas se identifican criterios, principios y procedimientos que configuran el camino al aprendizaje acompañado del desempeño de los docentes, en correspondencia con la problemática a resolver que, en este caso particular, es la comunicación asertiva.

Estas se aplican con el fin de lograr mejores y mayores aprendizajes, revistiendo un plan que al ser llevado al ámbito de aprendizaje se transforma en un conjunto procedimientos, generando a su vez diversos estilos de aprendizaje.

(Valle, Barca, González y otros, 1999), aseguran que mientras los procesos estratégicos y ejecutivos se van perfeccionando, los sujetos van reconociendo la utilidad e importancia de ser estratégicos (conocimiento estratégico general) y

creen en el desarrollo de la autoeficacia. También aprenden a atribuir los éxitos (y los fracasos), en los resultados de sus aprendizajes, al esfuerzo dedicado en desplegar estrategias más que a la suerte, y comprenden que las competencias intelectuales pueden incrementarse a través de la actividad autodirigida.

Nisbet Schuckermith, citado por (Valle, Barca, González y otros, 1999) señala que las estrategias metodológicas son procesos mediante los cuales se seleccionan, coordinan y aplican todas las habilidades que el individuo posee, estas estrategias metodológicas se vinculan al aprendizaje significativo, con el aprender a aprender.

Para (Rodríguez y Rodríguez, s/f.) las estrategias metodológicas, se podrán agrupar en torno a cuatro funciones: organización de los contenidos, exposición de los contenidos, actividades y orientación del alumnado y, evaluación. En su elaboración se toman en consideración diferentes componentes del proceso de enseñanza aprendizaje.

De acuerdo con las precisiones de (Rodríguez y Rodríguez, s/f.), las estrategias se diseñan para resolver problemas de la práctica, permiten proyectar un cambio, implican un proceso de planificación en el que se produce el establecimiento de secuencias de acciones orientadas hacia el fin a alcanzar, lo cual no significa un único curso de las mismas, y donde se interrelacionan en un plan los objetivos o fines que se persiguen y la metodología para alcanzarlos.

Objetivo General de la estrategia es: Mejorar el estado de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Mariscal de Ayacucho, a partir de capacitar adecuadamente a los docentes para que potencien en sus clases el asertividad como cualidad positiva en todos los estudiantes.

La estrategia incluyó un conjunto de acciones conscientemente, planificadas y organizadas dirigidas a perfeccionar la labor de los docentes en cuanto a la dirección del aprendizaje de los estudiantes y en correspondencia con ello. Se proponen 4 etapas: diagnóstico, planificación, ejecución y control. Cada una de estas etapas contienen las acciones específicas que permitirán cumplir los objetivos de la estrategia.

Las acciones que se planifican en cada etapa están estructuradas con los elementos siguientes: etapa, fecha, lugar, nombre de la actividad, objetivo, contenido de la actividad, participantes, responsable, métodos y resultados. En cada etapa se realizará a la evaluación correspondiente. Las dimensiones que fueron atendidas directamente en la estrategia son las siguientes:

Dimensión cognoscitiva (incluyó la capacitación a los docentes)

Dimensión de gestión y planificación (incluyó acciones para promover la conducta asertiva entre los estudiantes)

Dimensión afectiva (se identificó con acciones para lograr empatía con los estudiantes y que sea lograda la comunicación asertiva entre los estudiantes)

Dimensión de evaluación y estímulo (evalúa de manera sistemática a los estudiantes para mantener control de los cambios y mejoras en la comunicación asertiva)

Como resultado de la aplicación de la estrategia se lograron modificar algunos indicadores al aplicar el test de salida a los estudiantes y compararlos con los resultados iniciales.

Los resultados expresados en las tablas permiten apreciar las mejoras logradas en los estudiantes en cuanto a la comunicación asertiva.

Se obtuvo que 58 estudiantes que alcanza el 30% obtienen de 55 a 60 puntos, significa que los alumnos son asertivos en forma constante, procediendo bien en la mayoría de los casos; 69 estudiantes que logran el 35% obtienen de 45 a 55 puntos, lo cual significa que son normalmente asertivos; 42 educandos que alcanzan el 21% tienen de 35 a 45 puntos, son ligeramente asertivo; finalmente 28 alumnos que significa el 14% tienen entre 20 y 35 puntos los cuales tienen dificultades para ser asertivos.

Como resumen general de los datos se puede destacar que hay cambios importantes entre el antes y después de aplicar la propuesta, puesto que anteriormente solo el 18% de los estudiantes eran constantemente asertivos, luego de la aplicación de la propuesta es el 30%; del mismo modo, anteriormente el 21% de los alumnos eran normalmente asertivo, luego de aplicar la propuesta es el 35 %.

Como resultado se obtuvo que el 61% de los estudiantes están distribuidos entre los que son asertivos constantemente y normalmente asertivos, es decir la mayoría de los educandos desarrollan la comunicación asertiva en contraposición con el 39% que era al inicio.

Tabla 2 (estado final)

ORDEN	RESPUESTAS	F	%
a	De 55 a 60 puntos	58	30
b	45 a 55 puntos	69	35
c	35 a 45 puntos	42	21
d	20 a 35 puntos	28	14
	TOTAL	197	100

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Mariscal de Ayacucho”.

Elaboración: Autora Roxana Maritzabeth Vélez Vélez.

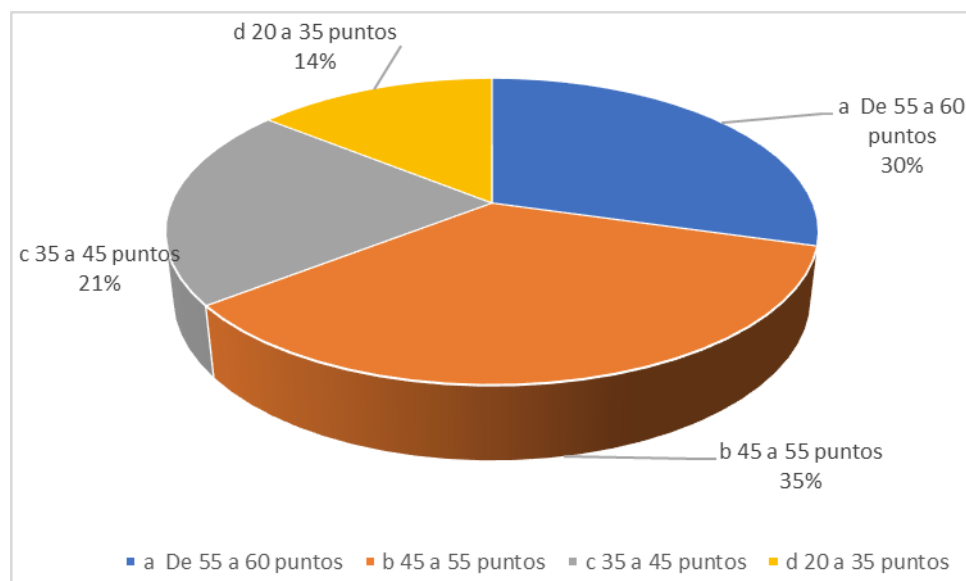


Gráfico 2 (estado final)

Fuente: Estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariscal de Ayacucho”.

Elaboración: Autora Roxana Maritzabeth Vélez Vélez.

La comunicación es un proceso el cual consiste en intercambiar información entre un emisor y un receptor con el fin de transmitir o recibir un determinado mensaje. La importancia de la comunicación reside en los seres humanos quienes intercambian información de diferente tipo entre sí, haciendo el acto de comunicar una actividad esencial para la vida en sociedad, ante esto el lenguaje es esencial, en virtud de las implicaciones de las actitudes, basadas en los modelos o tipos de crianza y de educación en diferentes esferas, es decir, lo cultural aprendido en el núcleo familiar, la escuela como institución básica y en la que la asertividad debe ser la meta para el buen funcionamiento de los procesos que en ella se desarrollan.

Para (Barrientos, 2018), la intervención de una comunicación asertiva en estos tiempos dirige sus esfuerzos al talento humano, principal baluarte de principios y valores, respeto principalmente por los demás, y continuando su enfoque de la responsabilidad ante una comunicación asertiva que juega un papel interesante en el proceso de una organización.

Para nuestras instituciones educativas el asertividad es una necesidad porque además de lograr eficiencia en sus procesos formativos y de aprendizaje de los niños adolescentes y jóvenes, estos son seres humanos con competencias de comunicación adecuadas en cualquier contexto de su desempeño futuro.

CONCLUSIONES

La comunicación asertiva es necesaria para lograr procesos de enseñanza aprendizaje de calidad y formar las mejores cualidades en los estudiantes con alcance en las relaciones interpersonales y su comportamiento en los

diferentes contextos en los que interviene y se desarrollan los estudiantes de bachillerato.

Las principales dificultades en la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato que forman parte del estudio son las siguientes: violan los derechos de los demás en el acto comunicativo; son beligerantes, llegando a despreciar y humillar a otros; son muy explosivos y tienen reacciones impredecibles en medio del acto comunicativo entre coetáneos y; son capaces de inmiscuirse en decisiones que no les corresponden, como expresión de una relación irrespetuosa, que afectaron sensiblemente los procesos de enseñanza aprendizaje en la Unidad Educativa Mariscal Ayacucho

La estrategia metodológica para el desarrollo de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza en estudiantes de bachillerato fue exitosa y tuvo como punto de partida la capacitación a los docentes, lo que permitió generar acciones concretas en las diferentes asignaturas para mejorar los indicadores de comunicación asertiva en los estudiantes y, por ende, el dominio de los contenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrientos Rosales, M y Barrientos Monsalve, Ender. (2018). La teoría fundamentada como herramienta para investigar los escenarios del marketing. Mundo FESC, Vol. 8, N° 16, pp. 95-99, 2018.

Boladeras, M. (2000) Bioética y calidad de vida. Bogotá D.C, ediciones el Bosque. p.38)

Casales F, Julio Cesar. (1996). La jerarquía de necesidades de la personalidad del directivo y su relación con la efectividad de la dirección. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. ISSN: 2539-5238 (Reemplaza a 0120-3800) ISSN-e: 2500-5669. Vol 15. No2 , 1996.

Corrales Pérez, Alejandra; Quijano León, Nayely K.; Góngora Coronado, Elías Alfonso;(2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. un programa para desarrollar habilidades para la vida. Revista Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 22, núm. 1, enero-abril, 2017, pp. 58-65. México.

Cortez Pozo, Ana Dolores y Jaramillo Baquerizo, Christian; (2018). Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje. Tesis de Maestría en Innovación Educativa.

García Rojas, Antonio Daniel (2010). Estudio sobre el asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. Revista de Educación, 12 (2010). ISSN: 1575 - 0345. Universidad de Huelva. 225-240.

Garrido (2012). Las relaciones interpersonales en Educación. Colección: PSICOLOGÍA Psicología Formato: Digital, PDF Edición: 01ª edición Publicación: junio 2012 I.S.B.N.: 978-84-368-2666-1 Código Comercial: 203223

Gutiérrez-Delgado, Gutiérrez-Ríos, Gutiérrez-Ríos (2018). Estrategias metodológicas de enseñanza y aprendizaje con un enfoque lúdico. Revista de Educación y Desarrollo, 45. Abril-junio de 2018.

Jó Valdés.M, Azel Jiménez. J y Sosa, Yadira (2011). Estrategia metodológica para desarrollar el método de trabajo independiente con carácter de sistema y de proceso. Revista Avanzada Científica Vol. 14 No. 1 Año 2011

López.M, Arán Filippetti. V y Richaud, María Cristina (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. Avances en Psicología Latinoamericana/Bogotá (Colombia)/Vol. 32(1) /pp. 37-51/2014/ISSNe2145-451.

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Mestre, V., Frías, Navarro, M., y Samper, P. (2004). La medida de la empatía: análisis del interpersonal reactivity. INDEX Psicothema, año/vol. 16, número 002. Universidad de Oviedo. Oviedo, España, pp. 255-260.

Monje Mayorca. V, Camacho Camacho. M, Rodríguez Trujillo, E, y otros, (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. Colombia: Universidad Simón Bolívar, 2009)

Montané, Marsal (2008). El asertividad en el trabajo una competencia esencial.pdfwww.cs.upc.edu. Revista del Banco Central de Cuba. 2008.

Naranjo Pereira, María Luisa (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. Costa Rica: Revista Educación, 2010. 31-53

Ochoa Hidalgo, Guillermo (2016). La comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje del educando universitario en el 2016. Institución: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Ecuador

Parra Rodríguez. J, Santiesteban Almaguer. Y y Calzadilla Vega. G, (2017). El desarrollo de la comunicación educativa en el contexto universitario de formación del profesional. Revista Cognosis. Vol. II. Año 2017. Número 1, enero-marzo

Unesco. (2011). Comunicación para el Desarrollo: Fortaleciendo la eficacia de las Naciones Unidas. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Rodríguez y Rodríguez (2004). La estrategia como resultado científico de la investigación educativa. Universidad Pedagógica “Félix Varela”. Centro de Ciencias e Investigaciones Pedagógicas.2004.

Sánchez Vega, K., & Ospina Nieto, Y. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. Colección Académica De Ciencias Sociales, 1(1), 13-39. Recuperado a partir de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4637>

Valle, A., Barca, A., González, R y Núñez., J. (1999). Las estrategias de aprendizaje revisión teórica y conceptual Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 31, núm. 3, 1999, pp. 425-461 Fundación Universitaria Konrad Lorenz

Vieira, Helena y Manzano Bernández, Pablo. (2007). La comunicación en el aula. Relación profesor-alumno según el análisis transaccional. Editores: Narcea Ediciones. España. ISBN: 84-277-1571-4