

Comunicación asertiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de Bachillerato General Unificado

AUTORES: Patricia Karina Chávez Vines¹

Geilert De la Peña Consuegra²

Jimmy Manuel Zambrano Acosta³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: pkchavez@live.com

Fecha de recepción: 27 - 08 - 2022

Fecha de aceptación: 2 - 11 - 2022

RESUMEN

La comunicación es un proceso imprescindible en los humanos, establece el avance y desarrollo de la sociedad, pero es necesario que sea efectiva y eficaz, especialmente en la educación. En el presente artículo como objetivo, se analiza la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza y aprendizaje, como elemento imprescindible para generar conocimiento y fortalecer la interacción en el aula de clase. El estudio se llevó a cabo en la U.E. 18 de octubre de la ciudad de Portoviejo provincia de Manabí. Se aplicó un paradigma crítico reflexivo como factor necesario para el proceso formativo actual; con un enfoque mixto y un nivel descriptivo apoyados en la técnica de la observación y el análisis documental. Se hizo una revisión bibliográfica donde se consultaron materiales académicos como libros electrónicos, repositorios de universidades y artículos científicos de revistas de alto impacto. De acuerdo con los resultados, la comunicación asertiva presente en el desempeño de los docentes es de 50%, existe déficit en la mitad. Respecto al aprendizaje, el 83% de los estudiantes entiende lo que el docente explica y el 33% de los docentes utiliza una comunicación adecuada. Se concluye que el proceso educativo ha estado limitado debido a la presencia de la educación tradicional basada en una comunicación vertical, lo que reduce la posibilidad de desarrollar una comunicación asertiva y limita el desarrollo de las habilidades comunicacionales de los estudiantes. Según la revisión documental, la comunicación asertiva permite dirigir la actividad sistémica en el ciclo de

¹ Licenciada en ciencia de la Educación, Mención Contabilidad computarizada e Ingeniera Comercial. Docente en el Colegio 18 de Octubre. Portoviejo, Ecuador. Correo: pchavez0046@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7870-4372>

² Licenciado en Educación, Especialidad Biología, Doctor en Ciencias Pedagógicas. Docente-Investigador de la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: geilet.delapena@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3765-9143>

³ Ingeniero en Zootecnia, Magister en Investigación y Gestión de Proyectos, Magíster en Evaluación de la Calidad y Procesos de Certificación en Educación Superior, Doctor en Ciencias de la Educación. Docente Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: jimmy.zambrano@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9620-1963>

preparación del especialista con un carácter ordenado y coordinado, de modo que, el desarrollo de las partes socio psicológicas de la comunicación se fortalece en el aula de clases.

PALABRAS CLAVE: comunicación asertiva; enseñanza; aprendizaje, estudiantes.

Assertive communication in the teaching and learning process of unified general high school students

ABSTRACT

Communication is an essential process in humans, it establishes the progress and development of society, but it is necessary that it be effective and efficient, especially in education. In this article, as an objective, assertive communication is analyzed in the teaching and learning process, as an essential element to generate knowledge and strengthen interaction in the classroom. The study was carried out in the E.U. October 18 in the city of Portoviejo, province of Manabí. A reflexive critical paradigm was applied as a necessary factor for the current training process; with a mixed approach and a descriptive level supported by the technique of observation and documentary analysis. A bibliographic review was made where academic materials such as electronic books, university repositories and scientific articles from high-impact journals were consulted. According to the results, assertive communication present in the performance of teachers is 50%, there is a deficit in half. Regarding learning, 83% of students understand what the teacher explains and 33% of teachers use adequate communication. It is concluded that the educational process has been limited due to the presence of traditional education based on vertical communication, which reduces the possibility of developing assertive communication and limits the development of students' communication skills. According to the documentary review, assertive communication allows directing the systemic activity in the specialist preparation cycle with an orderly and coordinated character, so that the development of the socio-psychological parts of communication is strengthened in the classroom.

KEYWORDS: assertive communication; teaching; learning; students.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un elemento fundamental, ya que en su ausencia estaría presente una significativa distancia entre personas, desde la interacción, el intercambio y la comprensión de los procesos que realiza. No solo permite compartir información, sino más bien intercambiar pensamientos, ideas, expresar sentimientos, emociones.

En la educación actual, una de las preocupaciones en los colegios es que la comunicación asertiva se encuentra afectada, ya que está presente la coexistencia de los estudiantes que necesitan ser atendidos por el bajo

rendimiento académico que poseen y para quienes el nivel de comunicación asertiva es inadecuado (Perales, 2020); es decir, no se trabaja ni tiene en cuenta este aspecto. Una comunicación eficaz, permite en los educandos entender e interpretar lo que el docente le participa, y fomenta la interacción y la dinámica escolar.

La comunicación asertiva debe ser percibida como un modelo de relación e interacción que permite establecer conexiones satisfactorias tanto consigo mismo como con los demás (Caballero et al., 2018). Esta ayuda a desarrollar un conjunto de habilidades sociales que impulsan y mejoran las conexiones humanas, igualmente la separan de las habilidades interactivas, considerándola como una construcción mucho más extensa e incorpora componentes de contacto interpersonal. Asimismo, incorpora todas las interacciones que un individuo necesita para desenvolverse de manera independiente en su propio contexto, por ejemplo, habilidades de desplazamiento, habilidades para adaptarse a las prácticas normales de trabajo, habilidades de autocuidado, entre otros.

Por consiguiente, de ahí emerge la capacidad de una persona para transmitir a otra sus posiciones, opiniones, convicciones o sentimientos con éxito y sentirse bien; al igual que la habilidad de comunicarse asertivamente e impartir con énfasis lo que puede suscitar la empatía. Por lo tanto, despierta en un individuo la calidez para expresar elogios a otros, cuando su conducta positiva lo justifica (Domínguez et al., 2022). Los elementos de este tipo de habilidad son el afecto, las muestras de reconocimiento y aprecio, la articulación de sentimientos individuales y la correcta manera de comportarse. La oposición asertiva se diferencia de los tipos de habilidad social en que no está dirigida fundamentalmente a establecer nuevas relaciones sociales, sino que previene la deficiencia de apoyo. Es decir, el individuo va en contra o rechaza la forma insatisfactoria de comportamiento del adversario principal e intenta lograr una forma de comportamiento más satisfactoria de aquí en adelante.

En la actualidad se habla con mayor constancia sobre el avance tecnológico y su impacto en el proceso comunicativo. Son diversas las estrategias utilizadas para acortar la distancia entre los individuos: internet, las redes sociales, el correo electrónico, la telefonía digital, entre otros. Sin embargo, en muchas ocasiones es un reto vencer las barreras que se presentan en la comunicación, debido a la existencia de una progresión de componentes, sin los cuales esta interacción tan compleja no se produciría (Macia, 2016). No basta con hablar; es importante ir más allá, romper la frontera superficial; no se trata sólo de comunicar o transmitir información, sino también de expresar pensamientos, suposiciones, sentimientos, sensaciones, tanto de un lado (fuente) como del otro (beneficiario). Para lograr la comunicación entre dos o varios individuos, debe existir un intercambio común y un interés en el mensaje que se comparte.

En la institución educativa, la interacción entre el docente con sus estudiantes es fundamental, de esta depende el desarrollo de las actividades académicas y la calidad de los conocimientos que los alumnos obtengan. Para que esto

ocurra, la comunicación debe ser fluida, amena, dinámica y clara, lo que decantará en el desarrollo de las habilidades comunicativas y en las capacidades cognitivas de los educandos (Burbano y Betancourth, 2017). Sin embargo, este proceso se ve limitado, debido a que en las aulas de clase aún se mantiene la comunicación vertical, donde el docente es quien manda y lo hace entender mediante la imposición de autoridad. Aunado a esto, el proceso de enseñanza es tradicional, basado en la memorización, la transcripción de los libros al cuaderno, el dictado y otra serie de actividades que hacen perder el interés.

La situación se desprende como producto de docentes que no están identificados con la formación, o que son profesionales en otras áreas que no competen al ámbito educativo, no sintiéndose cómodos en la labor que se realiza. A esto se le suma la falta de capacitación, la falta de oportunidades de desarrollo profesional como son los postgrados; el no poseer un cargo fijo, y la carencia física en los espacios de aprendizaje, que muchas veces no cuentan con las herramientas digitales para impartir los contenidos (López et al., 2020). Estos hechos, hacen que el docente con vocación, desarrolle estrategias que lo ayuden a explicar los temas, lo que implica tener una habilidad comunicacional excelente para poder motivar e incentivar el interés y la atención en los estudiantes.

Debido a la importancia que reviste, pero al mismo tiempo de la complejidad del proceso comunicativo, se desarrolla el presente artículo que tiene por objetivo analizar la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Tal fin, desde la formulación del problema científico que plantea: ¿Cómo es la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes de bachillerato?

Ante estas proposiciones, se realiza una revisión bibliográfica que permita entender la interacción que se da entre los docentes y los estudiantes durante el desarrollo de una clase, al hacer énfasis en los principales elementos que pueden intervenir para que la interacción sea agradable y eficaz.

DESARROLLO

La comunicación que debe estar presente en el aula de clase debe ser elemento fundamental para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje. Por tal razón, la metodología comunicativa promueve y toma como herramienta central el diálogo. Además, considera la participación en la construcción del conocimiento, en tanto que no prioriza la acumulación de información (Flecha y Tellado, 2015). Esa labor debe ser dirigida por los profesores mediante estrategias que garanticen el desarrollo de la comunicación y las actividades docentes que se efectúan. Estas, deben estar direccionadas a la comprensión del desarrollo y ejecución de los ejercicios.

La comunicación es un acto fundamental para los humanos, es necesaria para la supervivencia, pues mediante esta, las personas establecen relaciones interpersonales y logran la autorrealización plenamente (Calderón, 2017). La

comunicación es un proceso básico para la construcción de las sociedades, como mecanismo activador del diálogo y la convivencia entre todas las personas que forman parte de una comunidad. En ese sentido, hablar de comunicación es hacer referencia a la interrelación que tiene un sujeto con otro o con un grupo de sujetos. Es por ello, que, desde los primeros asentamientos humanos, estos han tenido y siente la necesidad de comunicarse e interactuar en un grupo social para poder resolver los problemas que la vida le plantea de forma sistemática, para entender el contexto donde se desenvuelven, o para mejorar la forma de satisfacción de sus necesidades básicas (Condori, 2017).

Es un hecho natural que todas las personas necesitan comunicarse para poder expresar sus ideas, organizarse en sociedad, consultar sobre un aspecto poco conocido y llegar a acuerdos efectivos. La comunicación se desarrolla mediante un lenguaje verbal caracterizado por el habla y uno no verbal a través de la gesticulación o lenguaje corporal. Es así como esta se concibe en el intercambio de información que se lleva a cabo entre dos o más personas con la finalidad de expresar una opinión, pero también recibir una respuesta del receptor (Shobeiri, 2016), y es fundamental para que exista un buen entendimiento e interacción entre las personas o grupo de personas.

Existen muchas consideraciones sobre la importancia de la comunicación, pero es necesario entender que esta se conjuga en el acto voluntario de transmitir una información entre las personas. Sin embargo, en correspondencia, en todos los seres vivos está presente, con diferentes finalidades y medios, ya sea algún organismo que intercambia señales químicas, aves que comparten cantos o seres humanos que intercambian y conversan (Papic, 2019).

En cuanto a los seres humanos, a sus formas más primitivas de comunicación se suman los elementos complejos como resultado del lenguaje verbal, basado en palabras, o el escrito representado en hojas o en las rocas, acto que permite a un sujeto, que pueda expresarse en el contexto que se encuentre (Calua et al., 2021). En el caso de la comunicación en el ámbito educativo, estas están estrechamente relacionadas porque ambas se complementan, de ahí radica parte de su importancia como elementos que deben unidos.

Una persona asertiva es aquella que tiene la habilidad de actuar y expresar de manera congruente las opiniones libremente sin perder la cordura o perjudicar a los demás, y con el respeto requerido de sus puntos de vista. En ese sentido, la asertividad, es la capacidad de valorar los propios derechos sin manipular al otro; por tanto, los comportamientos asertivos suponen un saber defender las propias necesidades frente a las exigencias de los demás sin llegar a utilizar comportamientos violentos o agresivos. También, se le considera como la práctica de la comunicación que consiente en expresar lo que se piensa y permite el actuar en resultado desde la creación de lo que se siente más adecuado para no ofender a nadie (Montiel y Zambrano, 2019). Esto hace que la comunicación asertiva sea importante en la vida diaria, tanto para alcanzar amistades agradables como un ambiente de trabajo adecuado, donde pueda influir ideas sin discrepancia y así llegar al éxito.

La asertividad, en la escuela se refiere a la capacidad que tienen los estudiantes de transmitir sus opiniones y sus necesidades, al llevarse a cabo sin ir en perjuicio ni detrimento de los puntos de vista de los compañeros. Esto implica que la asertividad y las habilidades sociales, son términos complementarios. En cualquier caso, son una parte de las relaciones que se desarrollan en la sociedad, la que acumula formas de comportamiento que permiten guardar las libertades de cada uno sin agredir. Asimismo, en el contexto escolar juega un rol preponderante en las relaciones que existen dentro del aula, y en este particular, el docente es el encargado de fomentarla (Quiñones y Moyano, 2019).

En cuanto a la comunicación asertiva, está es considerada como la habilidad de relacionarse de manera adecuada con los demás; asimismo, es la capacidad de escuchar y ser escuchado, de comprender y ser comprendido, de respetar y ser respetado; a través del dialogo, y desde la expresión de sentimientos, opiniones, cariño por sí mismo y por los demás (Corrales et al., 2017). Por esta razón, en la educación, la comunicación entre el educador y el alumno es fundamental, cuando surge un problema o cuando hay necesidad de intercambiar información; lo que la hace más que un guion, donde el instructor habla y el alumno escucha. Es más, que el simple intercambio de palabras entre individuos, donde la forma de la comunicación, la manera de la coordinación del mensaje con sus dos condiciones, la inmediata dada por las palabras y la metacomunicación, dada por la relación representativa establecida entre el docente y el discente.

Cuando se desarrolla el proceso educativo, es necesario que la comunicación asertiva sea vista como la capacidad de ofrecer puntos de vista o criterios de manera diferente, donde exista completa libertad y no se juzgue a nadie, evitando la posibilidad de malestar o enfrentamientos.

La comunicación asertiva es una forma de transmitir un contenido a otra(s) persona(s) de forma natural, sin perjudicarle ni herirle, por ello, se debe desarrollar de forma pausada, especialmente en el aula de clases (Caballero et al., 2018). Está es una de las habilidades que generalmente esperan las instituciones cuando buscan candidatos para cubrir un puesto de trabajo, debido a que planea tener la opción de ponerse a sí mismo de una manera verdadera y directa, y declarar lo que se necesita; en todo momento, con la capacidad de hacerlo sin perjudicar al otro.

La comunicación asertiva en la educación es imprescindible, porque ayuda a la transmisión de pensamientos para que los estudiantes expresen de forma libre y con contenido sus opiniones, sensaciones y sentimientos. En el sistema de aprendizaje ocurre algo parecido, con la diferencia de que hay muchos más individuos incluidos que no tienen una cultura, costumbres, religiones, entre otros; aquí es donde la resistencia hacia estos factores, que a menudo no son tenidas en cuenta, se convierte en un factor integral (Cortez, 2018). En el salón de clases se pueden producir choques a la hora de explicar un discurso sobre

un tema en el que el educador hace énfasis; para algunos sujetos esto puede ser más simple de tratar, sobre la base de que él considera las contemplaciones de los demás y reflexiona acerca de la respuesta para estas circunstancias.

Para todo ser humano es importante ser congruente entre pensamiento y acción, eso es parte de una conducta asertiva, la cual se concibe como un aspecto justo para relacionarse con los demás que considera los privilegios propios y ajenos. La forma de comportamiento de los estudiantes se percibe como una progresión, actos relacionados con la defensa de los propios privilegios con independencia de la situación (Honorato, 2021). Además, la reflexión de lo que ocurre ante el abuso de las libertades, la búsqueda de la consideración y la comprensión de los sentimientos de un sujeto sobre una situación específica, la cooperación de manera cordial con aquellos considerados hostiles, contundentes, antagonistas, podrá mejorar si dominan la comunicación asertiva.

En la educación actual y las exigencias de los docentes, el éxito académico y la obtención de buenas calificaciones se encuentran entre las principales metas en el nivel de bachillerato. Esto viene unido a la satisfacción de lograr resultados positivos, tanto para los estudiantes como para los sistemas educativos (López et al., 2021). Por tal motivo, determinar los factores que influyen en la excelencia educativa, ha sido siempre una de las preocupaciones más importantes de los docentes, investigadores y rectores.

En el proceso formativo, la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, es un factor fundamental para que los estudiantes puedan obtener un aprendizaje significativo e integral. En ese sentido, las actividades que se desarrollen tienen por finalidad la multiplicación y transmisión de conocimiento del educador hacia los estudiantes, para lograr formarlos con las requeridas aptitudes y habilidades de aprendizaje e interpretación del conocimiento en forma clara y sencilla que le sean útil en la vida cotidiana (Pérez et al., 2018). En esta interacción intervienen dos aspectos relevantes, el docente que posee el conocimiento y la capacidad para transmitir el mismo, y el estudiante que no posee el conocimiento, pero tiene la predisposición de aprender.

El proceso de enseñanza y aprendizaje se apoya principalmente en la manera en que un profesor intenta ofrecer a los educandos, apoyado en la planificación un tema previamente determinado con el objetivo de que estos obtengan el debido conocimiento, a través de la adquisición de nuevos saberes para que progresivamente puedan crear sus propios criterios (Morales e Higuera, 2017). Por tanto, la comunicación asertiva es el enlace que el docente necesita para estimular a los discentes en la senda de la educación, y lograr que estos se interesen en su desarrollo académico y personal.

El siguiente artículo pretende explorar y comprender la importancia que tiene la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes de 4° año de bachillerato, ya que son estos quienes requieren de la formación académica de manera sólida. Para este propósito, se desarrolló una

revisión bibliográfica donde se consultaron materiales como tesis de licenciatura y de postgrado, libros electrónicos, repositorios de universidades y artículos científicos de revistas de alto impacto entre las que se encuentran Redalyc, Scopus, Dialnet, Scielo, Elsevier entre otros, con la finalidad de sintetizar las principales características de la comunicación asertiva.

El paradigma de investigación es crítico reflexivo, debido a que conlleva a la crítica reflexiva en los diferentes procesos aplicados para la construcción del conocimiento, y como se toma en cuenta el contexto real basándose en las experiencias previas (Miranda y Ortiz, 2020). También, se utilizó el enfoque mixto junto al nivel descriptivo, de esa manera se obtiene información relevante que contribuya a identificar factores importantes que deben ser tomados en cuenta, como la apreciación de los profesores en torno a la comunicación como elementos básicos en la enseñanza. En suma, se utilizaron técnicas como la observación y el análisis documental, cuyos datos permitieron la interpretación y procesamiento de información.

Cabe destacar, que la investigación llevada a cabo en la Unidad Educativa (U.E.) 18 de octubre, ubicada en el cantón Portoviejo de la provincia de Manabí, donde se tuvo en cuenta como muestra 5 docentes que imparten clases a los estudiantes del 4° año de bachillerato general unificado y 30 estudiantes del mismo, a los que se les aplicó una guía de observación contentiva de 15 ítems relacionados con la variable de estudio.

La Unidad Educativa 18 de octubre, es un centro de instrucción que requiere una actualización sobre lo que es una institución con un buen sistema comunicativo y la forma como funciona. Esto le permitirá conocer cada uno de los diseños de trabajo, el aprendizaje y la conjunción tanto del personal del colegio y los estudiantes. Una escuela busca lograr una mejora de su personal docente y elegir la calidad, por ello, las cuestiones de la asociación, los ejecutivos y la técnica, todos unidos a una buena comunicación asertiva, se convierten en puntos álgidos para el desarrollo y para lograr la grandeza de instrucción y poder cumplir con las metas.

Ante el diagnóstico desarrollado sobre la comunicación asertiva se apreció que no se aplican de forma correcta elementos básicos que potencian la interacción y la dinámica de la clase, ya que el personal de la U.E. 18 de Octubre no tiene claro su definición. Así mismo, se observó que en las actividades donde las comunicaciones representan un papel preponderante no se involucra a todo el personal y se pierde la armonía para propiciar un clima organizacional adecuado en el desarrollo de las actividades.

Por ello, es necesario que se generen propuestas que vayan en la mejora y fortalecimiento acerca de cómo se recomiendan las relaciones comunicativas, para que el proceso de enseñanza y aprendizaje se pueda llevar a cabo en beneficio de los estudiantes.

Ante la ejecución de la fase diagnóstica llevada a cabo mediante el desarrollo de las observaciones realizadas en los salones, se evidenció que el 67% de los

docentes no ponen en práctica las normas de cortesía al llegar al aula, durante la clase y después de finalizada la jornada, elementos fundamentales para que los estudiantes crezcan en empatía y ganen confianza.

En cuanto a la estimulación que los profesores deben ofrecer a los educandos durante la explicación de los contenidos, 83% no lo hace, situación que limita la interacción y la participación en las actividades académicas. Uno de los actos más comunes es cuando los docentes llegan al aula e inmediatamente imponen autoridad, al aplicar una comunicación vertical, lo que crea una actitud distante con los aprendices.

Cuando los docentes están en clase y son abordados por los estudiantes con alguna duda, solo el 50% los sigue con la mirada mientras estos hablan, es decir, solo la mitad hace contacto visual, acción necesaria que demuestra interés e infunde respeto al dirigirse adecuadamente. También, se evidenció que el 67% de los participantes no interactúan mediante la comunicación con los estudiantes ni antes, ni durante el desarrollo de las actividades. Básicamente la relación entre el profesor y los estudiantes se lleva a cabo en el mismo desarrollo de la clase y en un sentido específicamente académico. Cabe señalar que el 33% de los docentes usan un tono de voz adecuado, porcentaje bajo para tan importante acto, lo que demuestra las fallas comunicativas en el proceso de enseñanza.

Los profesores desarrollaron sus objetivos programáticos, unos con pocas estrategias lúdicas, pues el 67% de ellas no utilizaron ningún tipo de recursos didácticos, y un 50% utilizaron técnicas socializadoras entre las que estaban dinámicas de grupos, debates, representaciones y lecturas. Así mismo, se determinó a través de las observaciones que el 33% de los profesores escuchaban las ideas y opiniones de los estudiantes, al ser su contraparte un 67%, es decir, más de un tercio de los participantes no se mostró interesado en las inquietudes de los alumnos. Está situación es alarmante según la importancia que reviste una comunicación asertiva y porque ante la observación se apreció que solo el 33% de los profesores refuerzan la interacción de forma idónea, y el uso de refuerzos positivos en los estudiantes era débil.

A pesar de los inconvenientes con la interacción y la comunicación durante la explicación de los docentes, el 83% de estos era entendido por los estudiantes, lo que hacía que durante la clase se lograría un 50% de participación. Sin embargo, solo un 50% de los educadores pone en práctica la comunicación asertiva. El grupo de estudiantes es participativo, seguramente por ser adolescentes en el nivel superior de educación quienes tienen más experiencia y conocen a los docentes.

Al aplicar la herramienta o estrategias que garanticen atender la comunicación asertiva, la interacción mejorará, los estudiantes serán más participativos y su interés en los contenidos aumentará, que genera un espacio adecuado para que

el proceso de enseñanza se desarrolle con éxito. De igual manera, la empatía crecerá, lo que convertirá la clase en un intercambio recíproco y agradable, tanto para los discentes como el docente.

Para la primera etapa del proceso metodológico, que hace referencia a la problematización, fue necesario aplicar el cuestionario a los estudiantes ya descritos con anterioridad. Los resultados obtenidos provienen de la aplicación de un cuestionario a un grupo de 30 estudiantes de 4° año de bachillerato.

Tabla 1. Comunicación entre el docente y los estudiantes.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	60
Casi Siempre	6	20
A Veces	3	10
Casi Nunca	2	6,7
Nunca	1	3,3
Total	30	100,0

Elaborado: Chávez (2022) Fuente: encuesta (2022).

Tabla 2. Participación en clase

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	26,7
Casi Siempre	7	23,3
A Veces	5	16,7
Casi Nunca	6	20
Nunca	4	13,3
Total	30	100,0

Elaborado: Chávez (2022) Fuente: encuesta (2022)

Según la participación en clase por parte de los estudiantes, un 26,7% manifestó que siempre lo hace y un 23,3% dijo Casi Siempre, es decir, la mitad de los encuestados interactúan más que la otra parte, situación que evidencia posibles falencias del docente, una clase tradicional, autoritarismo o falta de estrategias que motiven a la participación.

Tabla 3. Respeto entre los estudiantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	46,7
Casi Siempre	9	30

A Veces	4	13,3
Casi Nunca	3	10
Nunca	-	-
Total	30	100,0

Elaborado: Chávez (2022) Fuente: encuesta (2022)

El respeto es uno de los valores necesarios en todo ambiente, de este depende que exista una buena relación entre los individuos. Esos valores ofrecen la percepción de una idea sobre la manera como puede ser la comunicación en el desarrollo de los contenidos. Sin embargo, esos porcentajes deben aumentar, en el proceso educativo, el respeto permite que los estudiantes puedan expresarse con normalidad, y no se sientan discriminados y avergonzados, aun cuando no ofrecen la respuesta correcta o cuando sus ideas es poco comprendida. Se les debe inculcar que todos tienen el derecho de expresar lo que sientes mientras no ofendan a los demás.

Tabla 4. Expresa dudas e inquietudes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	23,3
Casi Siempre	6	20
A Veces	8	26,7
Casi Nunca	4	13,3
Nunca	5	16,7
Total	30	100,0

Elaborado: Chávez (2022) Fuente: encuesta (2022)

Se aprecia que hay un porcentaje considerable de los estudiantes que interactúan con el docente, lo que permite conocer que el profesor estimula a la comunicación. Aunque, es necesario saber porque los otros no se expresan.

Tabla 5. Ayuda a los compañeros de clase

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	70
Casi Siempre	7	23,3
A Veces	2	6,7
Casi Nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	30	100,0

Elaborado: Chávez (2022) Fuente: encuesta (2022)

En esta interrogante se evidencia la disposición de los estudiantes en colaborar y demostrar una gran solidaridad, aspecto importante en la formación integral del individuo, debido a que muchos estudiantes que se destacan académicamente, en ocasiones carecen de humildad, y al llegar a ser profesionales, son poco generosos.

La colaboración demuestra que los estudiantes quieren que las relaciones interpersonales sean adecuadas, lo que le ofrece al docente mayor oportunidad de aplicar estrategias educativas que mejoren y fortalezcan todos estos elementos. En ocasiones, falta la capacitación docente y la actualización educativa, debido a que muchos no utilizan las nuevas tecnologías, recursos indispensables para la educación actual, y que pueden ayudar a mejorar el clima en el aula de clase.

Tabla 6. Entiende lo que el docente explica

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	50
Casi Siempre	8	26,7
A Veces	3	10
Casi Nunca	2	6,7
Nunca	1	3,3
Total	30	100,0

Elaborado: Chávez (2022) Fuente: encuesta (2022)

La mitad de los estudiantes captan las ideas del docente, comprenden la información que les facilita y puede crear su propia opinión. Sin embargo, existe otra mitad que no le entiende al profesor, esto debe ser revisado para entender cuál es la falencia.

Es imprescindible que el estudiante entienda lo que el profesor le explica, de lo contrario se verá perjudicado, frustrado y evitará participar al creer que si lo hace y se equivoca lo van a señalar. El profesor debe hacer una autorreflexión y enfocarse en la falla, para después diseñar las estrategias necesarias que ayuden a fortalecer la comunicación entre el docente y sus estudiantes.

Tabla 7. Participación de los estudiantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	56,6
Casi Siempre	7	23,3
A Veces	2	6,7
Casi Nunca	2	6,7
Nunca	2	6,7
Total	30	100,0

Elaborado: Chávez (2022) Fuente: encuesta (2022)

Hay un buen porcentaje de participación, pero, para el proceso educativo y en un ambiente de buenas relaciones y adecuada participación, los valores deben ser mayores. Es necesario destacar, que la participación debe aumentar, llegar al 100% de ser posible y así que los estudiantes son incluidos. Esto puede hacerse mediante estrategias educativas que fomenten la participación, los valores y la empatía.

Tabla 8. Motivación por parte del docente.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	46,7
Casi Siempre	9	30
A Veces	5	16,6
Casi Nunca	2	6,7
Nunca	-	-
Total	30	100,0

Elaborado: Chávez (2022) Fuente: encuesta (2022)

Esta interrogante deja en evidencia posible los cuestionamientos que se han hecho en preguntas anteriores, debido a que demuestra si la falta de interacción proviene de los estudiantes o recae sobre el limitado estímulo del docente. Cerca de la mitad de los encuestados afirma que el docente los motiva, porcentaje bajo debido a que el profesor debe estar bien formado y capacitado en cuanto a estrategia se refiere. Este debe entender que es un líder y comprender la importancia de su labor, de su actuar dependerá la formación de muchos estudiantes que creen en él.

Tabla 9. Respeto en el aula de clase.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	63,3
Casi Siempre	8	26,7
A Veces	2	6,7
Casi Nunca	1	3,3
Nunca	-	-
Total	30	100,0

Elaborado: Chávez (2022) Fuente: encuesta (2022)

En general, existe un porcentaje interesante ante las respuestas a esta interrogante, pero para que verdaderamente exista una verdadera inclusión y equilibrio, la aplicación de los valores es necesario.

Todo el proceso formativo se desarrolla en el aula de clase, este es el espacio académico más importante, y así debe ser concebido. Por tal razón, el docente, la institución deben velar por la existencia de espacios físicos de excelencia, donde el estudiante se sienta estimulado y donde desarrollen sus habilidades y capacidades. Estos ambientes deben tener todos los elementos materiales y tecnológicos que fortalezcan el aprendizaje de los discentes.

Tabla 10. Buena interacción entre el docente y los estudiantes.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	46,7
Casi Siempre	6	20
A Veces	6	20
Casi Nunca	1	3,3
Nunca	3	10
Total	30	100,0

Elaborado: Chávez (2022) Fuente: encuesta (2022)

Los valores en su mayoría tienen buena aceptación de forma general. Para que se desarrolle un adecuado proceso de enseñanza y aprendizaje, la comunicación debe ser buena, es decir, asertiva, este será la herramienta principal del docente junto a las estrategias educativas que aplique. Con esas bases, las relaciones interpersonales mejoraran y la formación será significativa y de calidad.

De acuerdo a los datos obtenidos con el cuestionario y los resultados luego de la tabulación de estos y su correspondiente análisis, es evidente que en el aula

de clase correspondiente a los estudiantes del 4° de bachillerato general unificado de la U.E. 18 de Octubre del cantón Portoviejo, la comunicación y las relaciones interpersonales están en un término medio, no existen valores completamente positivos o negativos, están a la mitad.

Se apreció que los estudiantes son activos, y que son los docentes los que limitan que se genere un intercambio efectivo, reducen la comunicación y mediante la aplicación de una educación tradicional y autoritaria, restan interés y ánimo a los discentes.

De acuerdo con lo antes expuesto, se puede señalar que el proceso comunicativo entre los profesores y sus estudiantes no es asertivo, inconveniente en el desarrollo académico, afectivo y social. Las relaciones son un elemento de importancia fundamental para la creación de identidad y madurez en las personas, si los profesores no comprenden el grado de importancia que tiene la comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje, a los educandos se le limita el derecho a una educación de calidad y la posibilidad de ser excelentes profesionales y personas integrales que puedan aportar el recurso humano valioso para la sociedad.

Según la observación realizada, se pudo apreciar que los alumnos siempre están abiertos a interactuar, a participar, a dar sus opiniones, a aportar ideas, a generar debates y a obtener conocimientos. Sin embargo, la barrera la generan los docentes, porque al visualizar los porcentajes de la guía de observación, los valores son de tendencia negativa, pocos son positivos, lo que hace pensar que existen factores implícitos como lo son la falta de capacitación docente; la preparación en áreas que no son afines con la educación; profesionales frustrados por no estar desempeñando su verdadera profesión.

A lo antes mencionado se le suman las condiciones sociales y económicas del docente; falta de promoción y reconocimiento a la labor educativa; ideologización y no formación en la labor formativa; salarios bajos; profesores con muchos años de servicio que deberían estar retirados.

Al hacer una retrospectiva se puede observar porque los sistemas educativos latinoamericanos poseen cierta debilidad, y la preparación académica de los estudiantes tan reducida. Si no se tienen docentes motivados, interesados y contentos, estos no podrán transferir emociones placenteras a los estudiantes, al hacer del proceso comunicativo un simple acto y no una herramienta pedagógica de crear conciencia.

CONCLUSIONES

La teoría comunicacional infiere la utilización de un lenguaje eficaz, positivo, asertivo; donde un individuo expresa diversos contenidos y criterios, sin una relación subordinada sobre lo que siente y piensa, al estimar y considerar sus pensamientos de forma personal, lo que fortalece la familiaridad en el manejo de otros. Esto crea un vínculo entre las personas, las reuniones o los grupos, pero también entre las conexiones que se establecen entre los individuos, al

fortalecerse la inspiración hacia el logro de los objetivos que se estiman profundamente.

La comunicación, y dentro de sus variantes específicas, la enseñanza, es una peculiaridad fundamental en la escuela que se extiende a la familia y al ámbito local, por lo que su perfeccionamiento como curso de intercambio humano y de identificación compartida es un cometido de primera necesidad dentro de la preparación subyacente del experto académico y, en su sentido más amplio, en el nivel colectivo en general, ya que garantiza y mejora el apoyo dinámico y la capacidad de innovación del alumno.

En los estados de cambio educativo, es importante trabajar en el estilo comunicativo asertivo y enfático, dirigido a la preparación subyacente de los profesores como una forma de destacar el valor que tiene la comunicación dentro de la educación. En este sentido, el salón de clases debe ser generalmente un espacio cotidiano desde donde se debe proponer el crecimiento de la comunicación asertiva, ya sea a través de la investigación o de la práctica educativa competente.

La técnica para estimular y motivar la comunicación asertiva permite dirigir la actividad sistémica en el ciclo de preparación del especialista en educación con un carácter ordenado y coordinado, de modo que, bajo la dirección del docente, el desarrollo de las partes socio psicológicas de la comunicación se vigoriza según un estilo abierto decisivo, como cualidad del carácter y la conducta del alumno.

El proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes de 4° año de bachillerato general unificado de la U.E. 18 de Octubre se ha visto limitado como producto de falencias en el proceso comunicativo que debe impulsar el docente, haciendo que los alumnos no exploten sus habilidades y no desarrollen su capacidad de interacción. Este proceso está influenciado por la práctica de una educación tradicional, basada en una comunicación vertical y en la imposición de una autoridad que, en vez de compartir asertivamente, actúa unilateralmente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Burbano, D. y Betancourth, S. (2017). El afecto en la relación docente-estudiante. *MedUNAB*, vol. 20, num. 3, pp. 310-318. <https://www.redalyc.org/journal/719/71964820003/html/>

Caballero, E., Cruz, Y. y Otero, Y. (2018). La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico. *Luz*, vol. 17, núm. 4. <https://www.redalyc.org/journal/5891/589167642003/589167642003.pdf>

Calderón, L. (2017). Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós. (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21331/1/proyecto%20de%20comunicacion%20asertiva%20tesis.pdf>

Calua, M., Delgado, Y. y López, O. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Revista Redipe*. Vol. 10. N°. 4. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1274>

Condori, G. (2017). La comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes estudiantes (De 5to y 6to de primaria de la Unidad Educativa Tiahuanacu "A"). (Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés). <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10896/CRGV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Corrales, A., Quijano, N. y Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1),58-65. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29251161005>

Cortez, A. (2018). Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>

Domínguez, I., Pulido, A. y Cala, K. (2022). La comunicación oral pedagógica: una necesidad para los profesores en formación. *VARONA*, (esp.),1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360657468026.pdf>

Flecha, R. y Tellado, I. (2015). Metodología comunicativa en educación de personas adultas. *Cad. Cedes, Campinas*, v. 35, n. 96, p. 277-288. <https://www.scielo.br/pdf/ccedes/v35n96/1678-7110-ccedes-35-96-00277.pdf>

Honorato, F., Quintero, O. y Amador, D. (2021). Comunicación asertiva en directivos de la Escuela de Iniciación Deportiva Provincial. *Rev Podium*. Vol.16 N°.3 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-24522021000300731

José, F. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3),5-6. ISSN: 1316-7138. <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>

López, M., Herrera, M. y Rodríguez, R. (2020). El dilema entre la formación y la vocación. Estudio de caso de docentes ecuatorianos de excelencia. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, núm. 11, pp. 43-56. <https://www.redalyc.org/journal/5717/571764774004/html/>

López, M., Herrera, M. y Apolo, D. (2021). Educación de calidad y pandemia: retos, experiencias y propuestas desde estudiantes en formación docente de Ecuador. *Texto Livre: Linguagem e Tecnologia*, vol. 14, núm. 2. <https://www.redalyc.org/journal/5771/577168155015/html/>

Macia, M. (2016). La comunicación familia-escuela: el uso de las TIC en los centros de primaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(1),73-83. <https://www.redalyc.org/pdf/2170/217043419007.pdf>

Miranda, S. y Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/717>

Montiel, M. y Zambrano, M. (2021). Incidencia de las estrategias metodológicas en el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes del quinto año básica de la escuela "Carlos Matamoros Jara" del periodo lectivo 2019-2020. (Tesis de grado, Universidad Estatal de Milagro). <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5006>

Morales, A. e Higuera, M. (2017). Procesos de enseñanza-aprendizaje. Estudios, avances y experiencias. Editorial. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 21(2),1-6. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56752038001.pdf>

Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. Cuad. Investig. Educ.VI.10 N.1. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci_arttext

Perales, F. (2020). Comunicación y poder en la escuela. Una mirada desde la pedagogía crítica. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, vol. 11, pp. 1-7. <https://www.redalyc.org/journal/5216/521662150002/html/>

Pérez, C., Suarez, R. y Rosillo, N. (2018). La educación virtual interactiva, el paradigma del futuro. *Atenas*, vol. 4, núm. 44. <https://www.redalyc.org/journal/4780/478055154009/>

Quiñones, J. y Moyano, G. (2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Scientific*, vol. 4, pp. 68-83. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173005/html/>

Shobeiri, N. (2016). Comunicación y educación: Nuevos escenarios en la sociedad del conocimiento. *Opción*, 32(12),661-685. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048903031.pdf>