



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y  
TECNOLOGÍAS  
CARRERA: LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA DE LA  
LENGUA Y LA LITERATURA**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Estrategias metodológicas para el desarrollo de la comunicación  
asertiva en los estudiantes de bachillerato

**Trabajo de Titulación para optar al Título de Licenciado en  
Pedagogía de la Lengua y la Literatura**

**AUTOR:**

Romina Estefanía Ramírez Lema

**TUTOR:**

MsC. Edwin Antonio Acuña Checa

**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Romina Estefanía Ramírez Lema**, con cédula de ciudadanía **0940154776**, autor del trabajo de investigación titulado: **ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, **01 de marzo del 2024**.



**Romina Estefanía Ramírez Lema**

**C.I: 0940154776**



## ACTA FAVORABLE - INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la Ciudad de Riobamba, a los **26** días del mes de octubre de **2023**, luego de haber revisado el Informe Final del Trabajo de Investigación presentado por el estudiante **ROMINA ESTEFANÍA RAMÍREZ LEMA** con CC: **0940154776**, de la carrera **PEDAGOGÍA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA** y dando cumplimiento a los criterios metodológicos exigidos, se emite el **ACTA FAVORABLE DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** titulado "**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO**", por lo tanto se autoriza la presentación del mismo para los trámites pertinentes.

MsC. Edwin Antonio Acuña Checa  
**TUTOR**

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Estrategias metodológicas para el desarrollo de la comunicación, presentado por Romina Estefanía Ramírez Lema, con cédula de identidad 0940154776, bajo la tutoría de Mg. Edwin Antonio Acuña Checa; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar. De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha de su presentación.

Presidente del Tribunal de Grado  
PhD. Ana Jacqueline Urrego Santiago



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
PhD. Galo Patricio Silva Borja



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
Mgs. Lourdes Elizabeth Navas Franco



Firma



# CERTIFICACIÓN

Que, **Ramírez Lema Romina Estefanía** con CC: **0940154776**, estudiante de la Carrera de **PEDAGOGÍA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA**, Facultad de **CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍA**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO**", cumple con el **4 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 14 de diciembre de 2023

MsC. Edwin Antonio Acuña Checa  
**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

*A Dios por darme la fuerza e inteligencia para no rendirme en el camino. A mi familia que me acompañó en una parte de mi proceso.*

*A mi novio Juan Fernando quien fue un pilar importante en mi formación académica y personal, siempre brindándome su apoyo incondicional en lo que necesitase.*

*A los padres de mi novio y demás personas quienes con sus consejos me alentaron a continuar estudiando y me brindaron un hogar en todo ese tiempo.*

*A mis abuelos Carmen y Pedro quienes me decían que sea maestra y fueron mi mayor motivación. Gracias a todos por colocar un granito de arena y hacer que crea en mí.*

*Romina Estefanía Ramírez Lema*

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi gratitud a mi tutor MsC. Antonio Acuña quien me guío en todo mi proceso de titulación, gracias por su paciencia y conocimiento. Sin sus palabras y las muchas correcciones de mi trabajo no hubiera sido posible llegar a mi meta. Gracias por sus consejos, los llevaré conmigo siempre y aplicaré en mi vida profesional cuando sea necesario. Su apoyo fue incondicional e invaluable.*

*Gracias a la Universidad Nacional de Chimborazo que me acogió en su seno académico e hizo de mí, una persona llena de metas y nuevos propósitos para mi futuro, con la ayuda de todos mis docentes que al largo de mi carrera fueron quienes plasmaron sus conocimientos en mi mente para que los practique en el futuro.*

*Finalmente, gracias a mis amigas Kathy, Jhornel, Doris y mi amigo Paúl quienes hicieron de mi tiempo en la academia inolvidable, sus consejos y los buenos momentos que pasamos me hicieron creer que la familia no solo se lleva en la sangre, sino que existen fuera de ella. Gracias a todos.*

*Romina Estefanía Ramírez Lema*

## INDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	1
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	2
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	3
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
INDICE GENERAL.....	7
INDICE DE TABLAS.....	10
INDICE DE GRÁFICOS.....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
CAPITULO I.....	15
1.1 INTRODUCCIÓN.....	15
1.2 Planteamiento del problema.....	16
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	19
1.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.6 OBJETIVOS.....	20
1.6.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
CAPITULO II.....	21
2.1 MARCO TEÓRICO.....	21
2.2 Antecedentes investigativos.....	21
2.3 Fundamentación teórica.....	22
2.3.1 Estrategias de enseñanza.....	22



2.3.2	Metodología de la enseñanza .....	23
2.3.3	Estrategias metodológicas .....	23
2.3.4	Clasificación de las estrategias metodológicas .....	24
2.3.5	La comunicación .....	25
2.3.6	Estilos de comunicación.....	25
2.3.7	Asertividad .....	27
2.3.8	Comunicación asertiva .....	27
2.3.9	Conductas comunicativas.....	28
2.3.10	Comportamiento comunicativo .....	29
2.3.11	Tipos de estrategias metodológicas para la comunicación asertiva .....	29
CAPITULO III .....		32
METODOLOGÍA .....		32
3.1	Enfoque de la investigación.....	32
3.2	Diseño de la investigación .....	32
3.3	Tipo de investigación.....	32
3.3.1	Por el lugar .....	32
3.4	Nivel o alcance de la investigación.....	32
3.4.1	Descriptiva .....	32
3.4.2	Explicativa.....	33
3.5	Por el objetivo .....	33
3.5.1	Básica .....	33
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
3.6.1	Encuesta .....	33
3.6.2	Cuestionario .....	33
3.7	Unidad de Estudio.....	34
3.7.1	Población de estudio.....	34
3.7.2	Tamaño de la muestra .....	34

CAPITULO IV .....	36
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	36
CAPITULO V.....	46
5.1 CONCLUSIONES .....	46
5.2 RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA .....	48
ANEXOS .....	53

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Clasificación de las Estrategias Metodológicas</i> .....	24
<b>Tabla 2</b> <i>Descripción de las estrategias metodológicas centradas en el estudiante para el desarrollo de la comunicación asertiva</i> .....	29
<b>Tabla 3</b> <i>Valores proporcionados por Shelton y Burton del Test de asertividad que se encuentra en su libro "Asertividad. Haga oír su voz sin gritar"</i> .....	34
<b>Tabla 4</b> <i>Resultados de los 9 estudiantes que participaron en el Test de Asertividad de acuerdo a cada ítem del cuestionario</i> .....	36
<b>Tabla 5</b> <i>Resultados de cantidad de estudiantes y porcentajes que representa según la Escala de Asertividad propuesta por Shelton y Burton</i> .....	39

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> <i>Resultados Generales de la encuesta acerca de Test de Asertividad, donde se muestra el porcentaje que representa según el rango de puntuación .....</i>	40
---	----

## RESUMEN

La investigación titulada “Estrategias metodológicas para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato” tuvo como objetivo principal determinar la importancia de las estrategias metodológicas para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato. El trabajo de investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental. Además, se utilizó la investigación de campo. Para la recolección de información se aplicó como técnica una encuesta, cuyo instrumento tuvo 23 ítems aplicados a 9 estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci”. El análisis de datos permitió conocer el rango de asertividad de los estudiantes tanto como curso, así como de manera individual por número de estudiantes según la Escala de Asertividad que propusieron Shelton y Burton (2004) en su libro “Asertividad. Haga oír su voz si gritar”. Como resultado del estudio se determinó que existe un alto porcentaje de asertividad en cuanto al curso, lo cual permite llevar una comunicación asertiva adecuada. De la misma forma, existe algunos estudiantes con los que se tiene que desarrollar esta habilidad social. Para lo cual se propuso tres estrategias como el método de problemas, juego de roles y el método de caso que se pueden trabajar en clase para mejorar la comunicación asertiva de los estudiantes con la ayuda del tutor, pues las tres estrategias metodológicas promueven el trabajo colaborativo, así como también el desarrollo de desarrolla la trilogía de los saberes de los estudiantes, el saber conocer, el saber hacer y el saber ser.

**Palabras clave:** Asertividad, comunicación asertiva, estrategias, metodologías

## ABSTRACT

The main objective of this research study entitled "Estrategias metodológicas para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato" was to determine the importance of methodological strategies for the development of assertive communication in high school students. The research work was carried out using a quantitative approach and a non-experimental design. In addition, field research was used. For the collection of information, a survey was applied as a technique, whose instrument had 23 items applied to 9 high school students of the Educational Unit "Leonardo Da Vinci". The data analysis allowed us to know the range of assertiveness of the students both as a course, as well as individually by several students according to the Assertiveness Scale proposed by Shelton and Burton (2004) in their book "Assertiveness. Make your voice heard without shouting". As a result of the study, it was determined that there is a high percentage of assertiveness in terms of the course, which allows for adequate assertive communication. In the same way, there are some students with whom this social skill needs to be developed. Three strategies were proposed as the problem method, role play, and the case method that can be worked in class to improve the assertive communication of students with the help of the tutor, as the three methodological strategies promote collaborative work, as well as the development of the trilogy of knowledge of students, knowing how to know, knowing how to do and knowing how to be.

**Keywords:** assertiveness, assertive communication, strategies, methodologies.



MARCO ANTONIO  
AQUINO ROJAS

Reviewed by:  
Mgs. Marco Antonio Aquino  
ENGLISH PROFESSOR  
C.C. 175345613

## CAPITULO I

### 1.1 INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso que se da desde el inicio de la humanidad. En la antigüedad era muy limitada. Se transmitían mensajes a través de señales de humo, fuego, sonidos, lenguaje corporal y códigos. Estas formas de comunicación ayudaron a las personas a transmitir sus ideas, opiniones, conocimientos y experiencias. Para Vélez *et al.* (2021) “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” (p.56). De esta manera, hay que tener en cuenta que el ser humano necesita comunicar sus pensamientos, ideas, sentimientos, entre otros. Entonces, se entiende que la comunicación es un proceso activo que no se detiene, ya que las personas siempre tienen información por transmitir.

Al ser el hombre un individuo en constante evolución; hace que suceda lo mismo con la comunicación, pues, esta tiende a cambiar a través de la tecnología, el lenguaje y la diversificación de los medios. Lo antes mencionado, se da desde un punto de vista general en cuanto a la comunicación. Ahora bien, lo que se pretende abordar son las estrategias metodológicas que permitan fortalecer la comunicación asertiva dentro del aula de clases.

El proceso de enseñanza y aprendizaje no es algo sencillo, sin embargo, este es el momento en el que el docente se encarga de la enseñanza de contenidos conceptuales, actitudinales y de aplicación en la praxis cotidiana. Y para ello, se necesita mejorar la comunicación, pero de tipo asertiva. La comunicación asertiva es una forma de comunicación que promueve el respeto mutuo, la confianza y el entendimiento. Esto puede ser particularmente útil en un entorno escolar, ya que ayuda a los estudiantes a comunicarse de manera efectiva con los profesores, compañeros y otros miembros del personal. Al fomentar la comunicación asertiva en la escuela, se pueden crear entornos de aprendizaje más saludables y respetuosos.

Entonces, para poder fortalecer esta comunicación asertiva se necesita indudablemente de estrategias metodológicas que ayuden a encaminar este proceso. La comunicación asertiva entre profesores y estudiantes es una herramienta importante para promover el respeto mutuo, la comprensión y el aprendizaje. Esto implica que los profesores

y los estudiantes deben respetar los límites de los demás, ser honestos y abiertos a la discusión, escuchar activamente las opiniones de los demás y respetar sus ideas. Esto también significa que los profesores deben ser claros en sus expectativas, proporcionar retroalimentación constructiva y ofrecer oportunidades para que los estudiantes expresen sus opiniones. De esta forma, lo que se pretende con esta investigación, es el mejorar la asertividad en los estudiantes, para que no existan problemas dentro de los salones de clase. En palabras de Corrales *et al.* (2017):

La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. (p. 61)

La importancia de la comunicación asertiva no solo tiene que ver con el aula de clases, sino que trasciende al ámbito social, se debe recordar que la educación de una persona debe estar presente en todo momento y en cualquier situación, más si se habla de la vida profesional, donde es necesario tener una buena comunicación, pues esta permite mejorar la productividad del trabajo, resolver conflictos, mejorar las relaciones con los colegas y superiores, y lograr resultados positivos en situaciones difíciles. Al ser capaz de expresarse con claridad, también se pueden evitar malentendidos e interpretaciones erróneas.

En cuanto a la metodología, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, es una investigación de campo, su alcance es explicativo y descriptivo. El propósito de la investigación es determinar la importancia de las estrategias metodológicas para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato.

## **1.2 Planteamiento del problema**

La comunicación es un proceso que se da desde el inicio de la humanidad. En la antigüedad era muy limitada. Se transmitían mensajes a través de señales de humo, fuego, sonidos, lenguaje corporal y códigos. Estas formas de comunicación ayudaron a las personas a transmitir sus ideas, opiniones, conocimientos y experiencias. Bajo este panorama, se identifican las herramientas en las que se data la comunicación, pero la comunicación va más allá, es decir, también se debe mencionar la forma o manera en la que se trasmite el mensaje.



Estos se dan de diferentes maneras, llamados también estilos comunicativos o tipos de comunicación, los cuales son los asertivos y o asertivos.

La asertividad es un término que implica que una persona pueda comunicar sus ideas de manera correcta sin vulnerar los derechos de las opiniones de otros. Ahora bien, la comunicación asertiva es el tipo de comunicación que no todas las personas son capaces de manejar, sin embargo, con el implemento de estrategias metodológicas, este tipo de comunicación se puede mejorar y fortalecer. Dicho de otra manera, el ser asertivo o implica que se deje de ser la persona que es, sino que es tener mejores habilidades sociales para comunicarse con los demás (UNADE, 2020). En ese mismo contexto, la comunicación asertiva es una herramienta valiosa para el éxito en la vida académica y profesional. Al practicarla se pueden construir relaciones sólidas con los demás, evitar conflictos innecesarios y lograr resultados positivos en situaciones difíciles.

La educación es el punto de partida, ya que es el lugar donde existe la mayor parte de interacción entre docentes y estudiantes, la comunidad educativa es el espacio donde los estudiantes se encuentran la mayoría del tiempo, en el caso de bachillerato un tiempo más prolongado, por las distintas actividades que se presentan dentro de la malla curricular.

Ahora bien, al hablar de comunicación asertiva en el aula de clase es pretender la mejora del proceso educativo, pues el estudiante al manejar un mejor lenguaje y un léxico avanzado ayuda a que sea posible este estilo de comunicación y a su vez comprender lo necesario que es desarrollar esta competencia comunicativa para su formación académica y aún más para su vida profesional. Torres como se citó Prieto y Loor (2021) plantea que “la comunicación asertiva es una macro destreza que permite que el acto de hablar se exprese con respeto, libertad y claridad, para que, al exteriorizar los argumentos, estos no agredan a otros, prevaleciendo siempre el respeto a los demás” (p. 552). Por tanto, es necesario mejorar y potenciar estas macrodestrezas de esta manera existirá una comunicación asertiva. Dicho de otro modo, la comunicación asertiva ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades sociales valiosas, como escuchar activamente, respetarse mutuamente y expresarse con confianza.

A través de la comunicación asertiva, los estudiantes pueden expresar sus opiniones sin ofender a otros ni ser ofendidos. Esto les permite hacer preguntas inteligentes en clase, pedir ayuda cuando la necesitan, participar en debates constructivos y discutir temas

controvertidos de manera respetuosa. También les ayuda a mantener una buena relación con los profesores al presentar sus opiniones o puntos de vista sin ser agresivos o impositivos.

La comunicación asertiva también puede ayudar a los estudiantes a tomar decisiones informadas acerca de su educación y carrera profesional. Les permitirá hablar abiertamente con los profesores sobre sus intereses académicos y preguntarles por recomendaciones sobre cómo avanzar en su educación superior o carrera profesional. Esto ayuda a tomar decisiones basadas en información confiable proporcionada por expertos en el tema. En este caso, la investigación se remonta al ámbito educativo, que es el lugar donde las personas desarrollan diferentes habilidades, capacidades y competencias.

Para mejorar la comunicación asertiva, es necesario buscar estrategias que ayuden a potencializar las destrezas ya existentes del estudiante, es así como la investigación será dirigida a buscar estrategias metodológicas en beneficio a la comunicación asertiva, por lo cual se buscará el mejor de los caminos para guiar al estudiante a mejorar las competencias comunicativas y así tener una estructura para que el docente pueda tener una base en cuanto a las metodologías investigadas. De esta manera, las estrategias metodológicas se aplican de acuerdo con el fin determinado que se plantea el docente. Entre ellos se encuentra, los juegos de roles, formulación de hipótesis, lluvia de idea y entre otras estrategias (EDUCREA, 2023).

Gutiérrez *et al.* (2018) mencionan que las estrategias metodológicas son las diferentes actividades que utiliza el docente para encaminar la comunicación asertiva, y esta a su vez se fomenta en el aula de clases, para que la comunicación sea interactiva y a su vez práctica, todo esto con el objetivo de mejorar la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

El propósito de esta investigación es identificar las estrategias metodológicas que ayuden a fortalecer el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato, esto conlleva a la pregunta ¿cuál es la relación que tienen las estrategias metodológicas y el desarrollo de la comunicación asertiva?, con esta pregunta se pretende dar respuesta a la necesidad que existe en las instituciones por la escasa investigación que existe sobre este tema.

Bajo este contexto, por medio de la observación los estudiantes de bachillerato parecen ser asertivos por sus diferentes formas de su comportamiento. Sin embargo, es necesario conocer el nivel de asertividad de los estudiantes de tercero de bachillerato de la

Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci”, del período académico 2023. Porque a partir de ello, se pretende realizar el estudio para que se pueda aplicar estrategias metodológicas en un futuro con el fin de la mejora de la comunicación asertiva en el aula.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera las estrategias metodológicas fortalecen el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato?

### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se enfocará en mejorar comunicación asertiva a partir de estrategias metodológicas para conseguir un mejor ambiente de clases. La importancia se basa en desarrollar proyectos acerca de la comunicación asertiva, pues los docentes deberían tomar en cuenta que los estudiantes tienen diferentes estilos de comunicación, los cuales se deben trabajar pues, esto les servirá a los estudiantes no solo para su vida escolar, sino también para su vida profesional y social. Al mejorar la comunicación los docentes con sus estudiantes, esto hará que mutuamente se trabaje por una educación de calidad.

Además, la investigación propondrá estrategias metodológicas que se puede trabajar con los estudiantes para que proporcione a los estudiantes el desarrollo de sus habilidades, potenciar sus capacidades para enfrentar y dar soluciones a conflictos, así como también estas ayudan a reforzar los valores como el respeto y la tolerancia hacia los demás. Las estrategias metodológicas son la guía del que hacer del profesorado para que el aprendizaje del estudiantado se efectúe mediante la responsabilidad y la participación como actores del proceso educativo.

Todo esto con el fin de fomentar la colaboración y al mismo tiempo ayudar a promover la buena conducta en el aula y trabajar mejor en la misma. De esta manera, se construye una cultura escolar sana en donde sobresale la convivencia y comunicación con toda la comunidad escolar. Esta investigación beneficiará a docentes y estudiantes de bachillerato, pues son estrategias que conllevan a la mejora de la comunicación asertiva en el salón de clases.

### **1.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Qué tipos de estrategias metodológicas ayudan a desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato?

- ¿Cuál es la importancia de desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato?
- ¿Cuál es la relación que tienen las estrategias metodológicas y el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato?

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la importancia de las estrategias metodológicas para el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci” en el período académico 2023.

### **1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los tipos de estrategias metodológica que ayuden a desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci” en el período académico 2023.
- Establecer las estrategias metodológicas que ayuden a desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci” en el período académico 2023.
- Analizar la relación entre las variables de estudio: estrategias metodológicas y el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci” en el período académico 2023.

## CAPITULO II

### 2.1 MARCO TEÓRICO

Dentro de este apartado se encuentra todas las bases teóricas en la que se sustentan el trabajo de investigación, para lo cual se encuentra desarrollado desde los antecedentes investigativos hasta los diferentes temas que abarca el proyecto con sus respectivos autores.

### 2.2 Antecedentes investigativos

La recolección de otros estudios similares a la propuesta del trabajo de titulación, son de gran importancia, pues se entiende que los estudios previos acerca de la misma línea de investigación aportarán con información relevante para la nueva investigación. El objetivo de implementar los antecedentes es para conocer los puntos de vista que tienen otros autores acerca del tema en cuestión, además se puede analizar la metodología que utilizaron y cuáles fueron los hallazgos de sus estudios.

El primer antecedente es una tesis de maestría realizada González (2019) en el Colegio Santo Ángel, Colombia el cual se titula “El aprendizaje colaborativo para el fortalecimiento de la práctica pedagógica y la comunicación asertiva” de la institución educativa colegio Santo Ángel del municipio del Carmen. El resultado al que llegó este autor es que mediante el trabajo colaborativo los estudiantes desarrollan la comunicación asertiva, pues la interacción que se realiza al hacer grupos de clase hace que cada uno de los estudiantes interactúen con el fin de cumplir el objetivo del trabajo que se esté realizando, además se indica que esta estrategia metodológica fomenta la creatividad e innovación entre los estudiantes.

A continuación, se encuentra el estudio realizado por Prieto y Loor (2021) en la Universidad Tecnológica ECOTEC Ecuador, con el nombre “Una propuesta de estrategia metodológica para estimular el estilo comunicativo asertivo en los estudiantes de la Facultad de Marketing y Comunicación”. El resultado de esta investigación es la aplicación de la estrategia en la que se pretendió estimular la comunicación asertiva mediante trabajos con los estudiantes de Metodología de Investigación y Diseño de Proyectos de Investigación para así tener una mayor producción académica y científica.

Así mismo, se encuentra el estudio investigativo de Vélez *et al.* (2021) realizada en la institución Mariscal Ayacucho, Manabí Portoviejo con el tema “Estrategia metodológica para el desarrollo de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza en estudiantes de Bachillerato” la conclusión es que mediante la consulta de las diferentes teorías se comprobó la importancia de la aplicación de una buena estrategia metodológica ayuda a la mejora de los docentes y estudiantes en el proceso comunicativo asertivo dentro de los salones de clase garantizando la calidad educativa.

## **2.3 Fundamentación teórica**

Las estrategias metodológicas para fortalecer la comunicación asertiva tienen dos variables, una variable dependiente y una variable independiente. Para el desarrollo de la investigación se desarrollarán las teorías acerca de las dos variables como parte de la fundamentación teórica.

### **2.3.1 Estrategias de enseñanza**

Las estrategias de enseñanza son procesos en los cuales los maestros desarrollan su clase con el fin de que los estudiantes logren aprendizajes que sean significativos. Las autoras Anijovich y Mora (2021) definen a las estrategias de enseñanza como:

el conjunto de decisiones que toma el docente para orientar la enseñanza con el fin de promover el aprendizaje de sus alumnos. Se trata de orientaciones generales acerca de cómo enseñar un contenido disciplinar considerando qué queremos que nuestros alumnos comprendan, por qué y para qué. (p.23)

Las estrategias de enseñanza son formas de enseñar que se pueden utilizar para ayudar a los estudiantes a aprender de manera efectiva. Estas estrategias apoyan a los profesores a mejorar la preparación académica de los estudiantes, promover la comprensión de los temas de clase y a desarrollar habilidades de pensamiento crítico que son necesarios para la práctica de la vida profesional.

Anijovich y Mora (2021) indican que “son decisiones creativas para compartir con nuestros alumnos (...) para favorecer su proceso de aprender; son una variedad de herramientas artesanales con las que contamos para entusiasmarlos y entusiasmar en una tarea que, para que resulte, debe comprometerlos con su hacer” (p. 9-10).

Algunas de las estrategias de enseñanza más populares son el aprendizaje colaborativo, el uso de la tecnología educativa, el uso de la discusión en el aula y el enfoque

basado en proyectos. Las estrategias según Jó *et al.* (2011) se clasifican en: pedagógica, didáctica, educativa, metodológicas y escolar. El uso de estas estrategias puede ayudar a los profesores a mejorar la calidad de la educación que ofrecen a sus estudiantes.

### **2.3.2 Metodología de la enseñanza**

La metodología de enseñanza es básicamente las formas que emplea los docentes para poder desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje, pues el proceso educativo mantiene este sistema, en donde el docente emplea diferentes aplicaciones metódicas para que exista una educación de calidad. Cepeda (2004) indica que la metodología de enseñanza es el conjunto de maneras, procedimientos, métodos y técnicas que utilizan los profesores para posibilitar el aprendizaje en el alumnado.

El mundo de la educación está en constante cambio, por lo cual los maestros deben estar sujetos a las nuevas actualizaciones y como no, a la innovación de las metodologías de enseñanza. Por tal razón, de los pasos de enseñanza que decida aplicar el docente a la hora de hacer la praxis dependerá el aprendizaje de sus estudiantes.

### **2.3.3 Estrategias metodológicas**

Las estrategias metodológicas son las acciones que facilitan al profesorado a cumplir con los objetivos que se han planteado con un fin determinado, en palabras de Gutiérrez *et al.* (2018):

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. (p. 38)

Las estrategias metodológicas son una manera en la que se organiza cada docente para poder aplicarlos en su clase, de esta manera, logran cumplir con un resultado planteado previamente. Mediante estas estrategias, los docentes tratan de aprovechar al máximo los contenidos que se dan durante un tiempo estimado. El fin de estas estrategias metodológicas son que los estudiantes adquieran conocimientos y desarrolle nuevas habilidades, en este caso habilidades de comunicación asertiva. Desde otro punto de vista, las estrategias metodológicas según Quiroz y Delgado (2021) las definen de la siguiente manera:

Se refieren a las diversas actividades previamente planificadas por el docente para ser aplicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con la finalidad de intervenir y buscar procedimientos acordes para el alcance de los conocimientos, para ello se consideran los diversos estilos de aprendizaje de cada estudiante. (p. 1748)

Las estrategias metodológicas son la guía que tiene cada uno de los docentes, estas están creadas por ellos mismos, todo con el fin de llevar a cabo el desarrollo de una clase y facilitar el proceso educativo. El docente debe estar presto a los diferentes cambios que existen en el aula, en este caso, los estudiantes cada año tienen una nueva concepción del término de educación, por lo cual los docentes procuran adaptarse a los estilos de aprendizajes.

Gómez *et al.* (2019) mencionan que los docentes son los encargados de crear las metodologías con el fin de obtener un excelente rendimiento educativo, por lo cual nace la preocupación de conocer el estilo de aprendizaje, para la creación correcta de adaptación metodológica, pues existen distintos estilos de cada estudiante. Todas las estrategias metodológicas que un docente aplique en su clase están destinadas a encaminar la evolución de la calidad educativa.

### 2.3.4 Clasificación de las estrategias metodológicas

En esta parte de la clasificación de las estrategias se conceptualizará cada una de ellas con el fin de conocer cuál es su importancia en el campo educativo.

**Tabla 1**

*Clasificación de las Estrategias Metodológicas*

<b>Tipo de Estrategia</b>	<b>Conceptualización</b>
<b>Metodológica</b>	
Ensayo	El estudiante utiliza la repetición como mecanismo de aprendizaje
Elaboración	Se hace el uso de las imágenes para recordar o relacionar términos
Organización	Se utiliza el apoyo del subrayado para la distinción de ideas, necesariamente el estudiante hace un orden jerárquico para tener las ideas claras



---

Metacognitivas	Es importante revisar una y otra vez si se cumplieron las metas de estudio que se han establecido previamente
----------------	---

---

*Nota.* La tabla describe cada uno de los tipos de estrategias metodológicas que utiliza el docente de acuerdo con la acción que se haya planificado dentro del proceso educativo.

Fuente: Rodríguez (2011)

Además, existen otras estrategias metodológicas generales, que se aplican de acuerdo con el fin determinado que se plantea el docente. Entre ellos se encuentra, los juegos de roles, formulación de hipótesis, lluvia de idea y entre otras estrategias (EDUCREA, 2023).

### **2.3.5 La comunicación**

La comunicación es un proceso en el que el ser humano necesita realizar un intercambio de sus pensamientos, emociones o cualquier información con otras personas mediante códigos y signos que tienen significados, este es un proceso bidireccional. De tal manera, desde un punto general es una conceptualización básica, es similar lo que sucede en el contexto educativo la comunicación educativa es el intercambio de ideas entre los actores educativos.

Tal y como lo manifiesta Vélez *et al.* (2021) “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” (p.56). La comunicación es una parte vital de cualquier relación, ya sea entre amigos, familiares, compañeros de trabajo o incluso entre desconocidos. El objetivo de la comunicación es compartir información para lograr un objetivo común, aclarar malentendidos, y para establecer relaciones interpersonales.

Gómez (2016) la comunicación hace posible las relaciones humanas para lo cual es necesario saber conversar y saber escuchar a los participantes del proceso comunicativo. Cada interlocutor realiza una acción de ida y vuelta de forma directa para la interpretación de los códigos utilizados en la conversación. Para que exista comunicación es necesario que los interlocutores codifiquen los mensajes y estos sean entendidos de manera efectiva; para que no exista interferencia en el mensaje se debe ser directos y precisos en su acto locutivo.

### **2.3.6 Estilos de comunicación**

No existe un solo tipo de comunicación, pues las conductas de los seres humanos son diferentes y es de esta manera que realiza la clasificación de la forma de comunicarse.

Naranjo (2008) mencionan que existen dos tipos de conductas las no asertivas y la asertiva de las cuales la primera se clasifica en pasiva y agresiva y la segunda en asertiva. A continuación, se describe cada una de ellas:

**Comunicación pasiva:** Este es el tipo de comunicación donde las personas no expresan su opinión o punto de vista, por temor a ir en contra de las opiniones de los demás. Para Díaz (2011) “la consecuencia de tal comportamiento es la incapacidad para expresar nuestras opiniones o sentimientos porque no son valiosos. Ante la menor amenaza de conflicto acepta la posición del otro. En situaciones extremas huye, pero con sentimientos de culpa” (p. 27).

Estas personas prefieren mantenerse al margen de lo que diga el resto, y aprueban cualquier idea sin tomar en cuenta su perspectiva. Son personas que por lo general se conforman con cualquier cosa. Este tipo de comunicación también es llamada conducta no asertiva, la cual tiene sus características como son falta de autoestima, mal manejo del lenguaje verbal y no verbal.

**Comunicación agresiva:** Las personas que manejan este tipo de comunicación por lo general nunca creen estar equivocadas, por lo que creen que todo lo que dicen es correcto y lo mejor para todos. Según Vázquez y Núñez (2016) la comunicación agresiva “implica la defensa de nuestros derechos de forma que a veces puede resultar inapropiada y puede violar los derechos de la otra persona. La persona se expresa de forma impositiva, utilizando la coacción” (p.415).

Las personas con este tipo de conducta tienen como característica el contacto visual con la otra persona, su lenguaje verbal y paralingüístico es agresivo, por lo cual tienen un nivel de superioridad hacia los demás. El estilo de respuesta de estas personas siempre será dominante con el fin de defender sus derechos e intereses sin medir consecuencias. El comportamiento hace que las demás personas sientan ese rechazo hacia el otro por lo cual no existen relaciones sociales, debido a su conducta agresiva.

**Comunicación asertiva:** Las personas que tienen este tipo de comunicación saben cómo defender sus ideas, su lenguaje corporal es acorde a las palabras que expresan, por lo cual saben llegar a las personas, sus manos son su herramienta al momento de hablar al igual que su expresión facial. Castro y Calzadilla (2021) indican que la comunicación asertiva hace que las personas se sientan bien al momento de dar su idea. Además, mencionan que “permitirá a la persona obtener beneficios tanto en el área personal como profesional:

desarrolla la seguridad personal, la autoimagen, la autoestima, el autoconcepto, se es más eficiente en el manejo de situaciones de conflicto y permite evitar las situaciones estresantes” (p. 134).

Para estas personas no existe la necesidad de usar un vocabulario agresivo, sino por lo contrario siempre tienen las palabras adecuadas para expresar cualquier idea y el momento exacto en el que se debe expresar sus opiniones. La intención de este tipo de comunicación tiene como objetivo el tratar de que ambas partes tengan un beneficio en común. Su elemento principal es la manera y el respeto con el que se dice las cosas, sin la necesidad de agredir o manipular a la persona ni tampoco serlo.

### **2.3.7 Asertividad**

La asertividad es un comportamiento en el que la persona se puede comunicar de manera efectiva, sin la necesidad de malas conductas con el debido respeto que se debe tener hacia una persona, de la misma manera Gaeta y Galvanovskis (2009) indican que:

El comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás. Estos autores sostienen la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás, reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva. (pp.404-405)

La asertividad es una habilidad interpersonal que se refiere a la capacidad de expresar los propios pensamientos, sentimientos y opiniones de manera clara y directa, sin ser agresivo ni pasivo. Esto significa que los asertivos son capaces de expresar sus opiniones sin ofender a los demás ni comprometer sus propios principios y derechos. Los asertivos también son capaces de escuchar con respeto la opinión de los demás, incluso si no están de acuerdo. Esta habilidad es esencial para la comunicación efectiva y para el manejo de conflictos.

### **2.3.8 Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva que es un proceso en el cual la persona pueda defender su punto de vista, opinión, idea de una u otra manera siempre con el uso de buenos términos, en el que ninguna de las personas se sienta mal u ofendido, sino todo lo contrario que este entienda el mensaje del proceso comunicativo. Para Torres como se citó en Prieto y Llor (2021) “la comunicación asertiva es una macro destreza que permite que el acto de hablar se

expresarse con respeto, libertad y claridad, para que, al exteriorizar los argumentos, estos no agredan a otros, prevaleciendo siempre el respeto a los demás” (p. 552).

Las personas que tienen este tipo de comunicación saben cómo defender sus ideas, su lenguaje corporal es acorde a las palabras que expresan, por lo cual saben llegar a las personas, sus manos son su herramienta al momento de hablar al igual que su expresión facial. Para estas personas no hay necesidad de usar un vocabulario imponente, sino por lo contrario siempre tienen las palabras adecuadas para expresar cualquier idea. Además, otra característica de estas personas es que existe el respeto hacia las demás opiniones. En palabras de Corrales *et al.* (2017):

La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. (p. 61)

Dentro de la comunicación asertiva se debe mantener el respeto por las opiniones que dan los demás, esta es una habilidad que se debe trabajar pues no todas las personas son capaces de manejar este tipo de conducta asertiva. Cada uno de los tipos de comunicación se debe al medio en donde se desarrolla la persona, por lo cual son muchos los factores que influyen en cada una de estas conductas como son ambiente familiar o experiencias de las personas.

### **2.3.9 Conductas comunicativas**

Peralta (2000) define una conducta comunicativa como el uso del lenguaje, así como también a su función dentro de la práctica comunicativa, es decir, la interacción que se da entre hablantes y oyentes dentro del contexto social. La conducta comunicativa es la forma en que un individuo se comunica con los demás. Esta conducta se refiere a los comportamientos verbales y no verbales que una persona utiliza al comunicarse.

Estos comportamientos pueden incluir el lenguaje corporal, la postura, la expresión facial, el tono de voz, el volumen, el uso de palabras, la escucha activa, la empatía y la asertividad. La conducta comunicativa también puede ser influenciada por factores como la cultura, la edad, el género y la educación. La buena conducta comunicativa es esencial para establecer y mantener relaciones saludables con los demás.

### 2.3.10 Comportamiento comunicativo

García (2013) en su revisión bibliográfica acerca del comportamiento comunicativo expone acerca de las diversas teorías que sostiene Jakobson acerca de este tema y lo conceptualiza que son los usos del lenguaje verbal y no verbal dentro del proceso comunicativo, cuyas interpretaciones depende del interlocutor, pues este es quien desarrolla las significaciones de los signos lingüísticos y no lingüísticos para que se desarrolle el acto comunicativo.

El comportamiento comunicativo se refiere a la forma en que los individuos interactúan entre sí a través de la comunicación y la expresión de sus ideas. Esta forma de comportamiento puede ser verbal o no verbal. Algunos ejemplos de comportamiento comunicativo incluyen el lenguaje corporal, el uso de gestos, la escucha activa y la comunicación asertiva. El comportamiento comunicativo exitoso conlleva la habilidad para comprender los mensajes que se envían y responder de manera adecuada.

### 2.3.11 Tipos de estrategias metodológicas para la comunicación asertiva

Al ser el docente el encargado de aplicar las estrategias adecuadas para el desarrollo de la comunicación asertiva, en este caso se tomarán las estrategias de enseñanza y aprendizaje centradas en el estudiante, siempre y cuando cumplan con la función de la mejora comunicativa.

**Tabla 2**

*Descripción de las estrategias metodológicas centradas en el estudiante para el desarrollo de la comunicación asertiva*

<b>Estrategias centradas en el alumno</b>		
<b>Método</b>	<b>Definición</b>	<b>Objetivo</b>
El método de problemas	Se plantea un problema a un grupo de estudiantes para que ellos ofrezcan diferentes soluciones mediante el razonamiento y la reflexión de la problemática. Este método tiene 6 fases para su desarrollo. Para lo cual el	Desarrollar la comunicación entre el grupo de estudiantes, al igual que el control de emociones para trabajar con todos los puntos de vista de sus compañeros. Además, aprenden a realizar toma de

---

	<p>docente debe planificar lo que se va a trabajar y motivar a los estudiantes en su trabajo.</p>	<p>decisiones que favorezcan a todos los implicados.</p>
<p>Juego de roles</p>	<p>Se lo conoce como “representación de papeles” en el cual se involucra a los educandos a asumir personalidades diferentes a las que comparte, esto para que se experimente de diferente perspectiva una situación problemática. Aquí se toma en cuenta el comportamiento del estudiante ante un problema. Para su aplicación es necesarios los actores y los observadores, quienes llevaran análisis de los que se está representando.</p>	<p>Analizar el comportamiento en las relaciones interpersonales antes diferentes situaciones por medio de la representación. El cual favorece a la comprensión de las otras personas, así como la mejora de las habilidades de comunicación.</p>
<p>Métodos de situaciones o de casos</p>	<p>Se trabaja con un caso que se asemeje a la realidad y su solución se da mediante la toma de decisiones. El docente ayuda a la búsqueda de soluciones. A medida que se va trabajando en este método el docente debe recabar</p>	<p>Desarrollar habilidades para el desarrollo del trabajo cooperativo mediante el intercambio de criterios e interacción del grupo para el planteamiento de la solución del problema expuesto.</p>

---

---

información que ayude al cumplimiento del objetivo, esto se realiza mediante preguntas a los integrantes del grupo.

---

Fuente: Manual de Estrategias de Enseñanza/Aprendizaje de la autora Parra (2003)

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

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

La investigación es de enfoque cuantitativo, pues Hernández *et al.* (2014) define que, dentro de este tipo de enfoque, los datos recolectados serán analizados para dar respuestas a las preguntas de investigación e hipótesis que se plantearon al inicio de la investigación. Su confiabilidad se basa en el análisis numérico y estadístico para mostrar la exactitud de los datos obtenidos.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

El estudio es un diseño no experimental, debido a que las variables no serán manipuladas de forma deliberada, sino solamente analizadas en su ambiente natural dentro de un tiempo determinado. Pues en este tipo de diseño a diferencia del experimental no se crean situaciones, sino que se parte de situaciones ya existentes.

#### **3.3 Tipo de investigación**

##### **3.3.1 Por el lugar**

De acuerdo con el lugar, esta investigación es de campo. Arias (2012) indica que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular alguna variable” (p. 31). La investigación se desarrollará con la población de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci” de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

#### **3.4 Nivel o alcance de la investigación**

##### **3.4.1 Descriptiva**

Este tipo de investigación según Hernández *et al.* (2014) “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

La investigación descriptiva es una forma de investigación que se utiliza para recopilar y analizar datos para describir las características de un fenómeno. Esta información se puede recopilar a través de entrevistas, encuestas o análisis de datos existentes. Una vez



que se hayan recopilado los datos, el investigador puede analizarlos para obtener conclusiones sobre el fenómeno en cuestión.

### **3.4.2 Explicativa**

En este nivel la investigación Hernández *et al.* (2014) indica que “se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables” (p. 95).

La investigación explicativa es un tipo de investigación científica que se utiliza para tratar de entender mejor los fenómenos complejos. Esta investigación se centra en la búsqueda de relaciones entre variables, y en la comprensión de los procesos que subyacen a los resultados observados. La investigación explicativa se realiza mediante el uso de técnicas estadísticas y otras herramientas analíticas para comprender mejor las relaciones entre las variables involucradas. Esta información puede luego ser utilizada para predecir el comportamiento futuro o para desarrollar nuevos productos o servicios.

## **3.5 Por el objetivo**

### **3.5.1 Básica**

La investigación tiene un enfoque básico, por esta razón, al ser un estudio dedicado al desarrollo de conocimientos y avances de la ciencia no necesariamente se interesan en que vayan a ser utilizados los resultados, sino más bien, se enfocan como se amplían los conocimientos acerca de los fenómenos de estudio y cuáles fueron las alternativas que se consiguen mediante el proceso investigativo.

## **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1 Encuesta**

Para Arias (2012) la encuesta es una técnica de recolección de información que se aplica en un grupo determinado acerca de un tema determinado y existen dos tipos la encuesta oral y la encuesta escrita.

### **3.6.2 Cuestionario**

El cuestionario es el instrumento, este consta de una serie de preguntas que el encuestado responderá de acuerdo con su punto de vista o perspectiva del problema de estudio. Para la obtención de datos se aplica el Test de Asertividad de Shelton y Burton (2004), este cuestionario consta de 20 ítems con una escala de Likert de diferentes

puntuaciones siempre (3 ptos.), a veces (2 ptos.) y nunca (1 pto.). El investigador una vez que aplica el cuestionario analizará dicha información, en este caso como se trata de una investigación cuantitativa se lleva a un análisis estadístico. (VER ANEXO 1)

Los resultados que proporcionen los estudiantes por medio del Test de asertividad serán evaluados bajo los criterios proporcionados por Shelton y Burton, el cual define si los estudiantes son asertivos. A continuación, se describe los rangos de puntuación del test.

**Tabla 3**

*Valores proporcionados por Shelton y Burton del Test de asertividad que se encuentra en su libro "Asertividad. Haga oír su voz sin gritar"*

<b>TEST DE ASERTIVIDAD</b>	<b>TOTAL DE PUNTOS</b>
Es asertivo	55 a 60 puntos
Es normalmente asertivo	45 a 55 puntos
Es ligeramente asertivo	35 a 45 puntos
Tiene dificultades para ser asertivo	20 a 35 puntos

Fuente: Test de Asertividad del libro titulado “Asertividad. Haga oír su voz sin gritar” de los autores Shelton y Burton (2004)

### **3.7 Unidad de Estudio**

#### **3.7.1 Población de estudio**

Esta investigación tiene una población de 110 estudiantes de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci” de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Esta población se encuentra dividida en preparatoria, básica elemental, básica media, básica superior y bachillerato

#### **3.7.2 Tamaño de la muestra**

La muestra seleccionada es no probabilística, pues el proceso de selección de la muestra de estudio es intencionado a lo que señala Hernández *et al.* (2014) dentro de la investigación con corte cuantitativo una de las ventajas “es su utilidad para determinados diseños de estudio que requieren no tanto una “representatividad” de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema” (p. 190). Para el desarrollo de

la investigación se seleccionarán 9 estudiantes de tercero de Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci”.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se analizó la información luego de la aplicación del Test de Asertividad de Shelton y Burton (2004) que se encuentra en su libro que lleva por título “Asertividad. Haga oír su voz sin gritar”, a los 9 estudiantes de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci”. Este test permite identificar el nivel de asertividad que tiene el estudiante, mediante el desarrollo de cada uno de los ítems, para esto se realizó una valoración general de los resultados obtenidos.

Se tomó en consideración el test porque brinda un acercamiento del cómo es una persona asertiva y el papel fundamental que cumple en la comunicación, así como también permite la identificación de los tipos de comportamientos que tiene cada estudiante. El fin de la aplicación del Test de asertividad es que permita conocer las estrategias metodológicas que se pueden aplicar en los estudiantes de Bachillerato para la mejora de la comunicación asertiva.

#### Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes de Bachillerato

**Tabla 4**

*Resultados de los 9 estudiantes que participaron en el Test de Asertividad de acuerdo con cada ítem del cuestionario*

Pregunta	Siempre	A Veces	Nunca
1. Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia.	3	6	0
2. Puedo expresar mis sentimientos abiertamente.	3	3	3
3. Puedo admitir haber cometido un error.	4	5	0
4. Puedo pedir una aclaración sin dificultad.	4	3	2
5. Puedo decir “no” cuando alguien me pide algo injusto.	4	5	0
6. Puedo decir a la gente que no me gusta su comportamiento.	4	4	1
7. Puedo responder con asertividad a una humillación verbal.	3	5	1

8. Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis ideas.	3	6	0
9. Puedo decir a la gente cuánto me ha ofendido.	5	3	1
10. Sé que decir cuando recibo un halago.	1	4	4
11. Puedo elegir mi propio estilo de vida, aunque los demás difieran.	7	2	0
12. Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.	5	3	1
13. Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o mi decepción.	2	5	2
14. Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva.	3	6	0
15. Puedo pedir ayuda a los demás.	0	9	0
16. Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.	1	5	3
17. Puedo pedir una aclaración acerca de una expresión no verbal.	0	8	1
18. Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de en segunda.	1	7	1
19. Puedo aceptar los halagos.	6	3	0
20. Siendo confianza en mis capacidades.	6	3	0
	65	95	20
	21.66	31.66	6.66
<b>TOTAL DE ASERTIVIDAD GRUPAL</b>		59.98	

*Nota.* La tabla describe la cantidad de respuestas que empleó cada alumno al momento de responder las preguntas de acuerdo con su criterio de una escala de Likert (siempre, a veces o nunca) al final se describe el total de cada columna de respuesta. Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci”

### **Análisis**

En relación con la tabla 3 se puede evidenciar que de los 9 estudiantes que participaron en la aplicación del Test de Asertividad, el promedio que se obtiene como curso

es de un 59.98. Este número según la escala de Shelton y Burton el cual indica que es un curso asertivo, pues la puntuación obtenida se encuentra en (55 a 60 puntos) que para estos autores significa un gran promedio asertivo.

### **Interpretación**

De acuerdo con los datos obtenidos, las respuestas más comunes de los ítems fueron siempre y a veces. A partir de ello, se toma en consideración algunas preguntas que tienen un número alto de estas respuestas, las cuales sirven para demostrar el por qué el curso tiene un nivel alto de asertividad.

En la pregunta 8 “Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis ideas” la cual tiene como respuesta a veces, esto indique que los estudiantes, temen un poco al momento de que otra persona tome sus ideas como buenas, porque muchas de las veces los estudiantes no confían en sus conocimientos y prefieren guardárselas. Esto es debido a que, los estudiantes no practican la asertividad a lo largo de su formación personal y académica. Egúsqüiza (2000) “los derechos asertivos, son unos derechos no escritos que todos poseemos, pero que muchas veces olvidamos acosta de nuestra autoestima” (p.124). Estos derechos son lo que los estudiantes deben conocer para que se valoren primero ellos, porque hay que recordar que la asertividad es personal y para desarrollarla es necesario practicarla.

De igual manera, la pregunta número 11 “Puedo elegir mi propio estilo de vida, aunque los demás difieran” en la que 7 estudiantes de 9 responden que siempre, lo cual afirma que son dueños de sus actitudes y habilidades, característico de una persona capaz de transmitir la seguridad de la forma que lleva su vida. UNICEF (2017) plantea que “El estilo de vida de cada persona está compuesto por nuestras reacciones habituales y por las pautas de conductas que hemos generado durante el proceso de aprendizaje de conocimientos específicos, (...) requeridas para una adecuada participación en la vida social” (p.4). Es así como, los estudiantes que aprenden a desarrollar cada una de sus habilidades y competencias sociales son capaces de resolver los distintos problemas que se presentan en el desarrollo social.

A continuación, en la pregunta 15 “Puedo pedir ayuda a los demás” la cual tiene la totalidad de 9 respuestas de los estudiantes a veces, por consiguiente, da a notar que los estudiantes son poco asertivos, porque la asertividad es una de las habilidades sociales que ayudan a desarrollarse dentro de cualquier contexto. En este caso en el contexto educativo es indispensable desarrollar esta habilidad para que exista un buen ambiente escolar. Para Betina y Contini (2011) “el grado de cooperación que tenga el niño es un indicador clave para comprender si es querido y aceptado o rechazado por su grupo de iguales” (p.166). La

interacción en el aula de clases es indispensable entre todos los actores educativos; el fomento de desarrollo de habilidades sociales ayuda a que los estudiantes eleven su nivel asertivo y pidan ayuda sin temor alguno.

En la pregunta 17 “Puedo pedir una aclaración acerca de una expresión no verbal” donde se observa que su respuesta mayoritaria es a veces. Las expresiones no verbales deben ser acordes a lo que se dice en el discurso. Así, los interlocutores no mal interpretan el mensaje que se quiere transmitir. Pease y Pease (2006) mencionan que “Las investigaciones demuestran que las señales no verbales tienen un impacto cinco veces superior al canal verbal y que cuando ambos son incongruentes, la gente, (...), confían en el mensaje no verbal e ignoran el contenido verbal” (p.28). Por esta razón, es necesario pedir que se aclare cualquier elemento paralingüístico que no se haya entendido y así evitar confusiones en la comunicación.

Por último, la pregunta 18 “Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de en segunda”, la cual tiene como respuesta a veces, al igual que las demás preguntas interpretadas anteriormente. La utilización de la primera persona depende mucho de la situación en la que se está utilizando. Por ejemplo, al ser una conversación en un buen ambiente escolar, se lo usa para exponer una información con seguridad, claridad y sobre todo de forma directa. Estas características son de un estudiante asertivo. En otro caso, al ser una resolución de conflictos y un estudiante dice “yo tuve la culpa” sin tenerlo, discrepa entre los otros dos estilos pasivo-agresivo, esto según su estilo de respuesta.

Según Caballo (1983) “un sujeto puede desarrollar una conducta asertiva en una serie de situaciones mientras que en otras su conducta puede calificarse como no-asertiva o agresiva” (p.55). Es así como, la relevancia del uso de la primera persona depende mucho del contexto y del tipo de estilo comunicativo que utiliza el estudiante, como labor docente es necesario que ya se conozcan la manera que tienen para comunicarse los estudiantes.

**Tabla 5**

*Resultados de cantidad de estudiantes y porcentajes que representa según la Escala de Asertividad propuesta por Shelton y Burton*

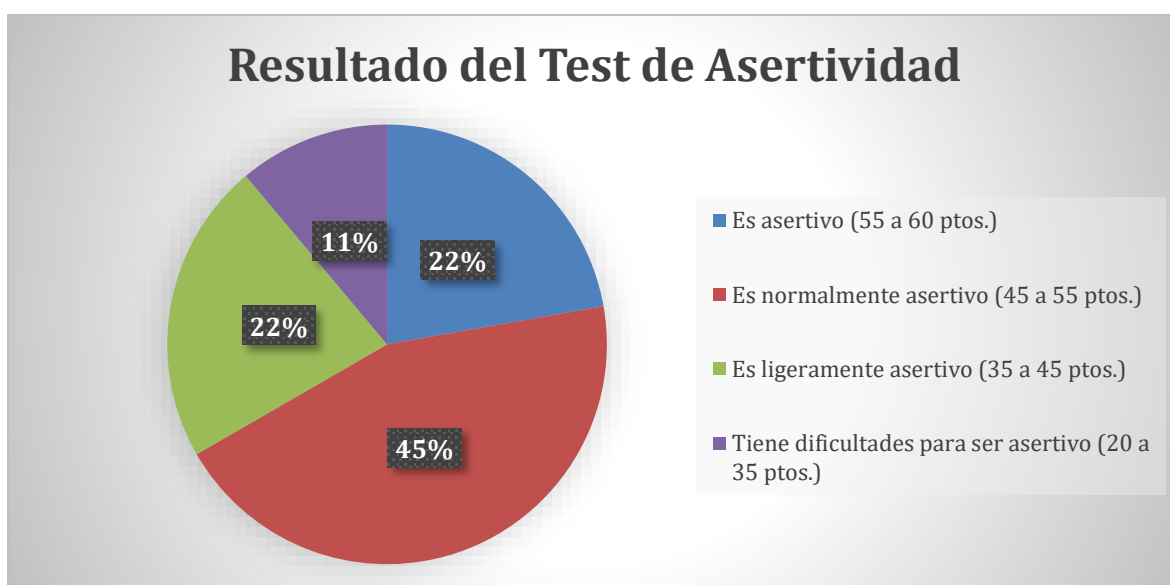
<b>Resultados de Test de Asertividad</b>	<b>TOTAL DE ESTUDIANTES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Es asertivo (55 a 60 pts.)	2	22%
Es normalmente asertivo (45 a 55 pts.)	4	45%
Es ligeramente asertivo (35 a 45 pts.)	2	22%

Tiene dificultades para ser asertivo (20 a 35 ptos.)	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

*Nota.* La tabla detalla el nivel de asertividad de cada estudiante según a la escala de estimación que presenta Shelton y Burton (2004) en su libro “Asertividad. Haga oír su voz sin gritar”. Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci”

### Gráfico 1

*Resultados Generales de la encuesta acerca de Test de Asertividad, donde se muestra el porcentaje que representa según el rango de puntuación*



Fuente: Cuestionario de test de asertividad de Shelton y Burton (2004) aplicado a los 9 estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci”

### Análisis

En función al gráfico 1, se evidencia que un 22% de los estudiantes es asertivo. Mientras que el 45% es normalmente asertivo, el 22% es ligeramente asertivo, y, por último, el 11% de la población tiene dificultades para ser asertivo al momento de desarrollar una buena comunicación. De estos resultados, se obtiene que la mayoría de la población presenta ser estudiantes normalmente asertivos, con características particulares que conlleva a este concepto, al igual que la persona que no lo es. Para Naranjo (2008) “Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras



personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer” (p.5). Al tener estudiantes asertivos en el aula de clase hace que se facilite el proceso educativo y el desarrollo de esta habilidad social entre todos tanto como docentes, así como también los estudiantes.

### **Interpretación**

Para la interpretación de los datos, se realizó mediante las escalas que presentan Shelton y Burton (2004), en la cual definen cada una de las estimaciones según los resultados que tiene cada estudiante, datos que ya han sido analizados anteriormente.

### **Rango de 55 a 60 puntos**

Shelton y Burton (2004) concluyen que el estudiante “es asertivo de forma constante y probablemente procedes bien en la mayor parte de las situaciones” (p.116). Dentro de los estándares según el Test de Asertividad es favorable que en un salón de clases exista un equilibrio en cuanto a los estilos de comunicación. Como lo menciona Caballo (1993) “el estudiante con comunicación asertiva entabla conversaciones, mantiene el contacto visual, profundiza el contenido y acompaña el diálogo con el lenguaje no verbal” (p.90). Por lo cual, dentro de esta estimación, los estudiantes son capaces de defender sus opiniones, puntos de vista, y más bien aún, saben desenvolverse en el aula de clases mediante las palabras y formas correctas, para llegar a establecer una buena comunicación y a su vez defender sus derechos y respetar, así mismo, los derechos de los demás.

De esta manera, en el proceso de enseñanza y aprendizaje para Naranjo (2008) “Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer.” (p.5). Bajo esta línea, con estudiantes asertivos, la educación se hace más factible, debido a que los estudiantes comunican todo y eso permite que los docentes trabajen de una mejor manera al momento de su praxis docente.

### **Rango de 45 a 55 puntos**

Dentro de esta escala, Shelton y Burton (2004) indican que un estudiante “Es normalmente asertivo. En algunas situaciones tiende a serlo de forma natural, pero tal vez desee desarrollar sus capacidades adicionales” (p.116). Dentro de esta definición, los autores presentan a una persona con una estimación de asertividad, pues resulta que la asertividad no es innato, sino que se aprende y se debe desarrollar mediante diferentes técnicas y estrategias que ayuden a potenciar este tipo de estilo de comunicación.

Como señala Coromac (2014) “La conducta asertiva se va aprendiendo por imitación y refuerzo, es decir, por lo que se ha transmitido como modelos de comportamiento y como

dispensadores de premios y castigos a través de padres, maestros, amigos o los medios de comunicación” (p.44). Son diferentes los factores que conllevan el desarrollo del estilo de comunicación de los seres humanos.

El entorno es un factor que influye directamente en el estudiante y dicha conducta se ve reflejada en el aula de clases. Para Cortez (2018) en el salón de clases “es importante que el docente utilice la comunicación asertiva con sus estudiantes, (...), se dirija a ellos por su nombre, que les ofrezca la palmada de confianza en la espalda, todo esto son señales de estima” (p.31). Esto hace que los estudiantes mejoren su relación y tenga más congruencia al momento de interactuar en el ambiente educativo.

### **Rango de 35 a 45 puntos**

Shelton y Burton (2004) en esta escala refieren a que “Es ligeramente asertivo. Identifique esas situaciones en las que le gustaría mejorar dicha clase de comportamiento y revise las técnicas apropiadas para ello” (p.116). Desde este punto de estimación, los docentes deben reconocer que tipo de estilo tiene el estudiante, que para autores como Caballero *et al.* (2018) definen que “el estilo comunicativo es la forma en que la personalidad se orienta al organizar, dirigir y participar en la comunicación con los demás” (p.18). Si se toma en cuenta la palabra “ligero” marca una perspectiva de un punto de equilibrio entre los estilos comunicativos básicos como el pasivo, asertivo y agresivo.

Para que los estudiantes se desenvuelvan dentro del entorno educativo, es necesaria la ayuda de los docentes, pues muchas de las veces, no se toman en cuenta los comportamientos de los estudiantes, la razón es que los docentes solo se enfocan en dar contenido y olvidan la parte humana del alumnado; esto hace que los estudiantes no desarrollen su convivencia académica. Con base en Bravo *et al.* (2018) “El docente no interactúa con los estudiantes de manera motivadora y comunicacional causa en ellos poco acercamiento y crea desconfianza, (...), los estudiantes no expresan libremente su opinión por miedo al entorno en el que se encuentran (...)” (p.637).

La escala que se marca en este rango es de mucha importancia, al igual que las demás se debe tomar en cuenta las técnicas y estrategias para realizar una mejora como sugiere Shelton y Burton, en el estilo que se encuentran los estudiantes. Es recomendable reconocer que el proceso educativo es un trabajo de todos, todo esto con el fin de mejorar la calidad educativa.

### **Rango de 20 a 35 puntos**

Shelton y Burton (2004) señalan que la persona “Tiene dificultades para ser asertivo. Revise con mayor detenimiento las técnicas que le permitan mejorar su comportamiento”

(p.116). El déficit de asertividad o que no se haya desarrollado esta habilidad es por el entorno en el que se desarrolla el estudiante, ya sea esta, la falta de interacción en la comunicación educativa entre docente y estudiante al igual que estudiantes con estudiantes. Como expresa Cortez (2018) “El estudiante y el docente se encuentran en un espacio donde cada uno comparte sus emociones, se conectan generando un espacio adecuado para el aprendizaje” (p.39). Ahora bien, si los actores de la educación trabajan en conjunto, es posible que el proceso de enseñanza y aprendizaje mejore.

Las personas no asertivas, tienen dificultades a la hora de realizar la comunicación. No mantienen una postura, su tono de la voz es bajo, no hace contacto visual, es decir, no desarrolla los elementos verbales y no verbales en la comunicación, además no defienden sus criterios, todo esto con el fin de evitar conflictos con los demás. Otro punto de vista es el de Caballo (2005) “La gente suele experimentar ansiedad en las situaciones sociales porque se recrean con pensamientos y autoverbalizaciones negativos, tales como el temor al ridículo, a no agradecerles, a no saber que decir, etc.” (p.232).

El tener estudiantes no asertivos es signo de alarma, pues el sistema educativo debe ser de mejora constante y evitar que los docentes se sientan de esta manera, sino más bien, se debe trabajar con ellos y con los otros grupos de estudiantes de diferentes estilos de comportamientos, para lograr un buen ambiente de clases.

### **Discusión**

A partir del resultado del análisis y la interpretación de datos tomado de los estudiantes de la Unidad Educativa “Leonardo Da Vinci”, se determina que existe un alto porcentaje de asertividad en cuanto al curso, lo cual permite llevar una comunicación asertiva adecuada. De la misma forma, existe algunos estudiantes con los que se tiene que desarrollar esta habilidad social. Es importante el desarrollo de la comunicación asertiva en los estudiantes de bachillerato, pues este tipo de estilo de comunicación ayuda a los estudiantes a que siempre expresen su sentir por medio de la palabra de manera directa.

De este modo, se puede desarrollar la comunicación escolar, explicando a los estudiantes que es necesario el desarrollo de la comunicación asertiva para que exista un mejor entorno escolar y su proceso de enseñanza y aprendizaje sea de calidad. Para desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes es necesario el implemento de estrategias metodológicas. Para Mayer, 1984; Shuell, 1988; West, Farmer & Wolff, 1991 como se citó en Díaz y Hernández (2002) Las estrategias de enseñanza son “procedimientos que el agente de enseñanza utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos en los alumnos” (p.141).

Entre estas estrategias para ayudar a los estudiantes con menos desarrollo asertivo, se propone las estrategias centradas en los estudiantes como son:

**El método de problemas** se trata de una metodología en la que el docente crea una problemática real, para lo cual en forma coordinada deberá conseguir soluciones al caso. Como señala Montes de Oca y Machado (2011) “La solución de problemas genera conocimientos y promueve la creatividad, estimula el autoaprendizaje, la argumentación y la toma de decisiones, favorece el desarrollo de habilidades interpersonales y de trabajo en equipo” (p. 485). La aplicación de este método ayuda a que los estudiantes interactúen de forma constante uno con otros incluido el docente, el cual implica que sepan manejar las relaciones entre compañeros de clase y se fomente la comunicación entre todos los participantes. El trabajo colaborativo es fundamental para llegar a la solución del problema, pues los grupos de trabajos cooperan e intercambian ideas para la propuesta de una solución.

Para Morales y Landa (2004) con el aprendizaje basado en problemas “se espera que los estudiantes aprendan a partir del conocimiento del mundo real y de la acumulación de experiencia por virtud de su propio estudio e investigación” (p.149). Por lo tanto, mientras más casos reales se trabaje de manera coordinada mejor será aprendida la nueva información que se encuentra ante la aplicación del método. Además, estos métodos ayudarán a los estudiantes resolver problemas no solo en el ámbito escolar, sino también en los otros ámbitos como son el familiar, laboral y social.

**Juego de roles** es una gran herramienta donde el docente crea una situación y los participantes asimilan diferentes papeles, en este puede ser una situación cotidiana en la escuela, si hablamos de adaptarlas para que se mejore la asertividad en los chicos, pues se darían tres papeles como (asertivo, pasivo y agresivo) e intercambiar su papel, para ver como cada estudiante maneja su comportamiento, al igual que los observadores son quienes dan su crítica en cuanto a su accionar y como lo hubieran tomado ellos al estar en sus lugares. De acuerdo con Parra (2003) “A través de las situaciones de juego, las personas adquieren, modifican y desarrollan determinadas actitudes y habilidades con mayor facilidad, debido a que disminuye la natural resistencia al cambio y la implicación emocional que se experimente” (p.19). Este método ayuda al estudiante a desarrollar una personalidad diferente a la que está acostumbrada y tener la experiencia del saber hacer ante un problema cotidiano.

En este tipo de estrategia, el docente debe conocer bien el procedimiento para que se desarrolle su aplicación para lo cual, se debe explicar el tema de lo que va a tratar, al igual que sus objetivos, explicar cómo se trabaja con el método y, por último, se debe seleccionar

los intérpretes, para esto el profesorado de manera intencionada deberá elegir a sus personajes para que exista la interacción y así, los estudiantes analizarán y comprenderán el fin del método trabajado en clases.

Por último, **el método de situaciones o de casos** su aplicación consiste en que el docente explica un caso acercado a la realidad. Él es el encargado de guiar la actividad, para que los estudiantes de manera individual piensen las posibles soluciones para que luego de manera grupal la información sea analizada y se tome la solución más acertada de acuerdo con el caso. Como señala Argandoña *et al.* (2018) mediante este método “se enseña y se aprende a partir de problemas o situaciones que tienen significado para los estudiantes, donde se trata de aplicar conocimientos y de resolver problemas o de encontrar la solución acertada de un caso problemático” (p.9). Esta metodología ayuda a los docentes a que los estudiantes tengan una vista de la realidad, que al ser adaptado al objetivo que se quiere llegar, es un método eficaz, donde el estudiante aprende haciendo.

Estas estrategias seleccionadas fomentan los tres saberes que tiene el estudiante como son el saber conocer, el saber hacer y el saber ser del estudiante ante una situación y su aplicación ayudará al desarrollo de los estilos comunicativos de los estudiantes y por ende al mejorar la asertividad de los estudiantes, se mejorará efectivamente la comunicación asertiva del salón de clases.

Para Chipana (2011) “Estas estrategias deben permitir no sólo la actividad individual, sino, principalmente el trabajo grupal colaborativo, de manera ordenada y en la cual los estudiantes puedan aportar, desde su trabajo y percepción individual, al análisis, práctica y discusión en grupos” (p.72). Para que estas estrategias sean aplicadas es necesario la aplicación de método y técnicas que ayuden al proceso, que para autores como Torres y Girón (2009) “El método indica el camino, y la técnica el cómo recorrerlo. Cada método tiene sus técnicas y procedimientos, a su vez, las técnicas y los procedimientos son parte de un método” (p.60). El docente es el guía que proporcionará las herramientas necesarias para que las estrategias metodológicas sean desarrolladas y sigan el proceso indicado hasta cumplir el objetivo que se ha planteado previamente.

## **CAPITULO V**

### **5.1 CONCLUSIONES**

En esta parte se desarrollará las principales conclusiones de la investigación a partir de los objetivos propuestos.

- Las estrategias metodológicas que se seleccionaron para que se trabaje son las que esta centradas en el estudiante, pues permite al profesorado evaluar como los estudiantes responden al momento de trabajar en grupos, pues se maneja el trabajo colaborativo, la toma de decisiones es un factor importante e estas estrategias, el docente es el encargado de crear los ambientes de aprendizaje, estos ambientes desarrolla la trilogía de los saberes de los estudiantes, el saber conocer, el saber hacer y el saber ser. Dentro de estas estrategias se encuentra el método de problemas, el método de juego de roles y finalmente el método de situaciones o casos, los cuales tiene como objetivo el desarrollo de las habilidades sociales como es la asertividad.
- La comunicación asertiva es importante, pues por medio de ella se crea un ambiente favorable para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, por medio de la comunicación los docentes conocen a sus estudiantes y sabe cómo trabajar con ellos, porque existe esa facilidad de expresar la información sin necesidad de crear círculos con ideas que no cumple con el objetivo de la comunicación asertiva. Por lo que, es necesario que los estudiantes deben desarrollar esta habilidad social por medio de estrategias metodológicas, pues les permitirá desenvolverse tanto en la academia, así como también en otros contextos sociales.
- Las estrategias metodológicas y la comunicación asertiva tienen una estrecha relación, pues los docentes para poder llevar a cabo la mejora de la comunicación en la clase deben basarse y conocer estrategias que potencien esta habilidad en los estudiantes, con el fin de prepararlos para su vida diaria.

### **5.2 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a los docentes que desarrollen por medio de estrategias metodológicas las habilidades sociales de los estudiantes, para lo cual se debe tomar en cuenta como es la actitud y comportamiento de sus estudiantes, es decir,

los docentes son los encargados de identificar que estilo comunicativo tiene cada uno de sus estudiantes.

- Se recomienda a los docentes de la unidad educativa “Leonardo Da Vinci” que desarrollen talleres de asertividad para que conozcan y analicen las situaciones de los estudiantes y sepan trabajar en ello, pues como estudiantes de bachillerato se enfrenta a diversas situaciones y la más importante el mundo social por lo cual, deben estar preparados asertivamente para responder ante cualquier situación que se les presente.
- Se sugiere que los docentes se capaciten en temas de comunicación asertiva y su importancia en el aula de clases, como influye esto en la educación y como aporta a su vida profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Anijovich, R., & Mora, S. (2021). *Estrategias de enseñanza. Otra mirada al quehacer en el aula* (2a ed.). Aique Grupo Editor. Obtenido de <https://bit.ly/3QOUUnWv>
- Argandoña, F., Persico, M., & Visic, A. (2018). Estudio de caso: Una metodología de enseñanza en la Educación Superior para la adquisición de competencias integradoras y emprendedoras. *TEC Empresarial*, 12(3), 7-16. Obtenido de <https://bit.ly/46mlfSp>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (6 ed.). Episteme. Obtenido de <https://acortartu.link/ipemr>
- Betina, A., & Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, XII(23), 159-182. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>
- Bravo, O., Palomeque, F., & Gómez, C. (2018). Asertividad: Comunicación asertiva en el ámbito académico entre docentes y estudiantes de la carrera Mercadotecnia y Publicidad. *Memorias del cuarto Congreso Internacional de Ciencias Pedagógicas de Ecuador: La formación y superación del docente: "desafíos para el cambio de la educación en el siglo XXI"* (págs. 634-650). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- Caballero, E., Cruz, Y., & Otero, Y. (2018). La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico. *Luz*, 17(4), 15-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5891/589167642003/589167642003.pdf>
- Caballo, V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología*(13), 52-62. Obtenido de <https://bit.ly/47Y8kaG>
- Caballo, V. (1993). Relaciones entre diversas medidas conductuales y de autoinforme de las habilidades sociales. *Psicología Conductual*, 1(1), 73-99. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/259528322\\_Relaciones\\_entre\\_diversas\\_medidas\\_conductuales\\_y\\_de\\_autoinforme\\_de\\_las\\_habilidades\\_sociales](https://www.researchgate.net/publication/259528322_Relaciones_entre_diversas_medidas_conductuales_y_de_autoinforme_de_las_habilidades_sociales)
- Caballo, V. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI de España. Obtenido de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf>



- Castro, G., & Calzadilla, G. (2021). La comunicación asertiva: Una mirada desde la psicología de la educación. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 12(3), 131-151. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8154371.pdf>
- Cepeda, J. (2004). Metodología de la enseñanza basada en competencias. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(1), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.35362/rie3512940>
- Chipana, F. (2011). Estrategias didácticas en la Educación Superior. *Scientia*, 1(1), 63-83. Obtenido de <https://bit.ly/3sQhWnN>
- Coromac, M. (2014). *Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula*. [Tesis de Posgrado, Universidad Rafael Landívar]. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/67/Coromac-Maria.pdf>
- Corrales, A., Quijano, N., & 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. Obtenido de <https://bit.ly/3YN8wW3>
- 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]. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>
- Díaz, F., & Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. McGRAW-HILL. Obtenido de <https://bit.ly/3Psb4EY>
- Díaz, M. (2011). *Habilidades de comunicación para la vida cotidiana*. UNAN-MANAGUA. Obtenido de <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/16939/Manual%20de%20Habilidades%20sociales%20ISBN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- EDUCREA. (2023). *estrategias metodológicas*. Obtenido de EDUCREA: <https://educrea.cl/estrategias-metodologicas/>
- Egúsquiza, O. (2000). La asertividad: Modelo de Comunicación en las Organizaciones. *Quipukamayoc*, 7(14), 119-129. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/quipu.v7i14.5704>
- Gaeta, L., & Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: Un análisis Teórico-Empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(2), 403-425. Obtenido de <https://bit.ly/3qGLNOR>

- García, R. (2013). *Estudio del impacto del comportamiento comunicativo verbal y no-verbal del profesorado en el aula. La percepción de docentes y estudiantes de enseñanza*. [Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura]. Obtenido de [https://dehesa.unex.es:8443/flexpaper/template.html?path=https://dehesa.unex.es:8443/bitstream/10662/494/1/TDUEX\\_2013\\_Garcia\\_Hormazabal.pdf#page=1](https://dehesa.unex.es:8443/flexpaper/template.html?path=https://dehesa.unex.es:8443/bitstream/10662/494/1/TDUEX_2013_Garcia_Hormazabal.pdf#page=1)
- Gómez, F. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Obtenido de <https://bit.ly/45uyQXq>
- Gómez, L., Muriel, L., & Londoño-Vásquez, D. (2019). El papel del docente para el logro de un aprendizaje significativo apoyado en las TIC. *Encuentros*, 17(02), 118-131. Obtenido de <https://bit.ly/46vxEDF>
- González, A. (2019). *El aprendizaje colaborativo para el fortalecimiento de la práctica pedagógica y la comunicación asertiva de la Institución Educativa Colegio Santo Ángel del Municipio del Carmen*. [Trabajo de Grado, Universidad Francisco de Paula Santander]. Obtenido de <https://bit.ly/3QPQlgI>
- Gutiérrez, J., Gutiérrez, C., & Gutiérrez, J. (2018). Estrategias metodológicas de enseñanza. *Revista de Educación y Desarrollo*, 45, 37-46. Obtenido de <https://bit.ly/3E6aV4B>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://bit.ly/45Ewd54>
- Jó Valdés, M., Azel Jiménez, J., & Sosa, Y. (2011). Estrategia metodológica para desarrollar el método de trabajo independiente. *Revista Avanzada Científica*, 14(1), 69-80. Obtenido de <https://bit.ly/3E6vXQQ>
- Montes de Oca, N., & Machado, E. (2011). Estrategias docentes y métodos de enseñanza-aprendizaje en la Educación Superior. *Revista Humanidades Médicas*, 11(3), 475-488. Obtenido de <https://bit.ly/3PnFOqw>
- Morales, P., & Landa, V. (2004). Aprendizaje Basado en Problemas. *Theoria*, 13(1), 145-157. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29901314.pdf>
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8(1), 1-27. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf>
- Parra, D. (2003). *Manual de Estrategias de Enseñanza/Aprendizaje*. SENA. Obtenido de <https://bit.ly/3t3Wk7s>
- Pease, A., & Pease, B. (2006). *El lenguaje del cuerpo*. (I. Murillo, Trad.) Amat. Obtenido de <https://bit.ly/3r3CoB4>

- Peralta, J. (2000). Adquisición y desarrollo del lenguaje y la comunicación: una visión pragmática constructivista centrada en los contextos. *Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*(7), 54-66. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/836/83600704.pdf>
- Prieto, Y., & Loor, B. (2021). Un acercamiento a la comunicación asertiva y su incidencia en la producción académica y científica de los estudiantes de Metodología de Investigación en la Facultad de Marketing y Comunicación-Universidad Ecotec. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 549-562. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.910>
- Quiroz, D., & Delgado, J. (2021). Estrategias metodológicas una práctica docente para el alcance de la lectoescritura. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(3), 1745-1765. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926908>
- Rodríguez, M. (2011). Estrategias Metodológicas que se pueden aplicar en las giras y prácticas de campo en Educación Superior a Distancia. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 2(2), 86–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/caes.v2i2.425>
- Shelton, N., & Burton, S. (2004). *Asertividad. Haga oír su voz sin gritar.* (J. García Sanchidrián, Trad.) España: Fundación Confemetal. Obtenido de [https://www.academia.edu/19819052/Asertividad\\_Haga\\_o%C3%ADr\\_su\\_voz\\_sin\\_gritar](https://www.academia.edu/19819052/Asertividad_Haga_o%C3%ADr_su_voz_sin_gritar)
- Torres, H., & Girón, D. (2009). *Didáctica General: Colección Pedagógica Formación Inicial de Docentes Centroamericanos de Educación Primaria o Básica* (2 ed., Vol. 9). Editorama, S.A. Obtenido de <https://bit.ly/46fS8QC>
- UNADE. (2020). *¿Qué es la comunicación asertiva?* Obtenido de UNADE: <https://unade.edu.mx/que-es-la-comunicacion-asertiva/>
- UNICEF. (2017). *Habilidades para la vida.* Unicef. Obtenido de <https://www.unicef.org/venezuela/media/431/file/Habilidades>
- Vázquez, M., & Núñez, C. (2016). Trabajando las habilidades de comunicación con las familias. *Revista Peadiatría Atención Primaria*, 18, 99-104. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-76322016000500015#:~:text=Comunicaci%C3%B3n%20agresiva%3A%20implica%20la%20defensa,forma%20impositiva%2C%20utilizando%20la%20coacci%C3%B3n](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322016000500015#:~:text=Comunicaci%C3%B3n%20agresiva%3A%20implica%20la%20defensa,forma%20impositiva%2C%20utilizando%20la%20coacci%C3%B3n)

Vélez, R., Sanz, O., & Bolívar, O. (2021). Estrategia metodológica para el desarrollo de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza en estudiantes de Bachillerato. *Revista Cognosis*, VI(4), 55-70. Obtenido de <https://bit.ly/3P6Urzq>

## ANEXOS

### ANEXO 1 CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
CHIMBORAZO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS  
TRABAJO DE TITULACIÓN  
TEST DE ASERTIVIDAD

**Tema:** Estrategias Metodológicas para el desarrollo de la Comunicación Asertiva en los estudiantes de bachillerato.

**Objetivo:** Determinar la importancia de las Estrategias Metodológicas para el desarrollo de la Comunicación Asertiva en los estudiantes de bachillerato.

Curso 3<sup>o</sup> BACHILLERATO

Fecha 20/06/2013

**Indicaciones:**

- Responde a las siguientes afirmaciones para valorar tu capacidad asertiva. Escribe un 3 si la respuesta es Siempre, un 2 si la respuesta es A veces, y 1 si la respuesta es Nunca.
- Seleccione una sola respuesta para cada pregunta.
- Si tiene dificultad para comprender alguna pregunta acuda al encuestador y solicite ayuda.
- Al terminar suma los puntajes de cada columna

**Nota:**

Esta encuesta no repercutirá en el registro de calificaciones, recuerde que es de carácter anónimo.

	Siempre	A Veces	Nunca
1. Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia.		2	
2. Puedo expresar mis sentimientos abiertamente.			1
3. Puedo admitir haber cometido un error.	3		
4. Puedo pedir una aclaración sin dificultad.	3		

5. Puedo decir "no" cuando alguien me pide algo injusto.	3		
6. Puedo decir a la gente que no me gusta su comportamiento.	3		
7. Puedo responder con asertividad a una humillación verbal.		2	
8. Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis ideas.	3		
9. Puedo decir a la gente cuánto me ha ofendido.		2	
10. Sé que decir cuando recibo un halago.			1
11. Puedo elegir mi propio estilo de vida, aunque los demás difieran.	2		
12. Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.	3		
13. Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o mi decepción.		2	
14. Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva.	3		
15. Puedo pedir ayuda a los demás.		2	
16. Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.		2	
17. Puedo pedir una aclaración acerca de una expresión no verbal.		2	
18. Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de en segunda.			1
19. Puedo aceptar los halagos.		2	
20. Siendo confianza en mis capacidades.	3		
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

27 16 3

46.