



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

Universidad del Azuay

Departamento de Posgrados

**Maestría en Educación, mención Gestión y
Liderazgo**

**La Comunicación Asertiva entre Docentes y
Estudiantes**

Autor:

Lourdes Alexandra Tigre Zhizhpón

Directora:

Mgst. Martha Esperanza Cobos Cali, PhD.

Cuenca – Ecuador

2025

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a mi esposo Paul por su apoyo, paciencia y amor incondicional que me brindo durante todo el proceso. A mis hijos Scarlet y Erick, que han sido el motor y fuente de inspiración para alcanzar todas mis metas. A mi mamita María, por demostrarme que todos los sueños pueden hacerse realidad con esfuerzo, sacrificio y constancia, gracias por acompañarme en este camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco eternamente a Dios por brindarme sabiduría, salud y disciplina para culminar este momento tan esperado.

A todas las personas que contribuyeron en este camino de aprendizaje, a la Dra. Liliana Arciniegas, coordinadora de la maestría y a mi tutora Dra. Martha Cobos Cali, por ser una guía incondicional durante el desarrollo del trabajo académico y por la disposición que siempre tuvo para contribuir con sus conocimientos y calidad humana.

A las autoridades institucionales y docentes de la Escuela Hermano Miguel por su colaboración para culminar este proceso.

RESUMEN

La comunicación asertiva en el contexto educativo posibilita mejorar las relaciones interpersonales en los actores educativos a fin de ofrecer una educación con calidad y calidez. El presente estudio tuvo por objetivo conocer la comunicación verbal entre los docentes y estudiantes en Escuela de Educación Básica Hermano Miguel. Este estudio se ejecutó desde el paradigma hermenéutico crítico, con un enfoque cualitativo y de investigación-acción, la información se recolectó con entrevistas aplicadas a diez docentes. Entre los resultados se pudo evidenciar que los estilos de comunicación que usan los docentes en su mayoría insisten en la práctica de una comunicación orientada hacia el asertividad. En base a los resultados se planteó una propuesta de intervención que permitió a los docentes asimilen la relevancia de una comunicación eficiente y clara para alcanzar los objetivos propuestos.

Palabras claves: comunicación asertiva, docentes, estilos de comunicación.

ABSTRACT

Assertive communication in the educational context makes it possible to improve interpersonal relationships among educational actors in order to offer quality and warmth education. The objective of this study is to know the verbal communication between teachers and students at the Hermano Miguel Basic Education School. This study was carried out from the critical hermeneutic paradigm, with a qualitative and action research approach, the information was collected with interviews applied to ten teachers. Among the results, it was evident that the communication styles used by teachers mostly insist on the practice of communication oriented towards assertiveness. Based on the results, an intervention proposal was proposed that allowed teachers to assimilate the relevance of efficient and clear communication to achieve the proposed objectives.

Keywords: assertive communication, communication styles, teachers.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Comunicación verbal	9
1.2. Elementos de la comunicación	10
1.3. Estilos de comunicación	11
1.4. Comunicación asertiva	13
2. METODOLOGÍA	17
2.1. Diseño Metodológico	17
2.2. Contexto y participantes	17
2.3. Procedimiento.....	18
2.4. Análisis de la información.....	19
3. RESULTADOS	21
3.1. Resultados del diagnóstico	21
3.2. Propuesta y resultados de la intervención	24
4. DISCUSIÓN	27
5. REFERENCIAS	29
6. ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categoría de análisis	19
-------------------------------------	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorías de análisis.....	34
Anexo 2 Consentimiento informado... ..	37
Anexo 3 Entrevista semiestructurada.....	40
Anexo 4 Plan de acción	42

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación se define como el principio de la relación entre los seres humanos, es una actividad intrínsecamente humana. Es esencial porque facilita el intercambio de información, la discusión abierta de ideas y la negociación de conflictos, además permite interpretar las necesidades de las personas (Fajardo, 2009). La habilidad para comunicar es importante, puesto que influye en el clima escolar, social y profesional, así como, en las relaciones interpersonales entre los actores educativos (Santos et al., 2022).

Köhler (2022) señala que la comunicación es un producto y al mismo tiempo un instrumento del ser humano, se dice que una buena comunicación no implica solo enviar información de una persona a otra, sino que, se necesita que sea efectiva del que recibe el mensaje. En este sentido, los problemas en los procesos de comunicación pueden atribuirse a las dificultades o malos entendidos en los mensajes intercambiados entre el emisor y receptor, por ello es importante promover la claridad, la empatía y la comprensión mutua (Castellanos y Martínez., 2016).

La comunicación es un proceso innato que forma parte de la condición humana. Es tan antigua como la vida en sociedad, incluso antes del desarrollo del habla, los primeros pobladores se comunicaban de forma no verbal (Cordero Durán, 2018). Actualmente se reconoce el lenguaje verbal y no verbal, porque se complementan y juntos permiten una interacción completa y efectiva. Ambos tipos de lenguaje permiten transmitir y recibir mensajes de manera más precisa, mejorando las relaciones personales y profesionales (Camargo y Hederich, 2007; Fajardo, 2009).

En este sentido, en la comunicación se distingue la verbal y no verbal, la primera corresponde a la interacción entre dos personas que comparten opiniones, ideas y mensajes a través del lenguaje. Mientras que la comunicación no verbal denominada también lenguaje corporal, consiste en enviar y recibir mensajes sin usar palabras, pero que son comunicados a través del uso de gestos, señales y expresiones fáciles. Se dice también que, el lenguaje no verbal siempre acompaña al lenguaje verbal para complementar y otorgar mayor fuerza en los mensajes que se comunica (Lesmes et al., 2020).

En la comunicación, las personas para expresar sus ideas, emociones y necesidades optan por un estilo de comunicación que, según Camargo y Hederich (2007), se entiende como el estilo de la comunicación como un patrón habitual de comportamiento relacional que establece una norma individual. Según los autores el estilo de comunicación es una predisposición consistente de comportamiento. En este sentido cada estilo de comunicación es la manera en la que la persona envía y recibe el mensaje durante las interacciones, las mismas que van acompañado de gestos corporales.

En el estudio de Corrales et al. (2017), se identifican tres estilos de comunicación: el pasivo, agresivo y asertivo. El primero hace referencia a las personas que defienden sus derechos, no expresan sus ideas o sentimientos por miedo a ser rechazados y utilizan un volumen bajo de voz con poca claridad para dirigirse a las personas. Además, Lesmes et al. (2020) mencionan que, en el estilo de comunicación agresiva, la persona adopta una postura de prepotencia e impone su criterio, no respeta opiniones y usa un tono de voz imponente. Mientras que, el asertivo, es un estilo apropiado de interactividad en cualquier contexto, porque tiene la capacidad de tolerar la diversidad de opiniones, además defiende sus pensamientos, necesidades y sentimientos sin despreciar las opiniones de las personas.

En sí, la relevancia de la comunicación asertiva en el ámbito educativo radica en la importancia de desarrollar esta habilidad para mejorar los procesos de enseñanza, aprendizaje, fomentar la comunicación bidireccional como práctica diaria en las aulas de clase y mejora las relaciones interpersonales propiciando un ambiente más favorable para el proceso de aprendizaje (Bernal et al., 2022). Es así que el proceso comunicativo eficaz entre los docentes y estudiantes es relevante para una interacción más armoniosa y productiva a fin de alcanzar los objetivos educativos.

En este contexto, se vuelve relevante intervenir con un estudio en la Escuela Fiscal Hermano Miguel con el objetivo de conocer la comunicación verbal entre docentes y estudiantes. Y, a partir de los resultados, planificar un plan de intervención que permita fortalecer la comunicación verbal asertiva entre los actores educativos para brindar una educación con calidad y calidez a los estudiantes de la institución educativa.

1.1. Comunicación verbal

Es el tipo de comunicación en la que se emplean signos del lenguaje para el intercambio de información (Gañán, 2018). En el lenguaje hay signos que se pueden manifestar de forma verbal o escrita. Cuando se usa la forma oral se usa palabras habladas y si ocupan la forma escrita, se lo realiza a través de símbolos que representan diferentes palabras o símbolos de habla (Gañán, 2018).

También, la comunicación verbal es el intercambio de ideas, pensamientos entre dos personas, que se acompaña del lenguaje no verbal que contiene una infinidad de sonidos, gestos, expresiones fáciles y corporales que son utilizados cotidianamente. Además, es una acción de acercamiento y diálogo, hace que las personas se conozcan, conversen y entiendan las necesidades de los demás. De acuerdo con Vélez et al. (2016), la comunicación es de mucha utilidad para mantener buenas relaciones y aprender, es decir que, con la comunicación se potencian los aprendizajes, los valores y las relaciones interpersonales dando lugar a un proceso de formación de las personas.

Generalmente, en las instituciones educativas no se reconoce la importancia de la comunicación verbal que maneja el docente con los estudiantes, y que ella, al igual que la didáctica, las metodologías y los recursos educativos que utiliza el docente. Es relevante porque permite fortalecer la cotidiana interacción entre el educador y los educandos para garantizar el alcance de los objetivos propuestos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, además favorece las relaciones interpersonales esenciales para una convivencia armónica (Cruz et al., 2017; del Barrio et al., 2009; Vieira, 2007).

En el ámbito educativo, la comunicación es un pilar fundamental para el proceso de enseñanza - aprendizaje, en las aulas escolares se observa con frecuencia que, los docentes al momento de comunicar sus ideas, pensamientos y emociones lo hacen por medio de un estilo de comunicación pasivo o agresiva. Esta situación repercute en el desempeño escolar y en el proceso pedagógico; ya que los estudiantes se sienten desmotivados al no encontrar en el docente un líder que promueva una comunicación positiva para un clima escolar favorable (Bernal et al., 2022).

En el mismo contexto, la comunicación es indispensable para fortalecer las relaciones interpersonales con el otro, pensada desde el individualidad, empatía y comprensión mutua

que se gesta a partir de vínculos de afectividad y de respeto, en la cual se pretende satisfacer necesidades e intercambiar sentimientos, saberes, experiencias en un momento en particular, además que permiten generar un ambiente de confianza entre el docente y los estudiantes, y mejora la convivencia en escenarios donde se desenvuelven los actores educativos (Santos et al., 2022).

Por ello, en las aulas educativas la comunicación verbal que maneja el docente es relevante porque condiciona el desempeño escolar del estudiante e influye en las relaciones interpersonales. Por lo cual, es relevante que dentro y fuera del aula el docente maneje un estilo de comunicación verbal que le permita comunicar los conocimientos con eficacia, empatía e individualidad; es necesario que asuma el rol de guía, líder y mediador ante cualquier situación, con ello, promueve en los estudiantes una actitud y comportamiento positivo a la hora de comunicarse con las personas y en cualquier contexto (Santos et al., 2022).

Por lo expuesto, la comunicación verbal es un proceso completo, porque no solo se trata de transmitir información, sino de expresar y entender sentimientos, pensamientos, opiniones, gestos fáciles, corporales, y señas propias tanto del emisor como del receptor, en el marco de la empatía, la tolerancia y el respeto mutuo (Gómez, 2016). De tal manera que la comunicación permite pasar del plano externo de la persona, hacia el descubrimiento de sí mismo y una participación social más dinámica (Flores et al., 2016).

1.2. Elementos de la comunicación

Al entender la comunicación como un proceso complejo de intercambio de mensajes entre personas. Es relevante conocer los elementos de la comunicación que guardan relación entre sí (Köhler, 2022). En este sentido algunos autores coinciden en los elementos del proceso de comunicación que son: el emisor, el receptor, el código, el mensaje, el canal, y el contexto (Kohler, 2022; Ladino, 2012; Paz, 2017; Lesmes et al., 2019).

A continuación, se explica cada elemento que interviene en el proceso comunicativo:

- El emisor, es el individuo u organización que comienza la conversación que produce y envía el mensaje, y en principio selecciona el código.

- El receptor, al igual que el emisor es la persona vital en la comunicación, pues recibe la información y decodifica para entender.
- El código, es un conjunto de signos que tiene significado y debe conocer el emisor y receptor.
- El mensaje, es la información que da a conocer el emisor al receptor. Para que el mensaje recibido sea pertinente, es indispensable que el emisor y receptor compartan el mismo código.
- El contexto, son las circunstancias temporales y espaciales y socioculturales que rodeo el proceso comunicativo y permite entender los mensajes.
- El canal, es el soporte por medio del cual se emite, recibe o divulga el mensaje, este puede ser de muchos tipos como: el teléfono, el internet entre otros.

En definitiva, para una comunicación efectiva es necesario una integración adecuada de los elementos de la comunicación para facilitar y asegurar que el mensaje que se trasmite se reciba correctamente (Köhler, 2022).

1.3. Estilos de comunicación

El estilo de comunicación se define como un patrón habitual que rige el comportamiento de una persona y que está compuesto por pensamientos, conductas, sentimientos y actitudes que cada persona posee y que se traduce en la manera en la que piensa, siente, actúa e interpreta la realidad (Camargo Uribe y Hederich Martínez, 2007). El estilo de comunicación que adopte la persona depende de los rasgos personales y el contexto donde se desarrolla el proceso comunicativo.

En las aulas educativas los estilos de comunicación pasivo y agresivo, en momentos parecen ser la opción más fácil de actuar, sin embargo, resulta escasamente ser efectivo. Del mismo modo, el estilo de comunicación asertivo, aunque exige un proceso cognitivo complejo, es el estilo que, en la mayoría de situaciones resulta el más apropiado. Por ello, este permite generar espacios óptimos para el aprendizaje, reflexión y

diálogos generativos que, a su vez, ayuden a generar cambios positivos en la interrelación de docentes y estudiantes. De esta manera, se transforman en entes activos y participativos en la construcción de formas de comunicación más apropiadas (Lesmes et al., 2020; Santos et al., 2022).

Por ello, el estilo de comunicación puede tener una repercusión significativa en las relaciones interpersonales y en el proceso de aprendizaje. Vélez et al. (2016), reconocen la importancia de mantener buenas relaciones entre docentes y estudiantes a fin de influenciar de manera positiva en el rendimiento, responsabilidad y motivación durante el proceso de enseñanza - aprendizaje.

En la investigación de Lesmes et al. (2020), se mencionan tres estilos de comunicación que son el pasivo, agresivo y asertivo. El primer estilo hace referencia a las personas que no protegen sus opiniones y necesidades; presenta un comportamiento manipulable, de no confrontación, evita intervenir para no llamar la atención y muestran conformidad antes las decisiones, también, usa tono de voz bajo, dudoso y habla entrecortado. (Castellanos y Martínez, 2016) afirma que la comunicación agresiva implica, la agresión, el desprecio y dominio hacia los demás por medio de gestos amenazadores, utilizando palabras de contenido imperativo, defiende sus derechos faltando el respeto hacia los derechos del resto de personas, mientras que el estilo de comunicación más idóneo es el asertivo que permite expresar ideas, sentimientos y necesidades de forma, clara, libre y sencilla en el momento justo.

Mendiburu et al. (2022), definen el estilo de comunicación asertivo la habilidad de la persona para expresar opiniones, ideas, problemas, necesidades, entre otros, basado en el respeto hacia el otro, de manera sencilla, concisa y firme una forma de transmitir un contenido a otras personas de forma natural, sin perjudicar ni herir y que tiene elementos que ayudan a mantener una comunicación más idónea. Bernal et al. (2022) y Mendiburu et al. (2022), señala tres elementos de la comunicación asertiva que son: la mirada, la distancia interpersonal y la postura. En relación a la mirada, la forma en que observamos es relevante en la relación con los demás. En segundo lugar, la distancia interpersonal es un elemento esencial que implica el respeto al espacio personal. Finalmente, la postura dentro del lenguaje corporal es importante para su éxito en la comunicación.

1.4. Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y opiniones con claridad, eficacia y respeto (Bernal et al., 2022). Es una habilidad esencial para una interacción interpersonal efectiva, ya que permite a las personas comunicarse de manera honesta y abierta mientras mantienen el respeto mutuo. Según Cañas y Hernández, 2019; Castellanos y Martínez, 2016; Miranda y Vega 2021), afirman que, la comunicación asertiva no solo se manifiesta en el lenguaje verbal cuando la persona manifiesta sus sentimientos, pensamientos y derechos, sino, en el lenguaje no verbal, cuando la persona mantiene el contacto visual con quien se comunica, se observa firme y calmada, y es coherente entre lo que dice y hace para una comunicación efectiva.

Precisamente, Bernal et al. (2022), menciona que en el proceso de aprendizaje no es posible si tan solo el docente realiza una disertación acerca de una unidad en un área determinada del conocimiento, porque el cerebro humano no capta el cien por ciento de lo que escucha. Por esta razón es necesario una comunicación bidireccional acompañado de una comunicación no verbal para otorgar mayor fuerza en los mensajes y así lograr una mayor interacción entre el maestro-estudiante y así generar una atmósfera que propicie el proceso de enseñanza aprendizaje (Bernal et al., 2022).

Por ello, en el ámbito educativo la comunicación debe darse con amabilidad y respeto, que invite a la participación de todos los estudiantes. Situación que depende de la actitud y predisposición para trabajar por parte del profesor, la expresión facial y corporal refleja que se puede confiar en él, caso contrario, aunque maneje un estupendo lenguaje verbal y su lenguaje no verbal demuestren lo opuesto, lo cual significa que, no está en condiciones para desarrollar una comunicación efectiva y para emprender el proceso de aprendizaje (Vélez et al., 2016). En este sentido, la comunicación asertiva promueve un diálogo horizontal y bidireccional que forma parte de la realidad de la institución educativa.

Considerando el contexto educativo, de acuerdo con Flórez y Prado (2021), el estilo asertivo impacta de manera positiva sobre la gestión de conflictos y la generación de consensos, en este sentido, el promover la habilidad de comunicación asertiva es sinónimo de fomentar de una cultura del debate, el respeto por los criterios y opiniones ajena, la valoración de las posturas e ideales del resto de personas. Vélez et al. (2016), por su

parte manifiesta que la comunicación eficaz permite en los estudiantes la unión grupal y el estímulo, la participación, e invita a la práctica de valores, como: la solidaridad, empatía, ayuda recíproca, además desarrolla las relaciones dinámicas, la pertenencia, la independencia y la autonomía responsable, en este tipo de comunicación, la acción del docente es un factor clave para alcanzar los objetivos propuestos.

En esta línea, se encuentra una investigación realizada por Monje et al. (2009), en Colombia. Analizaron la influencia de la comunicación asertiva que los docentes tienen en el aprendizaje escolar. Al finalizar el estudio, tuvo como resultado un alto porcentaje de asertividad en el docente, al igual que aumentó el desenvolvimiento de los educados en los resultados de las calificaciones, gracias a las estrategias que aplicó la docente para mejorar la comunicación en el aula de clase.

Calua et al. (2021), realizaron una investigación sobre la comunicación asertiva, con el objetivo de analizar el avance científico de la comunicación asertiva en estudiantes durante el periodo de 2016 al 2020. En cuanto a los resultados del estudio, los autores manifiestan que, es posible promover la interactividad asertiva dentro y fuera del aula de clase, teniendo como principio el respeto hacia las personas, así mismo, se pudo probar que, cuanto mayor sea la comunicación asertiva del profesor, aumenta el desempeño de los alumnos en los resultados de las calificaciones.

En otro estudio de Mendiburu et al. (2022), en Ecuador, Babahoyo, tuvieron como propósito determinar la manera en la que, la comunicación asertiva influye sobre el desempeño docente. Una vez concluido el estudio se hallaron importantes resultados, se determinó que, la comunicación asertiva incide sobre el empeño docente, el carácter formativo y su orientación hacia el logro de competencias. Concluyendo que las características que evidencian la comunicación asertiva son: el contacto visual, el contenido, el tono de voz, la claridad, la localización, la oportunidad, la postura corporal que facilitan la relación y la comunicación entre los docentes y los estudiantes, y considerando los resultados estadísticos, se concluyó también que, la comunicación asertiva incide sobre la labor docente, lo cual evidencia que a mejor comunicación asertiva mejor desempeño docente.

En México se realizó un estudio acerca de la importancia de la comunicación educativa tratando de identificar las dificultades y barreras que se interponen entre los actores

principales del proceso educativo para el logro de una comunicación asertiva y efectiva entre los mismos. Se concluye que, la falta de comunicación asertiva por parte de los maestros obstaculiza la confianza de los alumnos, la falta de motivación para acercarse a ellos para solicitar una retroalimentación de los aprendizajes, pues se encontró que a veces los profesores reaccionan violentamente. La experiencia en México permite a los estudiante y docentes conocer sobre la comunicación asertiva y efectiva, y de qué manera poder llevarla a la práctica, también favoreció a los participantes para que se dieran cuenta que muchas veces no comunican sus necesidades y no lo hacen de una manera asertiva, y no piensan en las consecuencias de esto (Castellanos y Martínez, 2016).

En Yucatán se realizó el programa de intervención del diagnóstico enfocado a la población estudiantil participante. Mostraron ciertas necesidades en sus relaciones sociales dentro del ámbito social y escolar, para integrar a los niños que presentaban dificultades en expresar sus emociones, escuchar y respetar las opiniones del resto. Optaron por utilizar recursos como la comunicación asertiva, la expresión de sentimientos y la cohesión de grupo, que a su vez fomentan conductas como compartir, ayudar, tolerar, cooperar, las cuales coadyuvan a las metas de la escuela en el desarrollo de una comunicación asertiva con sus pares (Osés et al., 2016).

Las investigaciones realizadas sobre el tema demuestran la importancia de la comunicación asertiva para mejorar escenarios sociales y educativos de los estudiantes, además de generar aprendizajes en entornos educativos favorables que funcionen en base a valores trascendentales como: el respeto, empatía y tolerancia hacia los demás.

Al igual que la sociedad el conocimiento avanza, en el contexto educativo también es relevante que, el docente conozca y maneje la comunicación asertiva en las aulas educativas para transformar la manera en la que se comunican los docentes y estudiantes, así como los cambios y sugerencias que se pueden dar para fortalecer la comunicación en el aula. De ahí que, es necesario empezar a conocer que estilo de comunicación manejan los docentes dentro y fuera del salón de clase, para determinar que acciones se deben realizar para fortalecer la comunicación con un enfoque basado en el respeto y tolerancia a la diversidad de opiniones (Monje et al., 2009).

Bajo la premisa de la importancia que tiene la comunicación verbal en los docentes, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en su estudio de la evaluación de la calidad de la educación en países Latinoamericanos resalta la importancia del clima de aula sobre el logro académico de los estudiantes. La evidencia muestra que el proceso de aprendizaje se beneficia al utilizar una comunicación basada en el respeto hacia las ideas, opiniones y sentimientos de la otra persona. En consecuencia, en los informes presentados por la UNESCO manifiesta que el éxito del estudiante depende de un clima favorable en el aula, donde el respeto, la tolerancia y la buena comunicación son elementos que mejoran los procesos de enseñanza- aprendizaje (UNESCO, 2013).

Para Freire (1998), la comunicación en educación es un diálogo en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un requisito previo para llegar al conocimiento y un encuentro entre personas. Menciona cuan más eficaz es la comunicación provoca en el educando motivación y curiosidad para comprender. El papel fundamental al hablar con claridad sobre lo que se va a estudiar, es estimular al estudiante para que el, con el material que se ofrece produzca la comprensión del conocimiento en vez de la transferencia del conocimiento por parte del docente. Además, permite al emisor y receptor desarrollar habilidades para escuchar y hablar desde el respeto y tolerancia aun cuando no comparta las ideas de las otras personas. En este sentido, una buena comunicación es fundamental para crear un entorno educativo positivo y eficaz.

En el contexto educativo ecuatoriano se busca una comunicación efectiva basada en principios y valores, para generar ambientes de aprendizaje motivadores donde prime la comunicación horizontal. Consecuentemente, de acuerdo al Reglamento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (2017) en el artículo dos en el literal w, manifiesta “garantizar el derecho de las personas a una educación con calidad y calidez con el objetivo de promover condiciones adecuadas de respeto, tolerancia y afecto, que generan un clima escolar propicio en el proceso de aprendizaje” (art. 2). Para alcanzar lo expuesto anteriormente, es necesario reflexionar sobre la relevancia de comunicación verbal asertiva como un pilar de interacción escolar y de las relaciones sociales y humanas, dentro y fuera del salón de clases para alcanzar ambientes favorables para el proceso de enseñanza aprendizaje y mantener una sana convivencia a pesar de las diferencias que existen en el salón de clase (Cruz et al., 2017).

2. METODOLOGÍA

2.1. Diseño Metodológico

La presente investigación se fundamenta en el paradigma hermenéutico crítico que, refiere a interpretar las diferentes realidades, tener más posibilidades de comprender mutuamente los pensamientos, acciones, inquietudes y expectativas; y hace posible el proceso de adquisición de saberes y de interpretación. Por lo que constituye la base de una personalidad crítica y reflexiva; en consecuencia, otorga al individuo la capacidad de percibir la realidad para poder implementar los cambios que considere necesarios para del bienestar individual y colectivo (Ruedas et al., 2009).

El enfoque es cualitativo, este se concibe como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones, esta investigación es más flexible y se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos y sus instituciones (Hernández y Mendoza, 2018).

El método a utilizar es la investigación acción, para Latorre (2003) “es vista como una indagación práctica realizada por el profesorado, de forma colaborativa, con la finalidad de mejorar su práctica educativa a través de ciclos de acción y reflexión” (p. 24).

2.2. Contexto y participantes

El contexto de la investigación corresponde a la Escuela de Educación Básica Hermano Miguel, ubicada en la parroquia urbana el Batán, en el cantón de Cuenca, provincia del Azuay. Esta es una escuela de educación regular con régimen fiscal, de modalidad presencial con jornada matutina y vespertina. La escuela cuenta con 280 estudiantes y 15 docentes, de los cuales 4 son hombres y 11 son mujeres, comprendidos entre 25 a 50 años. Entre las autoridades hay una directora y una subdirectora. Para la investigación se seleccionaron a 10 docentes desde el subnivel de la básica elemental, media y superior. En los criterios de inclusión se considera que tengan título de tercer nivel.

En la investigación participaron cinco estudiantes pertenecientes a los años de básica de séptimo, octavo, noveno y décimo, en edades comprendidos entre los 12 a 14 años.

2.3. Procedimiento

Para comenzar el proceso de investigación, se procedió con una solicitud de permiso a la autoridad de la institución educativa y la firma de consentimientos, tanto a docentes como a los representantes de los estudiantes que participaron en las entrevistas. No se realizó ningún taller de intervención con los estudiantes, ya que no se disponían de tiempo para participar en los talleres por las diferentes actividades que realizaban antes de ingresar a clases.

Fase 1: Diagnóstico del contexto.

En base a un cronograma a los docentes se aplicaron las entrevistas semiestructuradas de manera individual en un tiempo aproximado de 15 minutos. Al concluir con la entrevista, se realizó la transcripción textual y se procesó la información definiendo las categorías para analizar la información.

Fase 2: Diseñar e implementar un taller

Con los resultados más importantes de las entrevistas, se procedió con el diseño de los talleres de capacitación dirigido a los docentes. Para ello se realizó una investigación sobre el tema a fin de aportar con información valiosa para los docentes. Para el desarrollo de los talleres se recurrió a la exposición teórica utilizando recursos audiovisuales y fomentando la participación y reflexiva de los profesores. Para esto se partió de una corta socialización de la importancia de la comunicación en la educación. En cada taller los docentes participaron en espacios de socialización y reflexión de manera individual y grupal con el fin de fortalecer la conceptualización y consolidación de los estilos de comunicación.

Fase 3: Evaluación de la intervención del taller

Luego, se hizo un conversatorio al finalizar los talleres una sistematización de los resultados posteriores a la aplicación de los talleres. Al finalizar los talleres se realizó una retroalimentación para verificar si la información entregada ha llegado con éxito a los interlocutores. Y si es necesario volver a replantear temas y actividades en el siguiente taller para obtener los resultados esperados.

Fase 4: Diseñar e implementar.

En base a los resultados obtenidos de las entrevistas, se diseñó un taller denominado estrategias para fortalecer la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes, a través del plan de intervención. Para ello se realizó una investigación sobre el tema a fin de aportar con información valiosa para los profesores. Para el desarrollo del taller se recurrió a la exposición teórica utilizando recursos audiovisuales y fomentando la participación activa y reflexiva de los profesores.

En cada taller los docentes participaron en espacios de socialización y reflexión de manera individual y grupal con el fin de fortalecer la conceptualización y consolidación de las estrategias para fortalecer la comunicación asertiva en el aula.

Fase 5: Evaluación de la intervención.

Al concluir el taller se realizó una retroalimentación para verificar si la información entregada ha llegado con éxito a los participantes. Finalmente, se realizó un conversatorio al final del taller para conocer las opiniones y sugerencias de los docentes.

2.4. Análisis de la información:

Este análisis se estructuró con base a referentes teóricos que permitieron reconocer las dimensiones de análisis para abordar el objeto de estudio que es la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes. Por tal, se consideraron 5 categorías de análisis:

Tabla 1

Categoría de análisis

Categoría de análisis	Indicador
Comunicación verbal	Expresar ideas y pensamientos entre las personas. Se define como un proceso complejo entre el emisor y receptor que emplean signos del lenguaje oral como palabras habladas para el intercambio de información. Usa gestos, posturas corporales y expresiones faciales.

Elementos de la comunicación verbal El emisor, es el individuo u organización que comienza la conversación que produce y envía el mensaje, y en principio selecciona el código.

El receptor, al igual que el emisor es la persona vital en la comunicación, pues recibe la información y decodifica para entender.

El código, es un conjunto de signos que tiene significado y debe conocer el emisor y receptor.

El mensaje, es la información que da a conocer el emisor al receptor. Para que el mensaje recibido sea pertinente, es indispensable que el emisor y receptor compartan el mismo código.

El contexto, son las circunstancias temporales y espaciales y socioculturales que rodeo el acto comunicativo y permite comprender los mensajes.

El canal, es el soporte por medio del cual se emite, recibe o divulga el mensaje, este puede ser de muchos tipos como: el teléfono, el internet entre otros.

Estilos de comunicación de Estilo pasivo el profesor evita manifestar sus ideas, necesidades y sentimientos por miedo a ser marginado.

Estilo agresivo los docentes siempre están a la defensiva y son groseros al momento de comunicar.

Estilo asertivo los docentes expresan sus opiniones, reclamos y necesidades, de manera respetuosa clara y firme.

Comunicación asertiva Habilidad para expresar ideas.

Contacto visual, expresiones fáciles y uso de gestos

Combina el lenguaje verbal y no verbal para receptar el mensaje.

Es un estilo de comunicación en el que las personas expresan las

opiniones, puntos de vista, sentimientos de una forma clara, eficiente y concisa sin despreciar las opiniones propias y de las personas.

Propuesta de mejora	Implementar estrategias para fortalecer la comunicación asertiva. Evaluar las estrategias ejecutadas.
---------------------	--

3. RESULTADOS

3.1. Resultados del diagnóstico

Se da a conocer los resultados de las entrevistas semiestructuradas aplicadas a los profesores de acuerdo a las categorías mencionadas en la *Tabla 1*.

Concepto de comunicación verbal.

Analizando la categoría al concepto de comunicación verbal se encontró que ocho docentes relacionan el concepto de comunicación con expresar ideas e información a otras personas, intercambiar pensamientos e información con el lenguaje verbal, destacan la utilidad de la comunicación verbal para entablar conversaciones con otras personas, lo que concuerda con los indicadores establecidos y dos profesores conceptualizaron la categoría como una planificación pedagógica que se debe seguir para alcanzar los objetivos y disposiciones que vienen desde el distrito para trabajar con los estudiantes.

Identifica los elementos de la comunicación verbal.

En base a los resultados relacionada a la categoría de los elementos de la comunicación verbal se encontró que cuatro docentes identifican al emisor, receptor y mensaje como elementos relevantes para alcanzar una conversación satisfactoria, recalcan que estos elementos son importantes en la comunicación y faltan por conocer los tres elementos, el código, el canal y el contexto. Por otra parte, seis docentes identifican al emisor y receptor y desconocen los cuatro elementos del proceso comunicativo.

Identifica los estilos de comunicación.

Dentro de la categoría estilos de comunicación que clasifica en estilo asertivo, pasivo y agresivo, se pudo observar que dos participantes conocen el estilo pasivo y los otros dos docentes identifican el estilo asertivo, pasivo y agresivo. Por otra parte, dos profesores relacionan el estilo de comunicación con la capacidad expresar ideas a los estudiantes, dos docentes hacen referencia a que la educación antigua era mejor que la moderna, un docente expresó que los niños deben aprender a leer y escribir, el último docente manifestó que todas las personas debemos respetar a todos, estas respuestas evidencian el desconocimiento de esta categoría. Comunicación agresiva ¿Qué tan comunes son las situaciones en las que los docentes critican o menosprecian las opiniones de los estudiantes?

En relación a la categoría de la comunicación pasiva, se pudo encontrar que ocho docentes no utilizan la comunicación pasiva para relacionarse con los alumnos, manifiestan que los estudiantes son libres de expresar sus ideas y que nunca se desprecia o desvaloriza las opiniones, necesidades o sentimientos, en caso de equivocarse se corrige con respeto, además recalcan la importancia de guiar a los estudiantes en las actividades que realizan. También, expresaron que, aunque sean niños merecen toda la atención de un adulto para comprender sus necesidades o inquietudes. Dos docentes expresaron que a veces se debe recurrir a la recompensa y alzar la voz para controlar la disciplina, si no aplican estas estrategias los estudiantes no trabajan en clase. La mayoría de las respuestas evidencian que prima el respeto hacia los estudiantes.

Comunicación agresiva ¿En qué medida los docentes utilizan un tono dominante y acusatorio al interactuar con los estudiantes?

Respecto a la categoría de la comunicación agresiva, se pudo evidenciar que ocho de los diez docentes manifiestan que para interactuar con los estudiantes en cualquier situación no usan un tono de voz acusante y dominante, siempre usan el diálogo con respeto como medio para comunicarse y antes de emitir un juicio de valor investigan la situación a fin de llegar a acuerdos con las partes involucradas. Por otra parte, un docente manifestó que se debe hablar con mucho cuidado a los estudiantes para evitar malos entendidos, el último docente manifestó que la educación antigua tenía aspectos buenos como el orden que se mantenía en las aulas de clase para alcanzar los aprendizajes.

Identifica el concepto de comunicación asertiva.

Dentro de la categoría identificar el concepto de la comunicación asertiva se analizó que tres de diez docentes tienen un conocimiento medio al identificar el concepto de comunicación asertiva. Al tratar de conceptualizar manifestaron que el respeto, la empatía y colocarse al nivel de los estudiantes son parte de una comunicación asertiva y que influye en el desarrollo de los aprendizajes y que los profesores deben aplicar en el aula de clases. También, dos docentes manifestaron que el docente debe ser el ejemplo para los estudiantes en la forma de tratar a las personas, así lograr encaminar a los alumnos a la práctica de una comunicación basada en el respeto hacia el resto. Por otro lado, el resto de docentes afirmaban que la forma en cómo se envía el mensaje asegura la comprensión de los contenidos en los estudiantes. Lo que evidencia la falta de conocimiento en este aspecto.

Posibles estrategias para mejorar la comunicación en el aula.

Finalmente, al terminar con las entrevistas en este punto se pudo recolectar información relacionada a cómo podrían apoyar a fortalecer la comunicación asertiva entre los docentes y estudiantes, manifestaron que es necesario una capacitación continua para contar con herramientas que permitan llegar a los estudiantes con una educación con calidez. Se pudo recoger ideas de los docentes que buscan apoyar y fortalecer un mejor proceso comunicativo, manifestaron la importancia de actualizar los conocimientos, coincidieron en participar en talleres, charlas, capacitaciones y conocer metodologías más activas que potencien una comunicación más amena. Por otro lado, algunos docentes recalcaron la relevancia de la disciplina y hablar con claridad para que los niños presten atención y entiendan lo solicitado por los docentes.

Entrevistas a estudiantes.

Comunicación verbal.

Analizando la pregunta en relación a la definición que es la comunicación verbal encontramos que la mayoría de los estudiantes tienen conocimiento teórico, todos los estudiantes manifestaron que la comunicación verbal es conversar con los padres de familia, profesores para comunicarles lo que sucede en la casa y escuela, es compartir información con las personas que pasan con nosotros.

Identifica los elementos de la comunicación verbal.

Dentro de esta categoría se analiza que cuatro estudiantes identifican tres elementos de la comunicación, al emisor, el receptor y mensaje, y faltan por conocer tres. Un estudiante menciona que ese tema aun no le enseñan o tal vez no se recuerda.

Identifica los estilos de comunicación.

En relación a esta categoría todos los estudiantes manifiestan que no conocen la respuesta y dos estudiantes expresaron que aún no les enseñan en la escuela.

¿En qué medida los docentes utilizan un tono dominante y acusatorio al interactuar con los estudiantes?

Dentro de esta categoría todos los estudiantes afirman que la mayoría de docentes usan el diálogo para conversar, a veces los profesores se molestan porque los estudiantes no realizan las tareas académicas.

¿Qué es la comunicación verbal asertiva?

Respecto a esta categoría, todos los estudiantes mencionaron que no conocen que es la comunicación verbal asertiva.

¿Puede mencionar algunos elementos que ayuden a mejorar la comunicación verbal en el aula?

Finalmente, todos los estudiantes manifiestan que la comunicación con los docentes es buena, son personas amigables y les gustaría tener un lugar para conversar y que puedan tener más tiempo para que pasen con los alumnos, aunque a veces se molestan porque no realizamos los deberes.

3.2. Resultados del diseño y desarrollo de la propuesta de intervención

Teniendo en cuenta los resultados de las entrevistas semiestructuradas en la fase diagnóstica, se diseñó una propuesta de intervención para ampliar la información acerca de los estilos de comunicación y conocer estrategias para fomentar una comunicación asertiva entre docentes y estudiantes con el objetivo de fortalecer la labor docente y generar ambientes agradables para el aprendizaje y las relaciones interpersonales. En base a estos resultados se

presenta una propuesta de mejora.

En relación a los resultados de las entrevistas con los estudiantes no se presenta un plan de mejora en vista de que los estudiantes manifiestan que la comunicación con los profesores es buena y no tienen ningún inconveniente al momento de interactuar.

Se desarrollo el primer taller “Estilos de comunicación”, se planteó como objetivo resaltar la importancia de conocer los estilos de comunicación en el campo educativo, con énfasis en el conocimiento y práctica de una comunicación asertiva en el aula, vista como una habilidad para interactuar con las personas de forma concisa y clara. El taller se desarrolló a partir de una dinámica grupal y acompañado de una conceptualización teórica desarrollando temas como: conceptualización de comunicación verbal y no verbal, elementos de la comunicación, y estilo de comunicación asertivo, pasivo y agresivo. En las actividades planificadas hubo la participación activa de los docentes. En una exposición se dio a conocer las soluciones y reflexiones sobre la dinámica y como el estilo de comunicación que los docentes adoptan en el ámbito educativo y el lenguaje verbal y no verbal influyen en la respuesta del estudiante y a su vez condiciona el entorno donde se desarrollan las actividades educativas.

El segundo taller “Estrategias para fortalecer la comunicación asertiva”, tuvo como objetivo socializar las estrategias que permitan la práctica de una comunicación asertiva a fin de fortalecer las relaciones interpersonales entre docentes- estudiantes y resolver con éxito las dificultades que se presentan en el contexto educativo. Se desarrollaron temas como: la empatía, la escucha activa y la comunicación gestual, a través de videos, exposiciones teóricas y reflexiones en relación a los temas tratados. Mediante las estrategias se pretende facilitar la comunicación entre los docentes y estudiantes para evitar situaciones conflictivas en toda la comunidad educativa, con ello generar ambientes agradables para el proceso de enseñanza aprendizaje y mejorar la interacción docente estudiante y la promoción a todos los miembros de la comunidad educativa. Hubo la participación activa del docente con la exposición de los trabajos y reflexiones que compartieron. Al finalizar los talleres antes mencionados se concretaron acuerdos y compromisos de los docentes participantes, la mayoría expresaron su predisposición a la práctica de la comunicación asertiva con todos los miembros de la comunidad educativa.

3.3 Resultados de la evaluación de la propuesta de intervección.

Para analizar los resultados de esta fase se desarrolló al final de cada taller un conversatorio y reflexión con las percepciones sobre los temas tratados a fin de continuar o reestructurar los próximos talleres. Para finalizar la intervección se desarrolló un conversatorio con los participantes con el objetivo de conocer las apreciaciones de cada uno de ellos acerca de la propuesta de intervección.

En cuanto al taller denominado estilos de comunicación los docentes manifestaron que pudieron ampliar su conocimiento en aspectos teóricos en relación a temas como: comunicación verbal, , estilos de comunicación y comunicación asertiva que para la mayoría eran temas desconocidos, los participantes concluyeron que fueron efectivas , porque les permitió mejorar la manera de comunicarse con los estudiantes para la expresión de opiniones, sentimientos y necesidades, además de solucionar dificultades tanto en el contexto educativo como en otros. También, expresaron que la comunicación verbal no solo es el intercambio de información entre personas utilizando el lenguaje hablado, sino que también interviene el lenguaje no verbal para enfatizar el mensaje, lo que resulta importante para en el proceso educativo.

Otros profesores consideraron relevante conocer los estilos de comunicación para elegir un estilo que se acople con las exigencias actuales, ante ello manifestaron que el estilo de comunicación asertivo permite una mejor interrelación entre docentes y estudiantes, porque al manifestar con claridad, precisión y respeto las ideas a los estudiantes son capaces de realizar las actividades escolares sin mayor dificultad lo que permite alcanzar aprendizajes deseados. Así mismo, se resalta la importancia de la comunicación asertiva en la educación. Puesto que ayuda a expresar los sentimientos y opiniones sin humillar y menospreciar. Es necesario que los docentes sean ejemplo para que el estudiante practique la comunicación asertiva dentro y fuera de la escuela.

Durante las capacitaciones se pudo socializar estrategias para fortalecer la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes esto se debió a que, los profesores manifestaron que es complejo trabajar con los estudiantes desde una comunicación sin gritos y condicionamientos. Se dieron a conocer algunas estrategias para ayudar y facilitar el actuar docente tales como: la empatía, la comunicación gestual, la escucha activa, entre otras; estas con el objetivo de que sean aplicadas en las clases a fin de generar ambientes óptimos para los aprendizajes y fortalecer la interacciones entre los actores educativos.

Finalmente, consideran necesario más espacios para futuras capacitaciones. Los profesores eran conscientes que el estilo de comunicación influye de manera directa en las relaciones personales dentro y fuera del aula, por ello es necesario que practique un estilo de comunicación asertivo que permita expresar las ideas de manera clara y concisa hacia el resto de personas. Además, en la educación la comunicación es un proceso dinámico y cambiante, por ello los docentes deben adoptar una comunicación más asertiva, con el objetivo entablar conversaciones que permita al estudiante realizar preguntas para generar reflexiones que cautiven el interés del alumno por reflexionar y aprender.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La comunicación verbal es un proceso complejo de interacción ya que en él influyen factores, familiares, experienciales culturales, a pesar de que difiere el lenguaje de unas personas a otras, existen unas estructuras comunes que permiten la interacción comunicativa (Fernández, 2022). Así mismo, Chávez et al. (2016), manifiestan que la comunicación verbal se apoya en el lenguaje no verbal a través de la gesticulación o lenguaje corporal para otorgar mayor fuerza a los mensajes. En este sentido, en la investigación se evidencio que los docentes tienen claro los conocimientos en relación a la comunicación verbal, lo que permite un excelente intercambio información, pensamientos, ideas y sentimientos entre los docentes y estudiantes. Al respecto, Chávez et al. (2022) menciona que en el contexto educativo con mayor énfasis en el proceso de enseñanza aprendizaje es necesario una comunicación verbal efectiva para la adquisición de conocimientos, destrezas y competencias para alcanzar los aprendizajes planificados.

En la investigación de Lesmes et al. (2020), mencionan tres estilos de comunicación que son el pasivo, agresivo y asertivo. En este sentido, en la investigación se evidencio una mejora significativa en la adquisición de conocimientos relacionados a los estilos de comunicación, lo que permite al docente elegir el estilo comunicativo más idóneo a la hora de interactuar con los estudiantes dentro y fuera del aula, como consecuencia generar procesos comunicativos basados en el respeto y tolerancia hacia las opiniones, sentimientos y necesidades, para crear un ambiente favorable para el proceso de enseñanza aprendizaje y fortalecer las relaciones interpersonales, concuerda con Caballero et al. (2018), quienes

manifiestan, que en el proceso educativo el docente debe practicar un estilo de comunicación asertivo como una forma de transmitir un contenido a los estudiantes de forma natural, sin perjudicar ni herir, por ello, se debe desarrollar de forma pausada, especialmente en el aula de clases. Al respecto en una investigación realizado por Cruz et al. (2017) en Colombia, concluyo que para el 93% de los estudiantes es importante el estilo de comunicación que emplea el docente dentro y fuera del aula, porque de ello depende éxito del proceso aprendizaje y la ejecución de las actividades académicas.

Pérez (2017), en una investigación da a conocer un programa llamado “Habilidades para la vida”, donde se trabajó desde la empatía, el manejo de emociones, la escucha activa, la conducta asertiva, a fin de mejorar la comunicación asertiva para el manejo efectivo de las dificultades en los contextos educativos. En esta misma línea, los resultados del estudio evidencian que la propuesta de intervención ayudo a consolidar conocimientos y socializar estrategias para fortalecer la comunicación asertiva. La intervección se encontró conformada por dos espacios, el primero un taller con el objetivo de profundizar en conocimientos relacionados con la comunicación para resaltar la importancia de los estilos de comunicación y la comunicación asertiva en el entorno educativo; mismo que han sido planificadas en función de la participación activa del cuerpo docente. Mientras que el segundo taller, está centrado en la socialización de estrategias que posibiliten y faciliten la práctica de la comunicación asertiva a fin de robustecer los procesos de aprendizaje, los vínculos interpersonales de alumnos y educadores.

Al ejecutar la intervección se observó que los docentes respondieron de forma positiva en todos los talleres, evidenciaron que el estilo asertivo con la aplicación de estrategias para fortalecer la comunicación asertiva mejora los procesos de aprendizaje y las relaciones interpersonales en el contexto educativo. Por ello, se reconoce la necesidad de fomentar la práctica de la comunicación asertiva dentro y fuera de las aulas escolares. En este sentido, se encuentra una investigación realizada por Monje et al. (2009), en Colombia analizaron la influencia de la comunicación asertiva que los docentes tienen en el aprendizaje escolar. Al finalizar el estudio, tuvo como resultado un alto porcentaje de asertividad en el docente, al igual que aumentó el desenvolvimiento de los educados en los resultados de las calificaciones, gracias a las estrategias que aplico el docente para mejorar la comunicación en el aula de clase.

Finalmente, existe cierta resistencia de algunos docentes al reconocer la comunicación asertiva como herramienta que facilita la interactividad entre docentes y estudiantes, ante ello es recomendable planificar nuevas actividades que promuevan la integración de los todos los docentes a prácticas de interactividad más positivas dentro del aula de clase para alcanzar una educación con calidad y calidez.

5. REFERENCIAS

- Bernal-Álava, Á. F., Cañarte-Vélez, C. R., Macias-Parrales, T. M., y Ponce-Castillo, M. Á. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 7(4), Article 4. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3850>
- Calua Cueva, M. R., Delgado Hernández, Y. L., y López Regalado, Ó. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: Revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*, 10(4), Article 4. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i4.1274>
- Camargo Uribe, Á., y Hederich Martínez, C. (2007). El estilo de comunicación y su presencia en el aula de clase. *Revista Folios*, 26, 3. <https://doi.org/10.17227/01234870.26folios3.12>
- Cañas, D. C., Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: Diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis y Saber*, 10(24), 143-165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Castellanos Quintero, S. J., y Martínez Peraza, M. L. (2016). La comunicación efectiva y asertiva entre maestros, alumnos y padres de familia: experiencias en una telesecundaria en México. *Revista Internacional de Didáctica y Organización Educativa*, 1(1). <http://www.redoe.com/index.php?journal=reidoe&page=article&op=view&path%5B%5D=26>
- Cordero Durán, Lisandra. (2018). La comunicación como proceso cultural. Pistas para el análisis. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 6(3), 1-13 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230801322018000300013&lng=es&tlng=pt.
- Corrales Pérez, A., Quijano León, N., y Góngora Coronado, 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. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29251161005>
- Cruz, C. Y., Reyes González, P., y Barón Pereira, N. (2017). Comunicación y ambientes de aprendizaje “una estrategia para mejorar los desempeños en el aula”. *Revista de investigaciones UCM*, 30, 83-99

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6483327>

Del Barrio, J., Castro, A., Ibáñez, A., y Borragán, A. (2009). El proceso de comunicación en la enseñanza. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 387-395. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832321042.pdf>

Espinoza, K., y Cortez, V. (2019). *Estrategia metodológica para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de la Lengua y Literatura desde un enfoque comunicativo*. <http://repositorio.unae.edu.ec/bitstream/56000/1118/1/El%20enfoco%20comunicativo.pdf>

Fajardo, L. A. (2009). A propósito de la comunicación verbal. *Forma y función*, 22(2), 121-142. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21916691006>

Fernández, L. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo: UF0346*. <https://elibro.net/es/lc/uazuay/titulos/217781>

Flores Mamani, E., Garcia Tejada, M. L., Calsina Ponce, W. C., y Yapuchura Sayco, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano—Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Flórez-Madroño, A. C., y Prado-Chapid, M. F. (2021). Habilidades sociales para la vida: Empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en adolescentes escolarizados. *Revista Investigium IRE Ciencias Sociales y Humanas*, 12(2), 13-26. <https://investigiumire.unicesmag.edu.co/index.php/ire/article/view/356>

Freire, P. (1998). *¿Extensión o comunicación?: La concientización en el medio rural*. Siglo Veintiuno Editores.

Gañán Rodríguez, S. (2018). *Habilidades sociales: Los estilos de comunicación en la resolución de conflictos en los docentes del IES Nervión de la localidad de Sevilla* [Tesis, Universidad de Sevilla]. <https://idus.us.es/handle/11441/81796>

Gómez, J. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>

Gualle, P. del C. A. (2023). La comunicación no verbal en los estilos de enseñanza y aprendizaje Caso: Universidad de las Fuerzas Armadas – Espe, Ecuador. *Ciencia*

- Gutiérrez, D., (2009). *El taller como estrategia didáctica*. Razón y Palabra, (66).
- Hernández Calderón, K. A. H., y Lesmes Silva, A. K. L. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista convicciones*, 5(9), 83-87.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1era. ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Köhler, M. (2022). *Comunicación + Liderazgo*. Grupo Eitorial Éxodo. https://www.elsotano.com/libro/comunicacion-liderazgo_10617572
- Ladino Marín, P. L. (2017). *Teorías de la comunicación*. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Latorre, A. (2003). *La investigación-acción: Conocer y cambiar la práctica educativa*. Grao.
- Lesmes Silva, A. K., Barrientos-Monsalve, E. J., y Cordero Díaz, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 147-153. <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Ley Orgánica de Educación Intercultural (2017). <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Ley-Organica-Educacion-Intercultural-Codificado.pdf>
- Martínez, M. L. M., y Castellanos, S. J. C. (2016). *La comunicación efectiva y asertiva entre maestros, alumnos y padres de familia: experiencias en una telesecundaria en México*.
- Mendiburu Rojas, A. F., Intriago Alcívar, G. C., Carpio Vera, D. A., y Oviedo Rodríguez, M. D. (2022). La comunicación asertiva: Una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera Educación Básica. *Universidad y Sociedad*, 14(S1), Article S1. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2648>
- Mendiburu Rojas, A. F., Intriago Alcívar, G. C., Mora Aristega, A. M., y Pérez Urruchi, A. E. (2022). La Enseñanza Híbrida: Reflexiones sobre el proceso de aprendizaje en estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo. 2022. *Revista Conrado*, 18(89), Article 89. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2760>
- Miranda, G. C., y Vega, G. C. (2021). La comunicación asertiva: Una mirada desde la

psicología de la educación. *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 12(3), 131-151

- Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E., y Carvajal Artunduaga, L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 12(21), 78-95.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497552353007>
- Morrillo, F. B. C., Intriago, J. O. V., y Chávez, O. E. B. (2021). Influencia de la comunicación oral de los docentes en la atención de niños con trastornos específicos del aprendizaje. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 25(2), Article 2.
<https://doi.org/10.46498/reduipb.v25i2.1491>
- Núñez de Báez, B., Chávez de Quintero, N., Fernández, F., Lira, M., y Fajardo, T. (2017). Conceptualización y política de atención educativa: Dificultades de Aprendizaje. MPPED.
<https://www.pasoapaso.com.ve/index.php/component/k2/item/2965-conceptualizaci%C3%B3n-de-atenci%C3%B3n-educativa-para-educandos-con-dificultades-de-aprendizaje>
- Osés Bargas, R. M., Duarte Briceño, E., y Pinto Loria, M. de L. (2016). Juegos cooperativos: Efectos en el comportamiento asertivo en niños de 6º. grado de escuelas públicas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(3), 176-186.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1607-40412016000300013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Paz, V. G. (2012). Comunicación organizacional. Tlalnepantla, Estado de México.: Red tercer milenio.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=comunicacion+organizacion+vanesa+guzman+paz&btnG=
- Ruedas Marrero, M., Ríos Cabrera, M. M., y Nieves, F. (2009). HERMENÉUTICA: LA ROCA QUE ROMPE EL ESPEJO. *Investigación y Postgrado*, 24(2), 181-201.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65817287009>
- Santos Moreira, L. L., Moreno Arteaga, N. I. D. L. C., y García Mera, S. M. (2022). La comunicación en el aula y su influencia en las relaciones interpersonales: Un estudio de caso. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(2), 310-317.
<https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/3420>
- Solórzano Soto, Rita. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el

aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 187-194.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100187&lng=es&tlng=es.

UNESCO. (2013). *Análisis del clima escolar: ¿Poderoso factor que explica el aprendizaje en América Latina y el Caribe?* - UNESCO Biblioteca Digital. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000243050>

Vélez Mejía, R., Ponce Zavala, C., y Solórzano Solórzano, S. (2016). Importancia de la comunicación en el aprendizaje. *Sathiri*, 11, 252-260. <https://doi.org/10.32645/13906925.23>

Vieira, H. (2007). *La comunicación en el aula: Relación profesor-alumno según el análisis transaccional*. Narcea Ediciones.

6. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorías de análisis

Definición conceptual	Categorías de análisis	Sub Categoría	Indicador	Ítem	Instrumento
<p>La comunicación verbal es el tipo de comunicación en la que se emplean signos del lenguaje para el intercambio de información. Los signos del lenguaje se pueden expresar de forma oral o escrita. Cuando se usa la forma oral se usa palabras habladas y si usan la forma escrita utiliza símbolos que representa diferentes palabras o símbolos de habla (Gañán, 2018).</p> <p>De acuerdo con Vélez et al. (2016) La comunicación verbal es el intercambio de ideas, pensamientos entre dos personas, que se acompaña de expresiones fáciles y corporales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación verbal. 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliza el lenguaje Interviene la comunicación verbal Interviene la comunicación no verbal. 	<ul style="list-style-type: none"> Expresarse ideas, sentimientos de manera clara. Usa gestos, posturas corporales y expresiones faciales 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Defina que es la comunicación verbal? 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista
<p>Elementos que intervienen en la comunicación verbal. El proceso comunicativo verbal tiene diferentes elementos como: emisor, receptor, mensaje, código, canal y contexto. El autor Ladino (2017) coincide en ocho</p>	<ul style="list-style-type: none"> Elementos de la comunicación verbal. 	<ul style="list-style-type: none"> Emisor Receptor Mensaje Código Canal 	<ul style="list-style-type: none"> Personas que envían la información. Personas que reciben la información. Información que intercambian. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Podría mencionar los elementos que intervienen en la comunicación verbal? 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista

componentes del proceso de comunicación.

- Contexto

- Lenguaje que utiliza el emisor y receptor.
- Es el medio digital o físico para transmitir la información.
- Un lugar donde se desarrolla la comunicación.

El estilo de comunicación se define como un patrón habitual que rige el comportamiento de una persona y que está compuesto por pensamientos, conductas, sentimientos y actitudes que cada persona posee y que se traduce en la manera en la que piensa, siente, actúa e interpreta la realidad (Camargo Uribe y Hederich Martínez, 2007). El estilo de comunicación que adopte la persona depende de los rasgos personales y el contexto donde se desarrolla el proceso comunicativo.

- Estilos de comunicación.

- Estilo pasivo
- Estilo agresivo
- Estilo asertivo

- El docente evita mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos.
- Los docentes siempre están a la defensiva y son groseros al momento de comunicar.
- Los docentes expresan sus opiniones, reclamos y necesidades, de manera respetuosa clara y firme

- ¿Usted sabe que existen diferentes estilos de comunicación?
- ¿Qué tan comunes son las situaciones en las que los docentes critican o menosprecian las opiniones de los estudiantes?
- ¿En qué medida los docentes utilizan un tono dominante y acusatorio al interactuar con los estudiantes?
- ¿Qué es la comunicación asertiva?

- Entrevista

Pérez et al. (2017) dan a conocer el funcionamiento de un programa llamado “Habilidades para la vida”, en el cual se trabajan las habilidades comunicativas sociales e interpersonales. Con las habilidades mencionadas se pretende mejorar el manejo de emociones, como el estrés y el autocontrol, mismos que conllevan a enfrentar con éxito la manera de comunicarse.

- Estrategias comunicativas

- Falta de estrategias para la comunicación.

- Planificar estrategias a partir de las necesidades de la institución educativa.

- Estrategias para fortalecer la comunicación.

- ¿Puede mencionar algunas actividades que ayuden a mejorar la comunicación verbal en el aula?

- Entrevista.
-

Anexo 2. Consentimientos informados.

Telga. Ana Neira

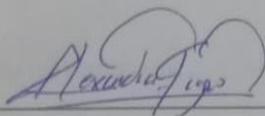
Directora de la Escuela Fiscal Hermano Miguel.

De mi consideración:

Yo, Lourdes Alexandra Tigre Z., con cédula de identidad 0106036726, acudo ante usted como autoridad de la escuela con el fin de solicitar permiso, para el desarrollo de la tesis de maestría denominada "La comunicación entre docentes y estudiantes", la maestría estoy cursando en la Universidad del Azuay.

Por la favorable acogida al presente anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente



Lic. Lourdes Tigre.

C.I. 0106036726

Recibido
19-10-23
12:00
ana neira

Proyecto de Investigación

"ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA ESCUELA FISCAL HERMANO MIGUEL"

Estimado docente:

Usted ha sido invitado/a a participar en una investigación que tiene como objetivo de conocer la percepción de los docentes de la Escuela Fiscal Hermano Miguel en cuanto a la comunicación verbal entre docentes y estudiantes con la finalidad de formular e implementar estrategias de mejora.

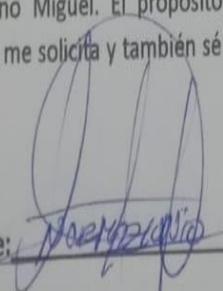
Solicitamos su apoyo a través de una entrevista, la misma que es voluntaria y anónima, la persona responsable de este proyecto es Lourdes Alexandra Tigre Z. , estudiante maestrante de la Universidad del Azuay teléfono 0988766540, email: tigrealexandra6@gmail.com

La entrevista será grabada previa autorización del entrevistado y transcrita posteriormente. Se reservará la confidencialidad de su identidad y la información será utilizada con propósitos académicos. Los resultados del estudio serán utilizados para generar nuevos conocimientos en el campo de la educación, serán empleados en un trabajo de titulación de la Maestría en Educación, mención Gestión Liderazgo de la Universidad del Azuay. Se velará por mantener la estricta confidencialidad y privacidad de los participantes.

Su firma significa que está de acuerdo en participar en esta investigación.

Consentimiento informado

Yo, Norma Zhunio estoy de acuerdo en participar en el Proyecto de Investigación "Análisis de la Comunicación verbal entre Docentes y Estudiantes" de la escuela fiscal Hermano Miguel. El propósito del estudio ha sido descrito previamente. Comprendo lo que se me solicita y también sé que puedo hacer las consultas que considere pertinentes.

Firma del Participante: 

Cuenca, 20 de diciembre del 2023.

Señor padre de familia.

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente me permito solicitar su autorización y consentimiento para la participación de su hijo en el proyecto de investigación "La comunicación asertiva entre docentes y estudiantes", la persona responsable de este proyecto es Lourdes Tigre, estudiante maestrante de la Universidad del Azuay.

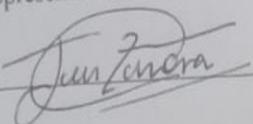
Solicitamos su consentimiento para realizar a su representando una entrevista que será grabada y transcrita posteriormente.

Se reserva la confidencialidad de la identidad y los datos obtenidos serán utilizados con fines académicos.

Consentimiento informado.

Yo, Juan Zamora, representante del estudiante Luis Zamora de 8 grado. Estoy de acuerdo que participe en la investigación denominada "La comunicación asertiva entre docentes y estudiantes" de la escuela fiscal Hermano Miguel. El propósito del estudio ha sido descrito previamente.

Firma del representante:



Anexo 3. Entrevista semiestructurada

Fecha de la Entrevista:
Jornada:
Nombre del entrevistado:
Cargo:
Nivel Educativo:
La presente entrevista está dirigida a los docentes de la escuela fiscal Hermano Miguel con el objetivo de conocer ¿Cuál es la percepción que tienen los docentes en cuanto a la comunicación entre docentes y estudiantes?
Preguntas
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Defina que es la comunicación verbal?2. ¿Mencione los elementos que intervienen en la comunicación verbal?3. ¿Usted sabe que existen diferentes estilos de comunicación verbal?4. ¿Qué tan comunes son las situaciones en las que los docentes critican o menosprecian las opiniones de los estudiantes?5. ¿En qué medida los docentes utilizan un tono dominante y acusatorio al interactuar con los estudiantes?6. ¿Qué es la comunicación verbal asertiva?7. ¿Puede mencionar algunos elementos que ayuden a mejorar la comunicación verbal en el aula?

Anexo 4. Plan de acción

Plan de capacitación institucional para el personal docente de la escuela fiscal “Hermano Miguel”

1. Presentación

La presente propuesta de intervención se genera a partir de una investigación realizada en la escuela fiscal “Hermano Miguel”, en relación a la comunicación verbal entre docentes y estudiantes, se busca conocer , mejorar y usar estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el proceso de enseñanza aprendizaje, en donde se practique la empatía, la escucha activa, la retroalimentación y la claridad en la comunicación, a fin de generar espacios educativos agradables para los profesores y estudiantes . Para ello, se comenzó con una investigación aplicando entrevistas semiestructuradas a los docentes de los diferentes niveles educativos como son: básica elemental, media y superior. Los resultados evidenciaron la falta de conocimientos al concepto de comunicación verbal, elementos de la comunicación, estilos de comunicación y estrategias para fortalecer la interactividad en el aula.

Objetivos:

Objetivo General:

- Proporcionar una capacitación sobre estrategias para la comunicación asertiva dirigida a los docentes.

Objetivos Específicos:

- Profundizar en fundamentos teóricos en relación a la comunicación verbal, elementos de la comunicación, estilos de comunicación y la comunicación asertiva y estrategias para fortalecer la comunicación asertiva en el aula.
- Orientar a los docentes a la práctica de la comunicación asertiva para beneficiar el proceso de enseñanza aprendizaje y las relaciones interpersonales.

2. Metodología

La propuesta del plan de implementación contara con la participación de quince docentes y la facilitadora que presenta el plan de acción. Mediante la propuesta de acción se pretende fortalecer la comunicación verbal asertiva entre docentes y estudiantes mediante el conocimiento y practica de estrategias. Así, se busca fomentar en los docentes la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes, como pilar

fundamental para las buenas relaciones interpersonales y mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje.

3. Evaluación

Para el proceso de evaluación del plan de acción se realizará un conversatorio al final de cada taller para verificar los conocimientos compartidos, aclarar dudas y sugerencias de los docentes para mejorar los siguientes talleres. Con ello se busca evidenciar que las capacitaciones se desarrollaron de acuerdo a las debilidades que se encontraron en los talleres y a las sugerencias de los docentes con el fin de cumplir con el objetivo de la propuesta.

4. Cronograma

Modalidad: Presencial

Fecha de inicio: 4 de marzo del 2024.

Fecha de finalización: 13 de marzo del 2024.

Duración: 8 horas

Taller 1				
Actividades para fortalecer a la comunicación.				
Tema	Objetivo	Actividades	Recursos	Tiempo
Estilos de comunicación	Fundamentar teóricamente el concepto de la comunicación verbal, elementos de la comunicación, estilos de comunicación pasivo, agresivo y asertivo y la influencia en el proceso de aprendizaje y	<p>Encuentro: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludo y bienvenida. ➤ Socializar la propuesta y las normas para los talleres. ➤ Dinámica: El teléfono descompuesto. ➤ Presentación de diapositivas con aspectos teóricos para conceptualizar: La comunicación verbal, elementos de la comunicación ➤ Retroalimentación. 	<p>Tecnológicos.</p> <p>Presentación en Power Point</p> <p>Computador</p> <p>Proyector</p> <p>Video</p> <p>Humanos</p> <p>Docentes</p> <p>Facilitadora</p>	2 horas

	comunicativo con los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conversatorio final del taller. 		
		<p>Encuentro: 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Observar un video. ➤ Conversar sobre el video. ➤ Presentación de diapositivas con aspectos teóricos para conceptualizar los estilos de comunicación. ➤ Participación docente. ➤ Identificar mi estilo de comunicación. ➤ Identificar ventajas y desventajas en el contexto educativo. ➤ Cada equipo da a conocer una ventaja y desventaja sobre el estilo de comunicación que maneja cada docente en el contexto educativo. ➤ Escribir en un papelógrafo general que puedo hacer para convertir la desventaja en ventaja. ➤ Reflexión sobre la actividad. ➤ Retroalimentación. ➤ Conversatorio final del taller. 		2 horas
Tema	Objetivo	Taller :2 Actividades	Recursos	Tiempo
Estrategias para	Fundamentar teóricamente la	<p>Encuentro: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludo y bienvenida. 	Tecnológicos	2 horas

<p>fortalecer la comunicación asertiva en el aula.</p>	<p>importancia de conocer y manejar estrategias para fortalecer la comunicación asertiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitar formar equipos de trabajo. ➤ Presentación del tema. ➤ Presentación de diapositivas con aspectos teóricos para conceptualizar las estrategias para fortalecer la comunicación asertiva. ➤ Participación docente. ➤ Estrategias: escucha activa y empatía. ➤ Aplicar las estrategias para solucionar problemas de comunicación dentro del aula. ➤ Retroalimentación. ➤ Conversatorio final del taller. <p>Encuentro: 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludo y bienvenida. ➤ Presentación del tema. ➤ Presentación de diapositivas con aspectos teóricos para conceptualizar las estrategias para fortalecer la comunicación asertiva. ➤ Participación docente. ➤ Estrategias: comunicación gestual. ➤ Aplicar las estrategias para solucionar problemas de comunicación dentro del aula. 	<p>Presentación en Power Point</p> <p>Computador</p> <p>Proyector</p> <p>Video</p> <p>Humanos</p> <p>Docentes</p> <p>Facilitadora</p>	<p>2 horas</p>
--	---	---	--	----------------

		<ul style="list-style-type: none">➤ Retroalimentación.➤ Conversatorio final del taller.		
--	--	--	--	--