



La Universidad que Siembra

**VICERRECTORADO
DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
ESTADO COJEDES**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS
AVANZADOS**

**FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN
ASERTIVA COMO ESTRATEGIA
PEDAGÓGICA PARA LA FORMACIÓN
DOCENTE EN LA UNELLEZ SANARE**

Autor: José Rodríguez. C.I. 19.571.688

Tutor: Msc. Williams Hernández

Sanare, Junio de 2023

Universidad Nacional Experimental

De Los Llanos Occidentales

“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales

Jefatura de Estudios Avanzados

Subprograma Ciencias Sociales y Económicas

Maestría Gerencia General

**FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO
ESTRATEGIA PEDAGÓGICA PARA LA FORMACIÓN DOCENTE
EN LA UNELLEZ SANARE**

Requisito parcial para optar al grado de Magister Scientiarum en Docencia
Universitaria

Autor:
José Rodríguez.
C.I. 1. 19.571.688
Tutor: Msc. Williams Hernández

Sanare, junio de 2023

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo: **WILLIAMS JAVIER HERNÁNDEZ MENDOZA**, cédula de identidad N° **V-22596870**, en mi carácter de tutora del Trabajo Especial de Grado titulado: **FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PEDAGÓGICA PARA LA FORMACIÓN DOCENTE EN LA UNELLEZ SANARE**, presentado por la ciudadana: **JOSÉ ALFREDO RODRÍGUEZ ALVARADO**, para optar al título de **Magister Scientiarum en Docencia Universitaria**, por medio de la presente certifico, que he leído el trabajo y considero, que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinación que se designe.

En la ciudad de **Sanare**, a los **10** días del mes de **junio** del año **2023**.

Nombre y Apellido: Williams Javier Hernández Mendoza



Firma de aprobación del tutor



GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado	Tesis Doctoral
---------------------------	----------	------------------	----------------

Titulado(a):

FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PEDAGÓGICA PARA LA FORMACIÓN DOCENTE EN LA UNELLEZ SANARE

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

JOSÉ RODRÍGUEZ, C.I. V- 19.571.688

Como requisito parcial para optar al grado académico de Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de estudios de Maestría en Ciencias de la Educación Mención Docencia Universitaria del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ – San Carlos, hacemos constar que hoy, **viernes 21 de julio de 2023** a las 2:25Pm, se realizó la presentación / defensa del mismo, acordando:

- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS.**
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN.**
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN HONORÍFICA.**
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN Y HONORÍFICA.**

Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a las

3:00Pm

1.- Jurado Coordinador (a)

MSc. Willians Hernández C.I. V-
22.596.870, (Tutor-UNELLEZ)

2.- Jurado Principal

MSc. Marialbet Aponte C.I. V-
20.671.585, (UNELLEZ)

3.- Jurado Principal

MSc. Jenny Alvarado C.I. V-
12.433.759, (UPEL)

4.- Jurado Suplente

MSc. María Palma, C.I. V-7.468.553
(UNELLEZ)

5.- Jurado Suplente

MSc. Solisbeth Domínguez C.I.
17.195.920 (UPEL)

Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello.



Unellez

ACTA DE ADMISIÓN TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Grado	<input type="checkbox"/>	Tesis Doctoral	<input type="checkbox"/>
---------------------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	----------------	--------------------------

Titulado(a):

FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PEDAGÓGICA PARA LA FORMACIÓN DOCENTE EN LA UNELLEZ SANARE

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

JOSÉ RODRÍGUEZ, C.I. V- 19.571.688

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de estudios de Maestría en Ciencias de la Educación Mención Docencia Universitaria del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ – San Carlos, hacemos constar que hoy: 19 de julio de 2023, a las: 11:00 a.m. se realizó la admisión del mismo, acordando que:

- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL**
- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL, UNA VEZ QUE SE ADOPTEN LAS MODIFICACIONES SUGERIDAS.**
- EL TRABAJO / TESIS NO SE ACEPTA PARA LA DEFENSA ORAL.**

Se estableció como fecha de presentación / defensa, el día: **viernes 21 de julio de 2023. Hora: 10:00 a.m.**, Dando fe de ello levantamos la presente acta en San Carlos, a los diecinueve (19) días de julio de 2023.

1.- Jurado Coordinador (a)

MSc. *Williams Hernández* C.I. V-
22.596.870, (Tutor-UNELLEZ)

2.- Jurado Principal

MSc. *Marialbet Aponte* C.I. V-
20.671.585, (UNELLEZ)

4.- Jurado Suplente

MSc. *María Palma*, C.I. V-7.468.553
(UNELLEZ)

3.- Jurado Principal

MSc. *Jenny Alvarado* C.I. V-
12.433.759, (UPEL)

5.- Jurado Suplente

MSc. *Solisbeth Domínguez* C.I.
17.195.920 (UPEL)

Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello.

ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Santísima Virgen, por permitirme la mantener la fe y la esperanza.

A mis padres .por el apoyo y por haberme educado en valores , de darme la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, por ser sublime ejemplo a seguir , y estar siempre presente para mí.

A mi tutor, Williams Hernández.

A mis hermanos por su incondicional apoyo.

A mi prima Virginia Pérez por ser el pilar fundamental en apoyo, en mi formación académica.

Al profesor Roger Alonso Jiménez por su apoyo incondicional a lo largo de esta investigación.

A mis amigos incondicionales Pausides, Magali.

A las profesoras: Carmen Colmenares, Elida Pérez y Rosa Margarita García.

A mis jefes y compañeros del contexto laboral por su gran apoyo.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso y a la Santísima Virgen, quienes guían mi andar y por mantenerme siempre saludable.

A mis Padres José Antonio Rodríguez y Berta Alvarado, por apoyarme y darme las herramientas para convertirme en personas de bien, por el amor y el ejemplo del trabajo duro, por siempre estar ahí cuando más los necesito, este logro es gracias a ustedes,.

A mis hermanos, Robert y Nedison siempre dispuestos a apoyarme y aquellos familiares que no están físicamente pero que están en nuestro corazón.

A mis compañeros, que por algún motivo no han logrado culminar su tesis.

ÍNDICE

	Pp.
Resumen.....	ix
Introducción.....	1
Capítulo I: El Problema	
1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.2 Objetivos de la Investigación.....	8
1.2.1 Objetivo General.....	8
1.2.2 Objetivos Específicos.....	8
1.3 Justificación.....	9
Capítulo II: Marco Teórico	
2.1 Estado del Arte.....	12
2.2 Antecedentes de Investigaciones Previas.....	13
2.3 Bases Teóricas Referenciales.....	17
2.3.1 Comunicación Asertiva.....	17
2.3.2 Estrategias Pedagógicas.....	29
2.3.3 Formación Docente.....	31
2.4 Sistema de Variable.....	37
Capítulo III: Marco Metodológico	
3.1 Naturaleza de la investigación.....	40
3.2 Tipo de la investigación.....	40
3.3 Diseño de la investigación.....	40
3.4 Población y Muestra.....	41
3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	42
3.6 Técnica de análisis de los datos.....	42
3.7 Confiabilidad y Validez del instrumento.....	43
Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los Resultados	45
Capítulo V: Propuesta	

5.1 Diseño de un plan de acción sobre estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.....	55
5.1.1 Presentación.....	55
5.1.2 Justificación.....	56
5.1.3 Objetivos de la Propuesta.....	57
5.1.3.1 Objetivo general.....	57
5.1.3.2 Objetivos específicos.....	57
5.1.4 Estructura del proyecto.....	58
5.2 Ejecución de un plan de acción sobre estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.....	58
5.3 Evaluación del plan de acción sobre sobre estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.....	64
Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones	
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	68
Bibliografía.....	69
Anexos	
A. Instrumento de recolección de datos.....	73
B. Formato de validación de instrumento.....	74
C. Análisis de confiabilidad.....	77
D. Material Fotográfico.....	78

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de la Variable.....	39
2. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Comunicación Asertiva.....	45
3. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Comunicación Asertiva.....	46
4. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Comunicación Asertiva.....	47
5. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Comunicación Asertiva.....	48
6. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Estrategias Pedagógicas.....	48
7. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Estrategias Pedagógicas.....	49
8. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Estrategias Pedagógicas.....	50
9. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Estrategias Pedagógicas.....	51
10. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Formación Docente.....	52
11. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Formación Docente.....	53
12. Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Formación Docente.....	54
13. Resultados de la evaluación del plan de acción aplicado.....	65



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS
INDUSTRIALES
JEFATURA DE ESTUDIOS AVANZADOS
SUBPROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN GERENCIA GENERAL

FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PEDAGÓGICA PARA LA FORMACIÓN DOCENTE EN LA UNELLEZ SANARE

Autor: José Rodríguez
C.I. V-19571688

Tutor: MSc. Williams Hernández
AÑO: 2023

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como finalidad Aplicar estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la UNELLEZ Sanare., con un tipo de investigación cuantitativa, de diseño descriptivo de campo no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible según normativa de la Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora. La población estuvo conformada por 15 docentes de la mencionada universidad, a quienes se les aplicó un instrumento para la recolección de los datos, tipo cuestionario; para los efectos de la confiabilidad se utilizó el modelo de Kuder-Richardson obteniendo como resultado un 0,83 en cuanto a la validez se sometió al juicio de tres expertos para evaluar congruencia, pertinencia y redacción. Se ejecutó la propuesta donde se llevó a cabo cuatro talleres de, comunicación asertiva el cual se logró el cumplimiento de las actividades llegando a la conclusión que la comunicación asertiva, es una habilidad fundamental para el convivir, enfocados en preparar a los profesores para que puedan adquirir los conocimientos, actitudes para desarrollar de manera eficaz su labor en el aula

Descriptor: Comunicación Asertiva – Estrategia Pedagógica – Formación Docente.

**EXPERIMENTAL NATIONAL UNIVERSITY
FROM THE WESTERN PLAINS “EZEQUIEL ZAMORA”
VICE-RECTOR'S OFFICE FOR INFRASTRUCTURE AND INDUSTRIAL PROCESSES
HEAD OF ADVANCED STUDIES
SOCIAL AND ECONOMIC SCIENCES SUB-PROGRAM
MASTER IN GENERAL MANAGEMENT**

**Author: Jose Rodriguez
I.C. V- 19571688
Tutor: MSc. Williams Hernández
YEAR: 2023**

Abstract

The purpose of this research study was to apply pedagogical strategies to strengthen assertive communication in UNELLEZ Sanare teachers, with a type of quantitative research, of a descriptive non-experimental field design, under the modality of a feasible project according to regulations. from the Ezequiel Zamora National Experimental University. The population was made up of 15 teachers from the aforementioned university, to whom an instrument was applied for data collection, a questionnaire type; For the purposes of reliability, the Kuder-Richardson model was used, obtaining as a result a 0.83 in terms of validity. It was submitted to the judgment of three experts to evaluate congruence, relevance and writing. The proposal was carried out where four assertive communication workshops were carried out, which achieved compliance with the activities, reaching the conclusion that assertive communication is a fundamental skill for living together, focused on preparing teachers so that they can acquire the knowledge and attitudes to effectively carry out their work in the classroom.

Descriptors: Assertive Communication - Pedagogical Strategy - Teacher Training.

INTRODUCCIÓN

Existen nuevas tendencias de la educación superior para enfrentar los actuales retos que imponen la globalización de las actividades económicas, los sistemas de comunicación e interconexión de nuevas tecnologías y la expansión progresiva del conocimiento y de la información, así como para responder a las exigencias de las políticas de estado, los organismos rectores de los sistemas educativos, el entorno social y el estudiantado.

Corresponde a la universidad, como institución social, generar transformaciones educativas con el fin de preparar al hombre para el ejercicio profesional y para la vida, mediante el desarrollo de potencialidades funcionales o facultades. Para ello, esta debe transformar sus funciones sustantivas de gestión: académica, de investigación y de vinculación con la colectividad. Corresponde a las instituciones de educación superior y a los docentes generar una educación con calidad y calidez, para lograr un aprendizaje significativo y resultados que garanticen la formación de profesionales capaces de contribuir al bienestar de la colectividad, del mundo laboral y del estudiante.

La formación del docente para mejorar el desempeño profesional pedagógico y la introducción de nuevas estrategias pedagógicas en el proceso educativo constituyen aspectos centrales del proceso formativo. De acuerdo con estos elementos, es necesario diseñar una estrategia pedagógica que contribuya a la consecución de la calidad del sistema educativo y del proceso docente-educativo para lograr el desarrollo de competencias en los docentes; competencias asumidas como "cualidades humanas fundamentales para construir, modificar y reformular conocimientos, actitudes, emociones y habilidades.

La estrategia permite, a partir de una decisión inicial, imaginar un cierto número de escenarios para la acción, escenarios que podrán ser modificados según las informaciones que nos lleguen en el curso de la acción y según los

elementos aleatorios que sobrevendrán y perturbarán la acción. La estrategia lucha contra el azar y busca información. Las estrategias, como alternativas en la teoría de la educación avanzada, son vistas como un modelo para el mejoramiento del desempeño profesional pedagógico de los docentes. Según esta teoría, la estrategia pedagógica es aquel programa de superación dirigido a graduados universitarios, con el propósito de perfeccionar el desempeño profesional y contribuir a la calidad del trabajo. Se organiza sistemáticamente por las universidades y algunas entidades autorizadas para su ejecución, o cooperativamente entre ambas.

Con este panorama surge la presente investigación como propuesta académica y seguimiento pedagógico a los docentes, mediante las observaciones se pudo evidencia el poco uso y desconocimiento de estrategias pedagógicas que permitan el desarrollo cognitivo en cada actividad planificada. Con este fin se plantea el estudio con el objetivo de aplicar estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare. En tal sentido, el trabajo está estructurado en cinco capítulos, detallados a continuación:

En el capítulo I se tiene el problema, en el están contenidos el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación e importancia desde los diversos ámbitos que conlleva todo estudio investigativo. En el II capítulo se plantean las bases teóricas de la investigación, en ello se encuentran: el estado del arte, las investigaciones previas, los referentes teóricos, las bases legales y el sistema de operacionalización de la variable de estudio.

El III capítulo está contenido del marco metodológico, en él está presente la naturaleza de la investigación, tipo y diseño de la misma, la población y muestra, las técnicas de recolección de la información, la confiabilidad y la validez del instrumento y por último las técnicas de análisis de los datos. En el IV capítulo está el análisis de los datos a través de una presentación de cuadro de frecuencia y porcentualidad de cada uno de los ítems con sus

respectivos análisis descriptivos y reforzamiento teórico según los autores citados en el marco teórico. En el V capítulo se expresa la propuesta de una investigación, ejecución y evaluación de la misma; cerrando todo el capítulo con las conclusiones y recomendación generales del proceso investigativo. Como soporte de lo realizado, se presentan las referencias bibliográficas y los diferentes anexos del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Problema de Investigación

Durante los últimos períodos el nuevo conocimiento ha permitido descubrir en los procesos de la vida, un continuo que va desde la simplicidad de un organismo hasta el hombre. Se ha podido establecer que los procesos vitales son básicamente comunes, como son las reglas que los rigen y los mecanismos de cómo la vida pasa de una generación a otra, por lo que, todo ser humano desde que nace, y a lo largo de toda la vida, establece relaciones con los demás, estas relaciones van formándolo como persona y marcando las pautas de su desarrollo. Asimismo, la humanidad está en cambio permanente por secuela de la transformación del conocimiento, se requiere convertir los modelos y esquemas de pensamiento, para lograrlo se precisa formar un ciudadano con un conjunto de habilidades, acciones, herramientas y recursos, donde se interiorice en el aprendizaje significativo, dinámico y transformador.

En tal sentido, para establecer una comunicación no basta escribir o hablar, es pertinente considerar los aspectos culturales de los pueblos y sociedades, las características personales de los individuos, hasta el lugar donde viven y su naturaleza étnica, sin olvidar la estratificación social. La vivencia de los individuos se produce y realiza en un ambiente comunicativo, donde los mensajes fluyen constantemente en múltiples direcciones, enmarcados en un contexto social y cultural que les da sentido y valor. De esta manera, para aproximarse a los procesos comunicativos se necesita aclarar que una comunicación se desarrolla con el propósito de transmitir un saber, tanto en ambientes cotidianos como en los educativos.

De este modo, los retos permanentes producidos por la dinámica acelerada del crecimiento científico, tecnológico, social, geográfico y/o histórico orientan su compás hacia la gestión educacional llamada a

favorecer en el ser humano, la adquisición de aprendizajes, habilidades cognitivas superiores, que den lugar al trabajo autónomo, al desarrollo de destrezas transformadoras e innovadoras que permitan de manera exitosa los vertiginosos cambios de orden humanísticos, sociales y culturales que caracterizan a los escenarios presentes. (Villegas 2017).

Por tanto, según Guibort (2018), "tener un buen repertorio de habilidades sociales es imprescindible en los seres humanos, la adaptación al entorno, y para generar vínculos satisfactorios en las relaciones interpersonales". Es por ello, que la comunicación, como proceso de transmisión de un mensaje entre un emisor y un receptor, a través de un medio físico; constituye sin duda alguna uno de los mecanismos más significativos para intentar abordar los procesos de interacción entre los actores y diversos contextos.

De igual manera, según González (2017), "el contexto educativo es un espacio que permite fortalecer el bienestar biopsicosocial a nivel individual y colectivo, basado en el trabajo que brindan los pedagógicos de asesorar y orientar a los estudiantes formándolos con la capacidad de comunicarse de una manera adecuada y veraz". De tal manera, que el docente es mediador entre el estudiante, su propio nivel cultural, al conocimiento que transmite y por las actitudes, que tiene hacia el juicio o hacia un área especializada del mismo.

En este orden de ideas, es oportuno, que el aprendiz sea capaz de construir su propio conocimiento, con la acción pedagógica del profesor como intermediario del proceso de aprendizaje, considerando en primer lugar, un docente que guíe y estructure la enseñanza en común acuerdo con el estudiante y, en segundo lugar, que el docente sea experto ofrezca un material significativo, con la intención de evitar un débil aprendizaje reproductivo, y así lograr adquirir conocimientos que permitan en el estudiante un verdadero significado.

También es pertinente agregar, que la educación es una formación dada a brindar una orientación como apoyo al desarrollo moral, intelectual de

acuerdo a la cultura y normas establecidas por la sociedad a la que pertenece, desde la instrucción es que se construyen nuevas formas de comprensión y se logra la aceptación hacia las nuevas interacciones sociales facilitadas al respeto de gustos y opiniones. Siendo así que entre las habilidades sociales que debe desarrollar el docente, está principalmente la asertividad, esta es considerada como la habilidad que tiene un individuo para transmitir calidez y expresarse mediante cumplidos u opiniones a los demás. La asertividad en el contexto educativo, contribuye a propiciar un clima agradable en la clase, con trato afectivo y respetuoso con los estudiantes, conocer y respetar sus necesidades e intereses, incentivar la comunicación asertiva y apoyar la mejora de las relaciones interpersonales (Huamán & Vásquez, 2018).

En consecuencia, es de vital importancia recordar que en el proceso de enseñanza - aprendizaje, la comunicación permite al docente expresarse de forma inmediata, próxima al estudiante y que ésta se realiza como un diálogo real y fructífero basado en la convicción de que los hábitos verbales son modificables y mejorables. Sin olvidar que la comunicación y educación, son dos procesos similares, horizontales y no autoritarios, permitiendo un intercambio de pensamientos, sentimientos y emociones que revelan las acciones e influencias de unos sobre otros, para que los sujetos implicados en ella, se apropien de la cultura social, negocien los espacios en la vida cotidiana y socialicen vivencias, conocimientos, creencias, costumbres y valores.

De allí, que las relaciones comunicativas entre el docente – estudiante no siempre se comportan de manera positiva, pues existen marcadas dificultades que reflejan determinados comportamientos de los estudiantes como la dependencia, la falta de confianza en sí mismos, no aportar opiniones y puntos de vista propios, mientras que otros se manifiestan de manera agresiva, los tonos de voz al comunicarse son vulgares y no son capaces de autorregularse en los momentos de contradicción o

confrontación, además de no aceptar señalamientos críticos por parte del instructor.

Siendo entonces, que al educador, le corresponde transmitir su mensaje con la mayor claridad y objetividad posible, libre de prejuicios y poniendo al estudiante en contacto con el conocimiento, sin buscar elegir el modo de vida del mismo, sino tratando de capacitarlo para que tenga la posibilidad de elegir su oportuno carácter de existencia. De igual forma, el docente debe estar receptivo, perceptivo y sensible para captar los sentimientos que subyacen en las palabras del estudiante. Asimismo, los estudiantes deben estar atentos a lo que el docente dice y pedir aclaración de conceptos, actitudes, formas de expresar, en el sentido de entenderse y convivir, bajo un clima que posibilite el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua de algunos procesos que ocurren en el aula. También es oportuno agregar, que en la actualidad el estado de pandemia decretado por la Organización Mundial de la Salud OMS (2020), generó la necesidad de migrar precipitadamente a la educación online, por lo que se replanteó la educación en un contexto en que muchos docentes no tenían un dominio pleno de la tecnología para poder implementar de cierta manera el uso de estas herramientas y en corto tiempo de capacitación estar listo para cumplir con el Currículo Nacional. Esto ocasionó que los docentes de manera acelerada adaptaran los contenidos a las plataformas y herramientas virtuales. Debido a la situación actual, la educación cambio, dejando de lado la parte humana, generando estrés en los estudiantes y docentes que les resulto difícil crear un vínculo docente estudiante.

Cabe resaltar, en el aspecto teórico expuesto que discrepa con la realidad pedagógica, de algunas instituciones educativas, tal como es el caso de la Extensión Municipalizada UNELLEZ Sanare, donde a partir de las observaciones realizadas de manera informal con el personal que labora en la misma, se ha podido corroborar que los docentes presentan debilidad en conservar una comunicación asertiva aplicable en la gestión diaria educativa.

Por lo tanto se hace necesario invitar a dichos protagonistas dejen de un lado la labor de simples operadores de planes, programas sin sentido y comiencen a ejercer su rol de docentes constructivistas.

Por lo anterior, es evidente que, los docentes durante el desarrollo de las actividades académicas, lo hacen de manera rutinaria y tradicional, no aplican estrategias pedagógicas que ayuden a despertar el interés de los estudiantes, esto se deduce de la observación realizada donde además la interacción docente- estudiante es escasa y no se propicia una comunicación asertiva grupal, ni de manera individual.

Ante la situación expuesta, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de conocimiento que poseen los docentes sobre la comunicación asertiva? ¿Qué estrategias pedagógicas aplican los docentes para fortalecer la comunicación asertiva? ¿Cuáles son las estrategias pedagógicas que fortalecen una comunicación asertiva?

1.2 Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Aplicar estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el nivel de conocimiento que poseen los docentes de la Unellez Sanare sobre la comunicación asertiva.
2. Diseñar estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare..
3. Aplicar las estrategias pedagógicas aplicadas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en la formación de los docentes de la Unellez Sanare.

1.3 Justificación y línea de investigación

Entre las necesidades básicas del ser humano está la educación, por cuanto a través de la historia, ha sido considerada como el recurso más idóneo, el eje rector de todo impulso e innovación social. Mediante el proceso educativo se transmiten los valores fundamentales, la preservación de la identidad cultural y ciudadana; es la base de la formación, así como la preparación de los recursos humanos necesarios, las personas deben estar educadas para que manejen adecuadamente sus emociones, sentimientos y deseos que son bastantes discrepantes.

En este sentido, la utilización de estrategias pedagógicas, debe realizarse de forma heurística, flexible y reflexiva, como recurso que el docente puede utilizar para promover aprendizajes significativos en los estudiantes; ya que en ambos casos el estudiante o el agente de enseñanza, deberán emplearlas como procedimientos adaptables; dependiendo de los distintos dominios de conocimiento, contextos, demandas o secuencias de enseñanza de que se trate, antes bien, lo que debe considerarse dentro del proceso de enseñanza, es lograr que el aprendiz sea más autónomo y reflexivo, de tal manera que lleguen a aprenderlas y utilizarlas como genuinas estrategias de aprendizaje.

Según Díaz Barriga (2010), señala que las estrategias de enseñanza son “procedimientos que se utilizan en forma reflexible y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos”. De este modo, es pertinente agregar que la función del docente es engarzar los procesos de construcción del estudiante con el saber colectivo organizado, esto implica que la función del docente no se limita a crear condiciones óptimas para que el estudiante despliegue una actividad mental constructiva, sino que deba orientar y guiar explícita y deliberadamente dicha actividad.

En este orden de ideas, la asertividad según Robredo (1995) los orígenes de la palabra “asertividad” se encuentran en el latín *asserere* o *assertum*, que significa “afirmar” o “defender”. En efecto, el término adquiere un significado de afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima,

aplomo y comunicación segura y eficiente. Es por ello que en las instituciones educativas casi siempre la enseñanza en el aula está organizada con base en el aprendizaje por recepción, por medio del cual se adquieren los grandes volúmenes de material de estudio que comúnmente se le presentan al estudiante.

Desde esta perspectiva, la presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico, porque permite aportar conocimientos a partir de la utilización de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva, que inciten al estudiante a conocer, a hacer, a pensar; todo este proceso implica la construcción de un nuevo conocimiento a partir de una idea o experiencia previa.

En relación, a la connotación práctica, se establecerá el fortalecimiento de la comunicación asertiva como estrategia pedagógica para la formación docente en la UNELLEZ Sanare; se conocerá la actuación del docente en cuanto a la aplicación de dichas estrategias pedagógicas como practica instructiva, que conlleve a la calidad educativa en la mencionada institución; lo cual se traducirá en una actitud crítica constructiva permanente, hacia el uso justo de la coherencia, con el fin de facilitar la formación y el aprendizaje de los estudiantes.

Desde el aspecto social, la investigación se argumenta en la medida que la institución, en relación con el contexto histórico y social en el cual se desarrolla el docente y por ende el estudiante se incentive las estrategias pedagógicas, a través de un sistema de experiencias de aprendizajes; planteamiento que se sustenta en el hecho que el ser humano, es un ser que vive y se desarrolla en relación con otras personas y el ambiente.

En lo que se refiere, al aspecto metodológico, se centra en referentes teóricos para futuras exploración, que estén bajo el mismo tópico de trabajo y más aún que sea llevado a la práctica de estrategias pedagógicas que se presenten en otros contexto que presenten tipologías similares a las planteadas, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos

Occidentales Ezequiel Zamora, Sanare, con la intencionalidad de contrastar los fundamentos teóricos de la comunicación asertiva, con la praxis educativa en la formación y capacitación de los docentes.

Finalmente, el presente trabajo de investigación se inscribe bajo la línea de investigación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, para los estudios avanzados en Ciencias de la Educación Superior mención Docencia Universitaria específicamente en la línea de Procesos de Educación y Aprendizaje.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del Arte

La comunicación asertiva, se constituye en la mediación clave para llevar a cabo las acciones eficientes en los logros estipulados de cualquier entidad educativa; siendo entonces la universidad, uno de los escenarios donde se fortalezca la comunicación asertiva como estrategia pedagógica tendiente a la mejora de la formación docente y de convivencia.

De esta forma, Salter (1940), definió que la asertividad “es como un rasgo de personalidad, como la expresión de los derechos y sentimientos personales, casi todo el mundo podía ser asertivo en algunas situaciones y absolutamente ineficaz en otras”. Asimismo, Wolpe y Lazarus (1958), dan el primer concepto de asertividad, y descubrieron que casi todo el mundo puede ser asertivo en algunas situaciones y en otras no; puesto que, cuando se expresa un mensaje en el que las palabras y los gestos transmiten claridad, existe una actitud de empatía hacia el interlocutor.

Por lo anterior, Eisler (1975), realizó el Behavioral Assertiveness Test-Revised, (test conductual de asertividad revisado), que fue un test creado con el objetivo de evaluar las habilidades sociales a través de la técnica de role-Playing (Técnica de dinámica de grupo); constó de 32 situaciones las cuales implicaron expresiones positivas y negativas. Por su parte, Greco (1985), creó el Modelo Bidireccional de la Asertividad, en el cual se explica las diferencias entre conducta asertiva, no asertiva y agresiva.

Por consiguiente, Gago (2017) definió “la asertividad está ligada a la conducta, por lo que el entrenamiento asertivo no solo permite desarrollar actividades inherentes y propias del ser humano sino que ayuda a mejorar sus relaciones con su entorno y a desarrollar habilidades sociales”. En este sentido, Darius y Eshleman (2001), señalan suposiciones erróneas como obstáculos para la conducta asertiva. Asimismo, Flores y Díaz (2002), mencionan que la asertividad depende de la cultura contextual, la situación y la psicología. De aquí que, se puede afirmar que la comunicación asertiva es

una forma de comunicación importante para defender derechos, expresar opiniones y realizar sugerencias de manera honesta y pacífica.

2.2 Antecedentes de investigaciones previas

Cabe señalar, que la génesis u origen del constructo asertivo se deriva a criterio de Wolpe y Lazarus (1958), que proviene del sustantivo «aserto» y del sufijo «ivo» que indica inclinación o capacidad para afirmar, confirmar o manifestar algo que es cierto o verdadero.

Al respecto, según Franco, (2011) “Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”, en tal sentido, se refieren estudios previos que establecen elementos teóricos que coadyuvan a fundamentar la relevancia, vigencia y pertinencia del estudio de las variables, para la comunidad científica en la actualidad, por consiguiente, se señalan artículos científicos arbitrados y tesis doctorales, como elementos que pueden preceder y orientar los objetivos de esta investigación, lo que le permitió precisar y delimitar las variables de estudio y por consiguiente las intenciones del estudio.

A nivel Internacional, Pozo (2018), presentó una investigación titulada: “Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje”, Quito-Ecuador; para la misma, se planteó como objetivos: analizar la literatura sobre los indicadores de comunicación asertiva como competencia social, el nivel de aplicación de los indicadores expresivos verbales y no verbales de la comunicación asertiva del docente en sus actividades pedagógicas, y desarrollar una guía con orientaciones para docentes que contribuya a la práctica de la comunicación asertiva en el aula.

La investigación se enmarcó en la modalidad tipo descriptiva, apoyada en un diseño exploratorio y descriptivo, se tomó como población total 80 sujetos

del contexto de estudio, utilizándose un censo poblacional a los cuales se les aplico un instrumento tipo encuesta, elaborada específicamente para esta investigación, los cuales fueron validados a través de juicios de expertos. Los resultados obtenidos, hacen necesaria la propuesta de actividades para la formación en habilidades de comunicación asertiva a fin de garantizar climas favorables en el aula y una disminución del estrés laboral.

Finalmente, se constató una relación del antecedente citado con la presente investigación en relación con el tema de estudio, puesto que radica que es el docente es uno de los protagonistas clave para poner en escena sus habilidades asertivas en el momento de la interacción con los estudiantes en el aula, reconociendo que el mismo proceso de carácter cognitivo lleva de forma implícita un nivel de asertividad.

En este mismo ámbito, Colina y Ellison (2019) desarrollaron una investigación acerca de “Estrategias basadas en la programación neurolingüística para la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes del instituto “Valles Calchaqués” Argentina- Buenos Aires. Esta investigación se soportó en los planteamientos de la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura, la Teoría Humanista de Roger, la Teoría de Comunicación de Martín, las propuestas de comunicación asertiva de Ocampo- Vásquez y la Programación Neurolingüística de Bandler- Grinder.

La metodología se asoció a una investigación descriptiva con diseño no experimental de campo, la población estuvo conformada por 18 docentes de dicho instituto. Se aplicó un cuestionario indicando que un 67% de los docentes poseen poco dominio acerca de programación neurolingüística y en un 100% su disposición de adquirir dichos conocimientos. Por lo tanto se justifica la necesidad de diseñar estrategias basadas en la programación neurolingüística para la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes.

La investigación anteriormente citada guarda relación con el presente estudio en cuanto a la variable que se está trabajando, es decir, que los docentes pertenecientes a instituciones educativas necesitan bajo una ruta

metodológica articular líneas epistemológicas tendientes a sacar el máximo provecho de las habilidades pedagógicas y en particular lo relativo a la asertividad.

A nivel Nacional, Manchena (2017), realizó un trabajo de investigación titulado: “Comunicación asertiva, una propuesta desde la producción de cambios significativos en el desempeño laboral educativo”, de la U.E. “Dr. Rafael Caldera Izaguirre”, del sector la Morita, municipio Cocorote, estado Yaracuy. Cuyo objetivo fue promover la comunicación asertiva como herramienta para la producción de cambios significativos en el desempeño laboral educativo. La metodología estuvo bajo el enfoque cualitativo, empleando el método de Investigación Acción Participativa (IAP), la cual consiste en aplicar un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado, crítico con la finalidad de estudiar algún aspecto de la realidad. Se seleccionaron seis (06) sujetos como informantes clave, esta selección la determinó la dinámica de trabajo desarrollada en el momento del diagnóstico, para la recolección de la información se empleó la técnica de la observación participante y la entrevista semi-estructurada, los resultados evidenciaron que la comunicación asertiva facilita de manera sistemática el cultivar el valor, el respeto a la par con tolerancia entre los grupos sociales, contribuyendo de manera positiva a fomentar las relaciones interpersonales.

En este mismo orden de ideas, se puede inferir que la investigación citada guarda relación en el presente estudio, por cuanto hace uso de las habilidades sociales, herramienta clave en toda institución ya que esta ayuda para un vínculo significativo con las relaciones interpersonales, exteriorizando sus ideales, además de tener un entorno óptimo institucional. Igualmente, Gallardo (2017), realizó un trabajo de investigación titulado: “Plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las relaciones interpersonales”, en la U.E.C. “Valle Verde” San Diego, estado Carabobo. La metodología estuvo enmarcada en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo. La población se conformó

por 30 personas entre, directivos, coordinadores, orientadores y profesores, pertenecientes a dicha institución, la muestra fue de tipo censal; los resultados reflejan que existe una desvinculación entre el directivo y los profesores, donde no se aprecia la comunicación asertiva afectando las relaciones interpersonales.

Como se puede apreciar, que el citado estudio resalta la importancia de la comunicación y la asertividad puesto que se encuentra íntimamente relacionadas, se tornan edificantes, eficientes, claras y congruentes ya que hacen que la comunicación sea abierta y honesta incorporando el respeto mutuo entre los trabajadores, es decir, la comunicación asertiva es considerada como un factor determinante.

El antecedente planteado hace relación en el estudio, ya que las estrategias pedagógicas mejoran el comportamiento educacional lo que permite mejorar las relaciones laborales, toma de decisiones al momento, desarrollar la autonomía de cada uno de los miembros y que permite un trabajo fluido sin interrupciones que al final mejora la acción educativa.

Por otra parte Gonzáles (2015) En su Tesis para optar el grado de Magister Scientiarum en Administración de la Educación Básica titulado, “Comunicación asertiva del directivo y relaciones interpersonales en la educación media general”, el presente trabajo de investigación fue realizada en la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt de la República Bolivariana de Venezuela. La presente investigación tiene como propósito analizar la incidencia entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en las instituciones de educación media general ubicadas en la parroquia Alonso de Ojeda, municipio Lagunillas del estado Zulia. La metodología utilizada fue de naturaleza descriptiva, con diseño de campo, transeccional, no experimental. Como técnica de recolección de datos se consideró la encuesta con un cuestionario de escala múltiple, el primero conformado por 33 ítems. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una correlación alta positiva, indicando la existencia de una relación

alta, estadísticamente significativa entre las mismas, lo cual implica que cuando aumentan los valores de la variable comunicación asertiva se incrementa de forma alta y positiva los de las relaciones interpersonales.

2.3 Bases teóricas referenciales

En este apartado de la investigación, se hace mención a los elementos teóricos necesarios para la comprensión y sustentación científica del universo de contenidos que guardan relación con la temática propuesta, desde la perspectiva de diferentes autores. Es por ello, que la base teórica que fundamenta la presente investigación, se centran en los diversos conceptos y teorías sobre el fortalecimiento de la comunicación asertiva como estrategia pedagógica para la formación docente. A continuación se describen cada uno.

2.3.1 Comunicación

La comunicación (del latín comunicatio) es la acción consciente de intercambiar conocimientos entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

En un sentido general, la comunicación es la interacción verbal, el contacto con otros seres, y se puede definir como el proceso mediante el cual se transmite una información de un punto a otro. Su propósito u objetivo se puede denominar bajo la acción de informar, crear generar acciones, crear un entendimiento transmitir cierta idea. Cabe señalar, que la comunicación para Ormeño (2009) define el proceso de la comunicación “como un complejo sistema de acciones e interacciones personal y grupal, donde un individuo transmite un mensaje a otro y este a su vez responde a otro mensaje.

En este mismo sentido, Thompson (2008) señala que “la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinado para

transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos”. Es decir, que la comunicación radica en que es nuestro medio para entendernos, es una herramienta para conseguir lo que necesitamos y lo que queremos.

Desde esta perspectiva, Brönstrup, Godoi, Ribeiro (2013) citan a Duarte (2003, pp. 46-48), ya que el mismo desarrolla el concepto y la caracterización de la comunicación con base en Merleau-Ponty, el cual denomina el “acto de comunicar como el encuentro de fronteras perceptivas”, siendo que “al otro y su conciencia sólo se puede acceder porque también el hombre es un ser cultural”. La interacción entre el ser humano culturalmente situado y los objetos culturales propicia el desarrollo de motivos y percepciones de uno con otro, que compartan y creen entendimientos comunes, en los cuales el lenguaje promueve el diálogo entre las conciencias.

En este punto es fundamental mencionar lo que Merleau-Ponty define sobre la comunicación, citado por Duarte (2003):

... el sentimiento de compartir es lo que define la comunicación, es construir con el otro un entendimiento común sobre algo. Es el fenómeno perceptivo en el cual dos conciencias comparten en la frontera. El entendimiento común no quiere decir concordancia total con los enunciados envueltos en el intercambio. El entendimiento puede ser la conclusión de las conciencias que discrepan de los enunciados una de otra. El lenguaje despunta, entonces, como objeto cultural de percepción del otro. El lenguaje se convierte en el plano en el cual la zona de encuentro puede ser diseñada mediante el diálogo. (p. 47)

Siguiendo el mismo orden la comunicación es un aprendizaje constante y continuo implica asumir las diferencias, como invitación a un encuentro creativo. Comunicarnos es, entonces, ubicarnos, descubrirnos, tomar conciencia del rol, lugar y poder de cada uno.

2.3.1.1 Tipos de comunicación

Hay diversas formas en las que el ser humano se comunica, a continuación, se presentan algunas de estas según Ormeño (2009).

Comunicación verbal: Es el proceso a través del cual se transmite información oralmente, los mensajes son captados por los oídos. Este tipo de comunicación le permite al instructor y a los participantes tener una comunicación directa, por lo que se recomienda que esta comunicación sea:

- ✓ Clara: Con un lenguaje simple y uso constante de ejemplos.
- ✓ Directa: Reducir al mínimo el tiempo que va de la emisión del mensaje a su recepción.
- ✓ Precisa: Enfatizar las ideas principales del evento.
- ✓ Concisa: Evitar la excesiva longitud de los mensajes.

Comunicación no verbal: Este tipo de comunicación expresa mucho más de lo que tradicionalmente se piensa o acepta. Muchas de las respuestas que se obtienen por parte de los interlocutores están determinadas por la comunicación no verbal.

Comunicación Gráfica: Se entiende que comunicación gráfica es todo medio por el cual se transmite un mensaje de manera visual, cualquier mensaje por cualquier medio.

2.3.1.2 Elementos de la comunicación

De acuerdo con Ormeño (2009) existen una serie de elementos dentro de la comunicación que se hacen presentes durante dicho proceso, como lo son:

- ✓ Emisor: Es la fuente de la cual parte el mensaje, puede ser una persona, varias, una entidad, un medio de comunicación, entre otros. A su vez, se encarga de codificar la información y de transmitirla.
- ✓ Mensaje: Es la información transmitida por el emisor, esta es seleccionada y transmitida en relación a un referente. El referente es la realidad a la que alude el mensaje, esta realidad puede ser real o abstracta.
- ✓ Receptor: Es el destinatario del mensaje quien decodifica e interpreta lo comunicado por el emisor puede ser individual o grupal.

- ✓ Codificación y transmisión Receptor: Es el destinatario del mensaje quien decodifica e interpreta lo comunicado por el emisor, puede ser individual o grupal.

Codificación y transmisión

- ✓ Código: Es el conjunto de signos, normas y reglas que organizan la comunicación., el emisor y receptor deben usar el mismo código para que el mensaje pueda entenderse.
- ✓ Canal: Es el medio físico a través del cual se emite y circula el mensaje el canal puede ser el aire, el papel, etc.

Para que el proceso comunicativo sea eficaz hay que considerar el contexto, habilidades comunicativas y actitud de quienes participan en éste.

2.3.1.3 Proceso de la Comunicación

Para Chiliberti (2017), el proceso de comunicación es bidireccional, es decir, hay dos partes que están involucradas, un emisor y un receptor. Se requieren ocho pasos, sin importar si las dos partes hablan, usan señales manuales o se sirven de otro medio de comunicación; tres de esos pasos corresponden al emisor y los restantes al receptor. Un emisor inicia el proceso de comunicación construyendo un mensaje y enviándolo a un receptor, éste a su vez analiza la información y reconstruye el mensaje a la luz de sus propios antecedentes y experiencias, los cuales le servirán para sintetizar la información recibida. El receptor analiza y reconstruye los significados del mensaje, sintetiza y construye significados y se convierte en un emisor al responder al mensaje que le fue enviado.

En consecuencia, cada paso y elemento del proceso es una liga que lleva a la explicación del mismo. En cada uno de los elementos para que conozca el proceso de comunicación y su funcionamiento. Una vez que hayan navegado todas las partes del proceso, siga con las actividades de este tema. Por otra parte, se genera un mensaje (información codificada), el cual va a ser transmitido por un determinado medio (y/o canal). Este mensaje

descodificado y llega a un destino, produciendo determinados efectos, uno de los cuales es enviar información de retorno (feeb back). El proceso tiene lugar en una situación y en un contexto particular y sus fases se desarrollan de acuerdo a un plan o programa.

2.3.2 *Comunicación Asertiva*

La palabra asertivo, de aserto, según el diccionario Larousse, proviene del latín *asertus* y significa afirmación de la certidumbre de una cosa, por lo que se deduce de una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. El entrenamiento para lograr una conducta o una comunicación asertivas, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos en la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998) describe la conducta asertiva como aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

Por su parte Remor, (2013) explica que la comunicación asertiva; Son comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás.

Cabe destacar que la comunicación asertiva, depende de múltiples factores y de los participantes de este proceso, sin embargo, tiene solo un matiz que hace que ésta sea positiva y beneficiosa para quienes estén inmerso o tengan las habilidades para mantenerla en sus relaciones. Según diversos autores: Casadiego, Martínez, Riatiga y Vergara (2015) sostienen

que: “es una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza”.

En este mismo sentido la Universidad de los Andes (ULA) (2018) afirma que “la comunicación asertiva, se caracteriza por la capacidad de escuchar la perspectiva de los demás, y expresarse honesta y respetuosamente”. Es decir, implica expresar claramente peticiones o ideas con confianza, sin sentirse culpable, los comunicadores asertivos son autoconscientes, conocen sus propios sentimientos, metas, y responsable por sus propios pensamientos y comportamiento.

De acuerdo con Ferrero y Martín (2013) la asertividad es una habilidad comunicativa interpersonal para transmitir adecuadamente opiniones, intenciones, sentimientos. Consiste en generar las situaciones que permitan alcanzar aquello que se pretende sin sentir incomodidad al hacerlo, sobre todo en ambientes conflictivos; producir las mínimas consecuencias negativas tanto como para uno como para el otro, y en las relaciones de ambos. Sobre el particular, Moles (2008), define la asertividad en la comunicación como "la expresión honesta y funcional de las emociones y sentimientos dirigidos a otras personas de tal forma que se respeten los límites de derecho de cada quien”.

Es importante señalar, que la comunicación asertiva, es una herramienta que favorece al profesional de la docencia en su rol laboral. Ya que se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y contundente lo que se quiere, haciendo entender al máximo el mensaje de una forma tranquila con lo cual aumenta las expectativas de que el mensaje sea entendido y aceptado; obedece a las leyes del respeto personal y una sana autoestima. Por otra parte, es toda aquella comunicación que lleva a cabo una persona de forma que se hace valorar y respetar. Las personas tímidas, retraídas e incluso

gran parte de la sociedad que no tiene por qué ser tímida se limitan mucho a la hora de ser asertivos.

2.3.2.1 Características de la comunicación asertiva:

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso (2002), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces. En opinión de Güell y Muñoz (2000), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas.

Consideran estos autores que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente. Para que la comunicación sea asertiva, se deben tomar en cuenta una serie de naturalezas que la caracterizan y que tienen que ver con aspectos psicológicos, emotivos y pragmáticos del acto comunicativo.

Así, la comunicación asertiva toma en cuenta lo siguiente:

- La postura corporal: un posicionamiento del cuerpo al hablar que sea abierto, franco, genera confianza en el interlocutor, transmite interés y sinceridad.
- La gestualidad: es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran los ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen ser desfasados respecto del lenguaje

hablado. Existe cierta ambigüedad en el mensaje; por ejemplo, pueden manifestar verbalmente que están alegres, pero su rostro muestra tristeza. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza

- La articulación: la manera de pronunciar las palabras, la cadencia de la oración y el tono de voz inciden enormemente en la comunicación, palabras entredichas, susurradas o a medio pronunciar son difíciles de entender, tanto como una oración indetenible y veloz como una locomotora, que agote al otro y le desanime de escucharnos.
- La reciprocidad: se debe prestar atención a cuánto tiempo invertimos en hablar y cuánto en escuchar, para no correr el riesgo de monologar o de transmitir indiferencia al otro.
- Localización: en dónde se elige tener una conversación importante, en un lugar seguro y apacible, las personas tienden a mostrarse más comprensivas que en otro ruidoso y lleno de distracciones, o peor aún, de amenazas, como en una calle en medio de la muchedumbre.

Las principales particulares de la comunicación asertiva son las siguientes:

- Es parte del principio fundamental de la empatía.
- Observa y comunica los hechos sin juzgar a los demás.
- Se encarga de identificar y expresar los sentimientos.
- Se demuestra interés por medio del contacto visual y la sinceridad en la mirada.
- Presenta una adecuada postura corporal para poder mejorar el significado del mensaje que será transmitido.
- Los interlocutores pueden manejar adecuadamente los gestos para poder guiar una conversación.
- El tono de voz es modulado y convincente y aceptado.

2.3.2.2 *Elementos de la Comunicación Asertiva:*

Uno de los componentes más importantes dentro de la comunicación asertiva son sus elementos, lo cuales conforman el todo que da como resultado una comunicación eficaz al momento de entablar relaciones con los demás. Yagosesky (2007) menciona que la “comunicación asertiva se trata de una categoría compleja vinculada con la autoestima y que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional”; por lo cual sugiere como elementos de la comunicación asertiva a:

- Habilidades comunicativas
 - Autoestima
 - Empatía
 - Inteligencia emocional.
- *Habilidades comunicativas*: Bateman y Snell (2004) las definen como “habilidades para tratar con las personas, es la capacidad de ser líder, motivar y de comunicar eficientemente con los demás”; mientras que Urcola (2010), agrega que “las habilidades de comunicación son saber comunicar, saber preguntar, saber escuchar, saber usar el silencio, saber responder asertivamente”. En cuanto al saber comunicar Rodríguez (2009), expresa “para comunicar algo hay que pensar en el contenido del mensaje y los interlocutores”, es decir analizar lo que se emite y saber a quién se dirige.

En este sentido, en el saber escuchar, Ivancevich (2005), afirma que “se trata de captar los hechos y sentimientos en lo que oye, al escuchar se trata de ayudar al hablante al resolver sus problemas”, por tanto, no es escuchar las palabras que emite el otro sino entender lo que realmente quiere decir y la emoción implícita en el mensaje. En relación al saber responder asertivamente, Hofstadt y Gómez (2006) alegan que “es ser capaz de responder a una crítica adecuadamente, sin sentirse alterado y sin poner en juego la propia autoestima”, lo cual no genera alteración en las emociones ni pensamientos, dando una respuesta clara y serena.

- *Autoestima*: Al hablar de autoestima es amplio el campo y diversas las formas de conceptualizarla, al respecto Raffini (2010), comenta que “la autoestima es la apreciación del propio valor e importancia, caracterizada por la posibilidad de responsabilizarse de uno mismo y de actuar de manera responsable hacia los demás”, la importancia de ésta es vital porque es la que le ayuda a cada persona a verse de forma positiva y a su vez incide directamente en su forma de expresarse y percibir los mensajes que le son dados. De esta manera, una persona que tiene una autoestima sana es capaz de aceptarse de la forma que es, sin tapujos. Cuando tiene que pedir ayuda, expresar sus deseos o necesidades, cuando cree que algo no es justo o que le pueden hacer daño, no tiene problema en expresarse ante los demás. Al mismo tiempo no requiere de la aprobación de su entorno, ya que ella misma se siente capaz de reconocer su propio valor, logrando mayores niveles de bienestar. Si el individuo tiene una alta autoestima, podrá comunicarse de manera asertiva, y si alguien se comunica habitualmente de manera asertiva, está cuidando su autoestima.
- *Empatía*: Es definida por Davis (1996, citado por Fernández ,2008) como “la capacidad de representarse los pensamientos y motivos del otro a sido reconocido en la noción de adopción de perspectiva cognitiva (...) la adopción de perspectiva afectiva se refiere a la inferencia de los estados emocionales ajenos’. Así mismo este autor propone que estos dos procesos en relación con los antecedentes pueden producir diferentes respuestas, como pueden ser intrapersonales, que a su vez pueden manifestarse de forma afectiva por ejemplo, una preocupación empática, y no afectivas como los juicios no atribucionales ;e interpersonales, ocasionado, por ejemplo, la conducta de ayuda hacia el otro.

En este mismo sentido Goleman (2006) afirma que es “la capacidad para reconocer las emociones de los demás, saber qué quieren y qué necesitan, es la habilidad fundamental para establecer relaciones sociales y vínculos personales”. Es pertinente acotar que la empatía es la habilidad que permite comprender al otro, en términos coloquiales colocarse en su lugar para tratar de entender cómo se siente esa persona al momento de interactuar, y así expresarse y poder emitir un mensaje en función de lo que se ha percibido del otro; la empatía ayuda a aceptar a las personas diferentes y a mejorar las interacciones sociales, en las últimas décadas se ha puesto de relieve la importancia de la empatía en la disposición prosocial de las personas y la función inhibidora que ejerce en la agresividad.

- *Inteligencia emocional*: según Goleman (1995), la Inteligencia emocional “consiste en conocer las propias emociones, manejarlas, motivarse a uno mismo, reconocer las emociones de los demás y establecer relaciones. Asimismo en 1998, la redefine como “la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”.

Por otra parte, Salovey y Mayer (2007) la definen como “una combinación de habilidades, como conciencia personal, control propio, empatía y sensibilidad ante los sentimientos de los demás”. En relación a los autores la inteligencia emocional, es un conjunto de factores que convergen entre sí y que se pueden sintetizar en valores, empatía y motivación, con la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás. Es decir, cualquier trabajo para realizar cambios a nivel personal y social, tendrá sus obstáculos, sus esfuerzos, sus frustraciones, sus logros, sus satisfacciones, y todos los aportes que podemos ir haciendo a la hermosa complejidad que tenemos como seres humanos y como comunidad en este planeta.

2.3.2.3 Tipos de comunicación asertiva

- La comunicación asertiva verbal: tiene que ver con lo dicho, así que la asertividad en este caso pasa por la escogencia de las palabras, por la construcción de las oraciones y lo propiamente lingüístico. De allí, la importancia que cuando estemos en una conversación no se crucen los brazos y buscar una posición de apertura, no se deben interpretar los gestos o movimientos de nuestro interlocutor, no se debe suponer, se debe cuidar el tono de voz y mantener el contacto visual mientras se escucha y se habla.
- Comunicación asertiva no verbal: en ella la conducta verbal que se tenga influye en la forma en que la persona recibe la información. Es muy importante mantener el contacto visual directo con el receptor, mantener una postura erguida y no mostrar tensión, por el contrario mostrar seguridad y no parecer agresivo. Por consiguiente, tiene que ver con los aspectos que rodean al lenguaje durante el acto comunicativo, que inciden en él pero no tienen que ver con sus procesos lingüísticos. La postura corporal, por ejemplo, o el lugar elegido para tener una conversación.
- Comunicación asertiva paraverbal: es aquella intermedia entre la verbal y la no verbal, es decir, abarca los elementos que acompañan a la formulación del mensaje y que forman parte del hecho comunicativo, es decir, el cómo se dice lo que se dice. El tono de voz, la articulación, el ritmo, son ejemplos de ello, se debe procurar usar un tono de voz calmada y constante, respetar los silencios y mantener un adecuado ritmo durante el proceso.

2.3.2.4 Estilos básicos de comunicación asertiva

- ✓ *Pasividad o no asertividad*

Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ofender, ser rechazados o incomprendidos. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.

✓ **Agresiva**

Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad. Se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás

✓ **Asertiva**

Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos, expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

2.3.3 Estrategia Pedagógicas

El concepto de estrategia es un poco antiguo, en este sentido, Vega (2008) comenta que la palabra proviene de la unión de: Stratos, que significa ejército y Agein, que significa conducir o guiar. En otras palabras era la forma como los generales diseñaban sus acciones para dirigir a los hombres de su ejercito buscando siempre la victoria.

Igualmente, Romero (2012), alega también el origen del concepto estrategia al contexto militar, en muchos libros y películas de historias de guerras utilizan este concepto, demostrando que la implementación de estrategias hace posible el logro de objetivos. Por otro lado el Diccionario de la Real Academia Española (2001), define la palabra estrategia como “el arte de dirigir las operaciones militares, arte, traza para dirigir un asunto, conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento”.

Llevando este concepto al contexto educativo se confunde estrategia con actividad, herramientas y metodologías. Según, Romero (2012), define como

estrategia pedagógica “al conjunto de procesos, acciones y reflexiones que se diseñan para utilizar, con un ordenamiento lógico y coherente, en las actividades escolares, con el propósito de dar lugar o solución a las dificultades que se presentan en el proceso de enseñanza-aprendizaje, también se implementan para mantener o mejorar las labores académicas”. Así puesto, la funcionalidad de las estrategias pedagógicas va en cuanto a un proceso de enseñanza no se trata de lanzar el conocimiento al aire y que cada uno lo coja como pueda. Hay que prestar atención a los estudiantes, entendiendo sus necesidades y aplicando la metodología que más se ajuste a estas. De esta forma, el proceso educativo puede ser eficiente y los estudiantes no son solo individuos pasivos. Adquieren su papel dependiendo de su nivel, las competencias, el tipo de formación.

Según Bravo (2008), las estrategias pedagógicas hacen parte de aquellos aspectos curriculares donde se organizan las actividades formativas de enseñanza – aprendizaje con las cuales se alcanzan los conocimientos, valores, prácticas, procedimientos y problemas propios del campo de formación. Sin embargo, Rodríguez (2003), expresa que las estrategias pedagógicas transforman el proceso de enseñanza – aprendizaje a través de un sistema de acciones a corto, mediano y largo plazo tomando como base métodos y procedimientos con los cuales se cumplen los objetivos determinados.

Las estrategias pedagógicas en cuanto a su clasificación presentado por Bravo (ob. cit.) son, entonces, todas aquellas actividades que se realizan para que el conocimiento pueda ser percibido de forma más efectiva por parte de los estudiantes, son realizada por los profesores o también pueden ser trabajadas en conjunto con un experto o especialista del campo. Diversas estrategias pedagógicas pueden incluirse al inicio (preinstruccionales), durante (coinstruccionales) o al término (postinstruccionales), de una sesión, episodio o secuencia de enseñanza-aprendizaje o dentro de un texto instruccional. Con base en lo anterior, es posible efectuar una clasificación

de las estrategias pedagógicas, basándose en su momento de uso y presentación.

- a) Las estrategias preinstruccionales, preparan y alertan al estudiante en relación con qué y cómo va a aprender; esencialmente tratan de incidir en la activación o la generación de conocimientos y experiencias previas pertinentes. También sirven para que el aprendiz se ubique en el contexto conceptual apropiado y para que genere expectativas adecuadas. Algunas de las estrategias preinstruccionales más típicas son los objetivos y los organizadores previos.
- b) Las estrategias coinstruccionales, apoyan los contenidos curriculares durante el proceso mismo de enseñanza-aprendizaje. Cubren funciones para que el aprendiz, mejore la atención e igualmente detecte la información principal, logre una mejor codificación y conceptualización de los contenidos de aprendizaje, y organice, estructure e interrelacione las ideas importantes. Aquí pueden incluirse ilustraciones, redes y mapas conceptuales, analogías y cuadros.
- c) Las estrategias postinstruccionales, se presentan al término del episodio de enseñanza y permiten al estudiante formar una visión sintética, integradora e incluso del material. En otros casos le permiten inclusive valorar su propio aprendizaje. Algunas de las estrategias postinstruccionales más reconocidas son resúmenes finales, organizadores gráficos, redes y mapas conceptuales.

2.3.4 Formación docente:

Etimológicamente, «docente» es el participio de presente del verbo latino *docere* 'enseñar', una antigua formación causativa que significaba, literalmente, 'hacer que alguien aprenda' derivada del verbo defectivo *decet* 'es conveniente/apropiado' es decir, que en última instancia el docente es el que hace alguien apropiado, conveniente.

La formación docente, constituye una prioridad para los estados y organizaciones internacionales como la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización Regional de Educación Superior en América Latina (CRESAL), las que dedican esfuerzos al estudio de sus particularidades. Insista en la necesidad de la educación permanente del docente que su formación, se convierta en una prioridad del trabajo de las instituciones al concebirla como clave para el desarrollo de la educación dentro del sistema educativo nacional.

Estos documentos aseguran que la concreción de la educación a lo largo de toda la vida exige que el personal docente actualice y mejore sus capacidades didácticas y sus métodos de enseñanza; insisten en que es necesario establecer estructuras, mecanismos y programas adecuados de formación docente. Por tanto, especifica que *"un elemento esencial para las instituciones de la enseñanza superior es una enérgica política de formación docente del personal"*. (UNESCO, 2009)

Tal consideración concibe la formación del docente, como la piedra angular para alcanzar la calidad y la excelencia del sistema de educación superior, lo cual explica el interés compartido entre pedagogos y políticos de establecer líneas esenciales para la proyección e implementación de la formación del profesor universitario como una actividad básica de la gestión académica la educación superior amplía la formación de los docentes con planes y programas de estudios que den a los didácticos la capacidad de dotar a sus estudiantes de los conocimientos y las competencias que necesitan en el siglo XXI".

Sin embargo, las concepciones teóricas acerca de este tema son generalizadoras, asumen que el proceso de formación permanente del docente es un proceso continuo que especifica sus objetivos y contenidos según las exigencias socio profesionales a nivel educativo. Por tal motivo, resulta un imperativo las definiciones que en general se han establecido y

que actúan como referente para precisar la especificidad para el objeto de estudio de esta investigación.

La formación de todo docente se concibe como una actividad permanente de perfeccionamiento y búsqueda de estrategias para avanzar en la conceptualización y en la definición de los lineamientos concretos para el desarrollo, comprensión y transformación del proceso docente, pues la formación hace referencia a un proceso más amplio que debe insertarse en la reflexión de los conocimientos que configuran el campo del saber educativo: la filosofía, psicología, pedagogía.

En el marco de la psicología y de la pedagogía marxista este término informa de un proceso que se distingue por el cambio gradual, continuo y progresivo hacia etapas superiores, mediante diversas actividades relacionadas entre sí para la formación y desarrollo de la personalidad, lo cual influye, no solo en el desarrollo personal del sujeto, sino también en el de la institución, al alcanzar un mejor desempeño socio profesional del profesor, en correspondencia con las exigencias del contexto histórico social en que labora.

En principio el término formación, se identifica como una de las principales categorías de la pedagogía, que expresa la dirección del desarrollo, es decir, hacia dónde este debe dirigirse. Al hablar de formación no se hace referencia, en este caso, a aprendizajes particulares, destrezas o habilidades. Estos constituyen medios para lograr la formación del hombre como un ser pleno. La formación de las particularidades del sujeto como personalidad, no se da aislada del desarrollo de sus procesos y funciones psíquicas. Formación y desarrollo constituyen una unidad dialéctica. Así, toda formación implica un desarrollo y todo desarrollo conduce, en última instancia, a una formación de orden superior.

Por tanto, el proceso de formación docente constituye un ámbito que canaliza inquietudes, aspiraciones y compromisos de los estudiantes en su vínculo con la sociedad y la cultura a la que pertenecen, y de cuya

construcción son futuros responsables. Es también una alternativa indelegable cuando de superar la fragmentación y las brechas que caracterizan el proceso en la formación de los docentes pueden constituir uno de los ámbitos con mayor potencial para intervenir en la regeneración de los lazos.

La formación docente en estos términos implica asumirla como un proceso continuo, sistémico, flexible, orientado a preparar a los docentes para la intervención en los procesos educativos a los que se vincula, de manera que puedan satisfacer las exigencias del cumplimiento de los objetivos de formación del profesional, según la especificidad formativa y promover espacios, experiencias y recursos para el ejercicio de la profesión docente. Esta condición explica el papel que se les otorga a las instituciones de educación superior y a las organizaciones responsables de dirigir el proceso formativo.

En este sentido Imbernón (1994), alude al término como formación permanente del docente, y lo define como un subsistema específico, dirigido al perfeccionamiento del profesorado en su tarea docente, para que asuma un mejoramiento profesional y humano que le permita adecuarse a los cambios científicos y sociales de su entorno. Además Marcelo (1995), insiste en el término y especifica que la formación permanente es aquella que se encarga de la investigación y la práctica docente en profesores en ejercicio para las mejoras de la educación.

Tunnerman (1996), vincula este término con otro más generalizador, al asegurar que esta posición se asume como una filosofía educativa y no como simple metodología, expresa: *"es una respuesta a la crisis de la sociedad contemporánea donde el aprendizaje deliberado y consciente no puede circunscribirse a los años escolares, debiéndose, lograr una reintegración del aprendizaje y la vida."*

Para Escudero (1998), esta relación cobra un sentido más concreto al insistir en que el proceso de formación del docente se sustenta en un

conjunto de contenidos formativos, organizativos, profesionales y personales centrados en la enseñanza-aprendizaje, implicando estrategias de formación suficientemente diversificadas, capaces de atender a los contenidos, los contextos y el tiempo en que ocurran, los procesos a movilizar y los sujetos implicados desde una perspectiva más integradora; todo en función de unas y otras configuraciones resultantes de la combinación de los distintos elementos.

La idea anterior es desarrollada por Escotet (2000), cuando agrega que por su naturaleza, la formación del docente, expresa el carácter continuo, integral, dinámico e innovador de la educación; su esencia ordenadora del pensamiento, así como la asunción de la condición educativa de todo grupo social, se convierte en el propósito fundamental que debe asumir la universalidad acerca del espacio educativo y el carácter integrador del sistema que lo rige, a los que denomina principios de este proceso.

Desde esta posición, la formación docente se reconoce también como un proceso encaminado a la revisión y actualización de los conocimientos, actitudes y habilidades del profesorado, que viene dado por la necesidad de renovar los conocimientos con la finalidad de adaptarlos a los cambios y avances de la sociedad.

De igual manera, el estudio elaborado por Spark & Loucks-Horsley (1990), en lo referente a la formación del docente pueden agruparse en cinco modelos que sirven de punto de referencia, pero que no pueden considerarse cerrados en sí mismos. Pueden encontrarse en ellos estrategias y actitudes comunes, e incluso la finalidad puede ser la misma producir una mejora en el aprendizaje de los estudiantes, a partir de la formación del profesorado, pero lo que cambia son las concepciones, las actitudes frente a la formación y la enseñanza. Por esta razón, ante cada uno de estos modelos, para la formación permanente de los docentes, es posible preguntarse desde una posición reflexiva.

El modelo de formación orientada individualmente parte de una observación de sentido común, los docentes aprenden cosas por sí mismo, mediante lecturas, conversaciones con otros docentes, probando estrategias de enseñanza, así como la experiencia personal, se intercambian ideas sin la presencia de un programa formal y organizado de formación permanente. Es importante destacar en este modelo que a la hora de diseñar programas de formación hay que plantarse la necesidad de que los docentes encuentren respuestas a problemas que ellos mismos seleccionen, y que se utilicen estrategias de formación que conecten con las diferentes modalidades de aprendizaje asociada a modelos de formación permanente.

El modelo de observación-evaluación: responde a la necesidad de los docentes de saber cómo está afrontando la práctica diaria para aprender de ello, predomina la reflexión individual sobre la propia práctica, además de la reflexión en común.

El modelo de desarrollo y mejora de la enseñanza: presenta una combinación de modos y estrategias de aprendizaje que resulta de la implicación de los docentes en tal proceso, los docentes aprenden de manera más eficaz cuando tienen necesidad de conocer algo, aquí es insuficiente la actuación que presta al impacto, las experiencias de los profesores.

En el modelo de entrenamiento: los profesores cambian su manera de actuar y aprenden a reproducir comportamientos y técnicas que no tenían previamente, lo que constituye un medio para adquirir cambios significativos, conocimientos y estrategias de actuación.

El indagativo o de investigación: la investigación juega un papel importante para el profesorado, se pueden detectar problemas y también resolverlos, se recopila información sobre el problema inicial que implica un estudio bibliográfico, aquí es necesario una ayuda externa que se concreta en una formación específica sobre el tema o el problema metodológico de

investigación, esto ayuda al profesorado a dar sentido a sus propias experiencias.

De acuerdo con esta posición se entiende que la formación docente, se caracteriza por su condición de proceso y resultado de la influencia educativa de carácter permanente y que se caracteriza por su orientación a desarrollar al máximo nivel, capacidades y valores en una situación de interacción social, de enseñanza aprendizaje, que supone intencionalidad y reflexión, permite que el docente la conciba como una exigencia de su desarrollo para toda la vida.

Estos autores advierten que aún es preciso identificar los retos de la formación del docente como un sistema y que pueda asegurarse las sinergias de los programas con las necesidades del desarrollo. Insisten en sus reflexiones en la necesidad de prever su proyección y desarrollo en consonancia con la función social que les corresponde en los albores del siglo XXI, y según las demandas de la comunidad local y regional, así como los lineamientos de las políticas de desarrollo de cada país lo cual constituye una oportunidad de explorar los futuros posibles en búsqueda del escenario que posibilite la construcción de los vínculos universidad, sociedad y estado.

2.4 Operacionalización de la variable

Desde esta premisa, Ramírez (2010), plantea que una variable es “una característica, magnitud, vector o número, que puede ser medida adaptando diferentes valores en cada uno de los casos de un estudio” (p.25); se puede acotar entonces, que la idea básica de algunos enfoques, sobre todo los cuantitativos, es la manipulación y control objetivo de las variables.

De tal manera, que para el presente proceso indagatorio la variable está representada por *el fortalecimiento de la comunicación asertiva como estrategia pedagógica para la formación docente en la Unellez Sanare*.

Definición Conceptual: A criterio de Gallegos (2007), la comunicación asertiva, se puede concebir como “la práctica de principios y derechos, que

llevan a tener un modelo de vida enfocado en el éxito en la comunicación humana, pero que incluye habilidades más complejas como la autenticidad y aceptación incondicional.

Definición Operacional: Será definida por las respuestas obtener mediante los ítems establecidos en el instrumento, a fin de medir tres dimensiones a saber: comunicación asertiva, estrategia pedagógica y formación docente, cada una de ellas poseen una serie de indicadores que las describen para conformar la cantidad de 16 ítems para esta variable de estudio.

Tabla 1: Operacionalización de la Variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Fortalecimiento de la comunicación asertiva como estrategia pedagógica para la formación docente en la Unellez Sanare	Comunicación Asertiva	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Elementos • Tipos 	<p>1-2</p> <p>3-4</p> <p>5-6</p> <p>7</p>
	Estrategia pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Clasificación • Características • Función 	<p>8-9</p> <p>10-11</p> <p>12-13</p> <p>14</p>
	Formación Docente	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Función 	<p>15-16</p> <p>17-18</p> <p>19-20</p>

Fuente: Rodríguez (2022)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Naturaleza de la Investigación

La presente investigación, se ubica en el paradigma positivista, que según Dobles, Zúñiga y García (citado por Merza, 2010) mencionan que este “supone que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto cognoscente, y que por tanto, de lo único que había que preocuparse era de encontrar el método adecuado y válido para descubrir esa realidad” (p.1); en tal sentido, se observa la realidad de la institución como preestablecida y problematizada, buscando corroborar científicamente la existencia de las necesidades, por medio de la aplicación de instrumentos que arrojen datos objetivos.

3.2 Tipo de Investigación

El presente estudio se enmarca en el enfoque cuantitativo, definido por Martínez (2007), como: “una realidad que es única, puede ser fragmentada para su análisis y las partes pueden ser manipuladas independientemente” (p.52). Dado su carácter cuantitativo, se utiliza para el abordaje de la información un instrumento de medición a través del cual se obtienen datos, los que requieren del uso de modelos matemáticos y de la disciplina estadística para su análisis e interpretación, a partir de los cuales se derivan las conclusiones.

3.3 Diseño de la Investigación

La investigación adopta un diseño no experimental transeccional, que según Buendía, Colas y Hernández (1999), señalan que son “los que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito será

describir y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede”. Lo anterior implica, que la información se recolecta de forma directa mediante el uso de un instrumento. Por una sola vez, en tal caso se aplicará el instrumento a los sujetos de estudio sólo una vez y en un tiempo único.

Ahora bien, en relación a la modalidad de la investigación se enmarca en un proyecto factible, que según la Upel (2005) “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos y necesidad de organizaciones o grupos sociales”. Para este tipo de modalidad se consideran tres de las fases que representan cada uno de los objetivos específicos de la investigación, así se plantean como fases: el diagnosticar el nivel de conocimiento, describir la comunicación asertiva, diseñar una propuesta sobre estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la UNELLEZ Sanare

3.4 Población y Muestra

La población se define según Pallela y Martíns (2010) como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (p. 105). Para efectos del presente estudio la población está conformada por 60 Profesores de la UNELLEZ Sanare del municipio Andrés Eloy Blanco, Sanare estado Lara.

Con respecto a la muestra se considera que es una parte representativa de la población cuyas características son lo más exactas posibles, “la muestra representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población” (Pallela y Martíns: ob. cit.). En tal sentido, la muestra del estudio está representada por 15

profesores de la UNELLEZ Sanare seleccionados al azar tomando en consideración su actividad dentro de la institución educativa , del municipio Andrés Eloy Blanco, estado Lara.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección de la información es importante en el desarrollo de cualquier investigación, para ello se selecciona la técnica de la encuesta, según Chávez (2004:123), se define como “una técnica que pretende obtener información suministrada por un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo o en relación a un tema en particular”. En este sentido, se adopta como instrumento el cuestionario, según Ballestrini (2002), porque permite recoger la información de forma directa, donde el encuestador con un plan previamente establecido y frente al encuestado recoge datos en relación a las cuestiones de su interés.

Así pues, el instrumento a utilizar tipo cuestionario, está conformado por veinte (20) ítems alusivos a las dimensiones preestablecidas con aspectos relacionados al Fortalecimiento de la Comunicación Asertiva como estrategia pedagógica para la formación docente en la UNELLEZ Sanare del Municipio Andrés Eloy Blanco; los ítems están ajustados a una escala de Richard Kudersond con relación a las siguientes alternativas SI y NO. Estos enunciados están orientados a medir los objetivos establecidos en concordancia con la operacionalización de la variable.

3.5 Técnicas de Análisis de los Datos

El propósito del análisis de los datos, a criterio de Pineda (2004) “es la de aplicar un conjunto de estrategias que permitan al investigador obtener el conocimiento que está buscando, a partir del adecuado tratamiento estadístico a los datos recopilados” (p.79). Los datos que se recaban a través de las respuestas aportadas por los sujetos del estudio se organizan y tabulan, procediendo posteriormente a la estimación de las frecuencias

absolutas, porcentuales y promedios aritméticos, por cada alternativa de respuestas. Los resultados se presentan en cuadros estadísticos e ilustrados en gráficos de barra

3.6 Confiabilidad y Validez del Instrumento

Según Pallela y Martíns (ob. cit.), la confiabilidad es definida como:

“La ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia al azar en la medida: es decir, es el grado en que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetibilidad (si se repite, siempre da el mismo resultado)” (p.164).

Para llevar a efecto la confiabilidad, se realizó una prueba piloto a un grupo de quince (15) docentes con iguales características a los sujetos a investigar, lo cuales no participaron como sujeto de investigación. Dado que el instrumento es un cuestionario con alternativas SI o NO, que pretende medir lo que se conoce y se aplica en un tópico de estudio particular, se aplicó para determinar la confiabilidad del instrumento la prueba Kuder-Richarson, por ser adecuada para este tipo de instrumento. Sobre el particular Hurtado de Barrera (ob.cit), señala que” esta técnica solo es aplicable en aquellos casos en que la repuesta a cada ítem pueden calificarse como 1 0 cada una (correcto-incorreto, presente-ausente, a favor -en contra, etc.) (p.424).Se obtuvo $r_{Kk}=(83,59)$ demostrándose con ello alta confiabilidad.

Con relación a la validez Pallela y Martíns (ob. cit.), argumenta que “se define como ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p.160). En esta investigación la validez está dada por el juicio de expertos que se define como:

La técnica que consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o instrucción de instrumentos un ejemplar del (los) instrumento (s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una

serie de criterios para calificar las preguntas. Los expertos revisan el contenido, la redacción y la pertinencia de cada reactivo, y hacen recomendaciones para que el investigador efectúe las debidas correcciones, en los casos que lo consideren necesario. (p. 161).

En esta investigación el juicio de expertos está conformado por un experto en metodología, y dos expertos en gerencia. La intención de realizar esta validez es hacer una revisión exhaustiva de los ítems del cuestionario, en aspectos tales como: la redacción clara, precisas, coherente y si se relacionan con los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

A continuación se presentan los resultados estadísticos del análisis obtenido a partir de la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada para tal fin. Con ello se pretende dar una comunicación clara de las deducciones que permiten demostrar el alcance del diagnóstico realizado en esta primera fase de la investigación; las tablas están contentivas de las frecuencias y porcentajes correspondiente a las respuestas generadas para cada uno de los ítems, complementada con una descripción interpretativa argumentada con sus respectivos autores.

Tabla 2

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Comunicación Asertiva
Indicador: Concepto

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
1 La comunicación asertiva es la acción consciente del intercambio de conocimientos desde una perspectiva clara, efectiva y oportuna?	9	60	6	40
2 La comunicación asertiva es la transmisión de información certera, consciente y significativa?	6	40	9	60

Fuente: Rodríguez (2023)

Atendiendo a los resultados del ítem uno se puede observar que el 60% de los docentes si consideran que la comunicación asertiva es una acción consciente del intercambio de conocimientos desde una perspectiva clara, efectiva y oportuna mientras que 40% no tiene esta percepción de la comunicación asertiva. En cambio en el ítem dos el 60% no considera que la comunicación asertiva sea la transmisión de información certera, consciente y significativa, y para el 40% si lo es.

En concordancia teórica con este tema del concepto de la comunicación asertiva, Remor, (ob. cit.) explica que la comunicación asertiva; Son comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás.

Tabla 3

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Comunicación Asertiva
Indicador: Características

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
3 La comunicación asertiva posee características que propician la sana comunicación?	7	46,7	8	53,3
4 La asertividad, congruencia y respeto son características de la comunicación asertiva?	8	53,3	7	46,7

Fuente: Rodríguez (2023)

Con relación a las características de la comunicación asertiva, en el ítem tres se plantea que la dicha comunicación está caracterizada por propiciar la sana comunicación, en este orden, los encuestados argumentaron en un 53,3% que no y otro 46,7% que sí; en este mismo sentido, en el ítem cuatro se planteó que la asertividad, congruencia y respeto son características de la comunicación asertiva, en 53,3% expuso que sí y el 46,7% que no.

A estos resultados se puede mencionar los planteamientos de Riso (ob. cit.), que expresa que la comunicación asertiva más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser

honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces. En opinión de Güell y Muñoz (ob. cit.), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas.

Tabla 4

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Comunicación Asertiva
Indicador: Elementos

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
5 Considera que la comunicación asertiva está compuesta por una serie de elementos que estimulan el adecuado intercambio de ideas?	6	40	9	60
6 La inteligencia emocional, la empatía y las habilidades comunicativas son elementos que promueven la comunicación asertiva?	7	46,7	8	53,3

Fuente: Rodríguez (2023)

En el ítem cinco se planteó a los docentes si consideran que la comunicación asertiva está compuesta por una serie de elementos que estimulan el adecuado intercambio de ideas, a lo que respondieron en un 60% que no y un 40% que sí; sumado a ello, en el ítem seis se expresaba la inteligencia emocional, la empatía y las habilidades comunicativas como elementos que promueven la comunicación asertiva, para ello el 53,3% dijo que no y el 46,7% que sí.

En este particular, a nivel teórico, Uno de los componentes más importantes dentro de la comunicación asertiva son sus elementos, lo cuales conforman el todo que da como resultado una comunicación eficaz al momento de entablar relaciones con los demás. Yagosesky (2007) menciona que la “comunicación asertiva se trata de una categoría compleja vinculada con la autoestima y que puede aprenderse como parte de un

proceso amplio de desarrollo emocional”; por lo cual sugiere como elementos de la comunicación asertiva a: Habilidades comunicativas, autoestima, empatía e inteligencia emocional.

Tabla 5

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Comunicación Asertiva
Indicador: Tipos

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
7 La comunicación asertiva está compuesta por la comunicación verbal y la comunicación no verbal?	6	40	9	60

Fuente: Rodríguez (2023)

En el ítem siete se planteó los tipos de comunicación asertiva, considerando dos en particular: la comunicación verbal y la no verbal; a ello, los docentes en un 60% no considera que la comunicación asertiva tenga esta tipología y un 40% sí lo considera de esta manera.

En este sentido, la comunicación asertiva verbal: tiene que ver con lo dicho, así que la asertividad en este caso pasa por la escogencia de las palabras, por la construcción de las oraciones y lo propiamente lingüístico. Mientras que comunicación asertiva no verbal: en ella la conducta verbal que se tenga influye en la forma en que la persona recibe la información.

Tabla 6

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Estrategias Pedagógicas
Indicador: Concepto

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
8 Son las estrategias pedagógicas una actividad imprescindible para aprender a aprender y que se adapten a nuevas situaciones propias de aprendizaje?	6	40	9	60

9 Se puede desarrollar mediante estrategias pedagógicas un aprendizaje significativo?	7	46,7	8	53,3
---	---	------	---	------

Fuente: Rodríguez (2023)

En la dimensión de las estrategias pedagógicas se planteó en el ítem ocho sobre el concepto de dichas estrategias, considerándose como una actividad para aprender a aprender, en este caso, el 60% expresó que no tiene conocimiento de esta definición y un 40% sí lo tiene claro. Sumando en el ítem nueve el mismo tema, en cuando al desarrollo del aprendizaje significativo por medio de las estrategias pedagógicas, en un 53,3% expresó que no y el 46,7% que sí.

A estos planteamientos, las estrategias pedagógicas hacen parte de aquellos aspectos curriculares donde se organizan las actividades formativas de enseñanza – aprendizaje con las cuales se alcanzan los conocimientos, valores, prácticas, procedimientos y problemas propios del campo de formación.

Tabla 7

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Estrategias Pedagógicas
Indicador: Clasificación

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
10 Sabía usted que dentro de la clasificación de las estrategias pedagógicas se encuentran los planes, instrucciones y objetivos?	7	46,7	8	53,3
11 Las estrategias pedagógicas influyen en la adecuación de información y en las actividades de aprendizaje a través de estrategias didácticas?	7	46,7	8	53,3

Fuente: Rodríguez (2023)

Según los resultados de ítem diez referente a la clasificación de las estrategias pedagógicas, el 53,3% expresó no saber que dentro de la clasificación se encuentran los planes, instrucciones y objetivos mientras que el 46,7% dijo que sí lo sabe. Así mismo en el ítem once sobre la influencia en

la adecuación de información y en las actividades de aprendizaje a través de estrategias didácticas el 53,3% argumentó que no y el 46,7% dijo sí saberlo.

Las estrategias pedagógicas en cuanto a su clasificación presentado por Bravo (ob. cit.) son, entonces, todas aquellas actividades que se realizan para que el conocimiento pueda ser percibido de forma más efectiva por parte de los estudiantes, son realizada por los profesores o también pueden ser trabajadas en conjunto con un experto o especialista del campo.

Tabla 8

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Estrategias Pedagógicas
Indicador: Características

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
12 Dentro de las estrategias pedagógicas se enfatizan características claves que fomentan la efectividad y potencialidad para su asertivo funcionamiento en el aprendiz?	6	40	9	60
13 Conoce usted que la didáctica, la participación y la difusión de información son características propias de las estrategias pedagógicas?	9	60	6	40

Fuente: Rodríguez (2023)

Los resultados obtenidos en el ítem doce correspondiente a las características de las estrategias pedagógicas el 60% no es consciente de que enfatizan características claves que fomentan la efectividad y potencialidad para su asertivo funcionamiento en el aprendiz, mientras que un 40% sí lo toma como punto importante. En el ítem trece, el 60% sí conoce que la didáctica, la participación y la difusión de información son características propias de las estrategias pedagógicas, caso contrario al 40% que no lo sabe.

En este particular a nivel de teorías es importante reconocer que las estrategias pedagógicas se caracterizan además por: basarse en objetivos

concretos, la diversidad de su naturaleza, el fomentar la autonomía en el estudiantes y el aprendizaje colaborativo, aprendizaje basado en proyectos, aprendizaje para solución de problemas, auto-aprendizaje y enseñanza por descubrimiento.

Tabla 9

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Estrategias Pedagógicas
Indicador: Funciones

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
14 Sabía usted que la difusión de los conocimientos significativos y agradables es una de las funciones de las estrategias pedagógicas?	9	60	6	40

Fuente: Rodríguez (2023)

En relación al ítem catorce, sobre las funciones de las estrategias pedagógicas el 60% tiene conocimiento de que la difusión de los conocimientos significativos y agradables es una de las funciones de dichas estrategias, mientras que el 40% no posee el conocimiento al respecto.

Así puesto, para Romero (ob. cit.) la funcionalidad de las estrategias pedagógicas va en cuanto a un proceso de enseñanza no se trata de lanzar el conocimiento al aire y que cada uno lo coja como pueda. Hay que prestar atención a los estudiantes, entendiendo sus necesidades y aplicando la metodología que más se ajuste a estas. De esta forma, el proceso educativo puede ser eficiente y los estudiantes no son solo individuos pasivos. Adquieren su papel dependiendo de su nivel, las competencias, el tipo de formación.

Tabla 10

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Formación Docente

Indicador: Concepto

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
15 Para usted la formación docente implica que no se debe restringir la transmisión de la información, y que para ser docente no es suficiente dominar una materia o disciplina?	8	53,3	7	46,7
16 En la formación docente, el acto de educar implica interacciones complejas que involucran cuestiones simbólicas, afectivas, comunicativas, sociales y de valores?	9	60	6	40

Fuente: Rodríguez (2023)

Adentrados en la dimensión de la formación docente, en el ítem quince, el 53,3% manifestó saber que sí ésta implica que no se debe restringir la transmisión de la información, y que para ser docente no es suficiente dominar un materia o disciplina, por su parte en 46,7% manifestó que no. En cuanto al ítem dieciséis el 60% sí considera que en la formación docente, el acto de educar implica interacciones completas que involucran cuestiones simbólicas, afectivas, comunicativas, sociales y de valores, mientras que el 40% no lo considera de esta manera,

En este sentido, La formación docente, constituye una prioridad para los estados y organizaciones internacionales como la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización Regional de Educación Superior en América Latina (CRESAL), las que dedican esfuerzos al estudio de sus particularidades. Insista en la necesidad de la educación permanente del docente que su formación, se convierta en una prioridad del trabajo de las instituciones al concebirla como clave para el desarrollo de la educación dentro del sistema educativo nacional.

Tabla 11

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Formación Docente
Indicador: Características

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
17 Cree usted que un docente universitario debe ser capaz de ayudar propositivamente a los estudiantes a aprender, pensar, sentir, actuar y desarrollarse como persona?	9	60	6	40
18 Debe el docente universitario aplicar en sus estudiantes el interés por la investigación, la enseñanza y las diferentes técnicas de aprendizaje?	6	40	9	60

Fuente: Rodríguez (2023)

En cuanto a las características de la formación docente, el ítem diecisiete plantea la capacidad de ayudar propositivamente a los estudiantes como característica principal, en este particular el 60% expresó creer dicho conocimiento mientras que el 40% no lo cree de esta forma. En el ítem dieciocho el 60% no considera que el docente universitario apique en sus estudiantes el interés por la investigación, más sin embargo el 40% si considera que debe hacerlo.

En este orden de ideas, el proceso de formación docente constituye un ámbito que canaliza inquietudes, aspiraciones y compromisos de los estudiantes en su vínculo con la sociedad y la cultura a la que pertenecen, y de cuya construcción son futuros responsables. Es también una alternativa indelegable cuando de superar la fragmentación y las brechas que caracterizan el proceso en la formación de los docentes pueden constituir uno de los ámbitos con mayor potencial para intervenir en la regeneración de los lazos.

Tabla 12

Distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos en la Dimensión: Formación Docente

Indicador: Funciones

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
19 La investigación, la iniciativa y la innovación son funciones que definen la actuación del docente universitario?	9	60	6	40
20 El propósito de la formación docente es crear profesionales con principios éticos y morales capaces de contribuir con la transformación social?	8	53,3	7	46,7

Fuente: Rodríguez (2023)

La formación docente goza de unas funciones específicas para su actuación, por ello, en el ítem diecinueve se plantea la investigación, la iniciativa y la innovación como funciones que definen tal actuación; en este particular, el 60% de los docentes encuestados plantearon que sí poseen el conocimiento al respecto, mientras que el 40% no lo posee. En el ítem veinte, el 53,3% manifestó que el propósito de la formación docente es crear profesionales con principios éticos y el 46,7% no considera que este propósito contribuya con la transformación social.

Para Escotet (ob. cit.), la formación cuando agrega que por su naturaleza, la formación del docente, expresa el carácter continuo, integral, dinámico e innovador de la educación; su esencia ordenadora del pensamiento, así como la asunción de la condición educativa de todo grupo social, se convierte en el propósito fundamental que debe asumir la universalidad acerca del espacio educativo y el carácter integrador del sistema que lo rige, a los que denomina principios de este proceso.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Diseño de un plan de acción de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.

5.1.1 Presentación

Una estrategia se refiere a la forma de dirigir una operación o situación, en donde es necesario desarrollar diferentes criterios que permitan tomar el control del asunto, el cual es necesario la implantación de reglas en la cual asegure tener el control de la situación mediante la toma de decisiones correctas en cada momento. Según Orozco (2016) en un artículo sobre las estrategias pedagógicas en la educación menciona lo siguiente: Las estrategias son un componente esencial del proceso de enseñanza-aprendizaje; son el sistema de actividades (acciones y operaciones) que permiten la realización de una tarea con la calidad requerida debido a la flexibilidad y adaptabilidad a las condiciones existentes.

Las estrategias son el sistema de acciones y operaciones, tanto físicas como mentales, que facilitan la confrontación (interactividad) del sujeto que aprende con objeto de conocimiento, y la relación de ayuda y cooperación con otros colegas durante el proceso de aprendizaje (interacción) para realizar una tarea con la calidad requerida. Según lo anunciado anteriormente, el propósito de una estrategia pedagógica es que los alumnos interactúen en la actividad que se esté realizando, en donde les ayudará a desarrollar sus conocimientos, estas estrategias están basados en talleres en los cuales los alumnos trabajan en grupo con la intención de investigar sobre una problemática que sucede en un entorno.

La presente propuesta tiene la intencionalidad de brindar un plan de acción sobre estrategias pedagógicas que fortalezcan la comunicación asertiva en los docentes de las Universidad Nacional de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, núcleo Sanare, estado Lara. Considerando que las interacciones docente-alumno constituirían un espacio ideal para la educación emocional con actividades cotidianas tales como mediar en conflictos interpersonales entre estudiantes, contar como se resolvió problemas similares en otras circunstancias, crear tareas que permitan vivenciar y aprender sobre los conocimientos humanos.

Mediante la interacción que tiene el docente y el estudiante le permitirá evaluar los factores que afectan al estudiante en su desarrollo de sus habilidades cognoscitivas, en donde el estudiante puede hablar sobre sus experiencias, anécdotas, el docente debe crear tareas didácticas en la que los estudiantes aprendan como elevar sus conocimientos. Consciente de que el docente en su proceso de acompañamiento y facilitador de los aprendizajes es un docente mediador y orientador que aplica estrategias pedagógicas motivadoras, lúdicas, interactivas logran desarrollar aprendizajes significativos en los estudiantes.

5.1.2 Justificación

Ser asertivo es una habilidad que el ser humano debe trabajar para lograr unas relaciones interpersonales que le permitan el logro de su ser social, una persona asertiva es aquella que expresa su opinión de manera firme, clara, respetando tanto las ideas del otro como las propias. Esto no quiere decir que para ser asertivos se deba estar siempre de acuerdo con los argumentos que se presentan; se puede disentir sin que esto sea motivo de discusión; comunicarse asertivamente significa decir lo que uno quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás.

En el ámbito universitario es necesario que entre el docente y el estudiante haya un mínimo de asertividad; utilizar la comunicación asertiva

disminuye los niveles de estrés, ayuda a controlar el mal genio, y mejora las habilidades de afrontamiento, pues permite expresarse efectivamente, defender el punto de vista de cada quien, a la vez que respetar el de los demás.

Para lograrlo, la comunicación asertiva debe tener presentes estos tres aspectos: la confianza que se crea en la persona como habilidad para manejar una situación; la claridad en el mensaje para facilitar el entender de mismo; el control en dar la información de manera calmada y controlada. En conclusión la comunicación asertiva es todo aquel método o estrategia de comunicación que tenga un objetivo bien en claro y que utilice los modos más apropiados para lograrlo correctamente. La asertividad es la capacidad que tiene una persona para actuar de acuerdo a sus beneficios y objetivos, es decir, ser asertivo es tener en claro lo que uno quiere lograr y actuar correctamente para llevarlo a cabo.

5.1.3 Objetivos del Plan de Acción

5.1.3.1 Objetivo General

Ejecutar un plan de acción de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.

5.1.3.2 Objetivos Específicos

1. Sensibilizar a los docentes de la Unellez Sanare sobre la importancia de la comunicación asertiva como estrategia pedagógica.
2. Describir los tipos de comunicación asertiva que se pueden implementarse como estrategia pedagógica.
3. Promover las habilidades pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.
4. Presentar las estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.

5.1.4 Estructura de la propuesta

La propuesta que se pretende aplicar están diseñado a partir de una serie de talleres de formación que serán impartidos a los docentes de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, núcleo Sanare. La propuesta consta de cuatro (4) talleres los cuales tendrán una duración de dos horas académicas. A continuación se describen cada uno de los talleres:

<i>Tema</i>	<i>Contenido</i>	<i>Facilitador</i>
Comunicación Asertiva	Definiciones básicas Características Elementos Ventajas Desventajas	Prof. José Rodríguez
Tipos de Comunicación Asertiva	Verbal No verbal Gráfica	Prof. José Rodríguez
Habilidades Pedagógicas	Conceptos Elementos Características Tipos	Prof. José Rodríguez
Estrategias Pedagógicas	Concepto Características Tipos	Prof. José Rodríguez

5.2 Ejecución de un plan de acción de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.

Primer Taller

Contenido: Comunicación Asertiva

Fecha: 28 de abril de 2023

Responsable: José Rodríguez

El primer taller se llevó acabo el día 28 de abril en las instalaciones del Liceo Bolivariano Sanare, donde funciona la sede de la Unellez. En esta oportunidad se hicieron presente un grupo de 8 docentes adscrito a la Universidad. La actividad estuvo a cabo del Profesor José Rodríguez, quien sirvió de facilitador en el espacio de formación. Luego de dar la bienvenida a los participantes y explicar el objetivo de estos talleres, se procedió a dar a conocer el objetivo de este taller el cual es sensibilizar a los docentes de la Unellez Sanare sobre la importancia de la comunicación asertiva como estrategia pedagógica.

Como primer punto se desarrolló el marco conceptual de la comunicación asertiva, de ello el facilitador planteaba que la comunicación asertiva es todo aquel método o estrategia de comunicación que tenga un objetivo bien en claro y que utilice los modos más apropiados para lograrlo correctamente. La asertividad es la capacidad que tiene una persona para actuar de acuerdo a sus beneficios y objetivos, es decir, ser asertivo es tener en claro lo que uno quiere lograr y actuar correctamente para llevarlo a cabo. En este sentido, los participantes hicieron uso de la palabra para compartir como ha sido su experiencia en el campo de la labor docente a nivel universitario con relación a los canales de comunicación que la universidad ha ido implementando en estos últimos tiempos, motivado a las diversas situaciones externas en el país.

De igual forma se expuso que se observa que la comunicación asertiva es sumamente relevante para ayudar a la convivencia social y al bienestar ya que implica que podemos hacernos entender y cumplir los objetivos que nos ponemos para transmitir un dato. Además, desde un punto de vista individual, la comunicación asertiva nos ayuda a sentirnos mejor con

nosotros mismos ya que nos damos cuenta que a medida que vamos desarrollando esta habilidad se nos escucha y tiene en cuenta, más que cuando por ejemplo somos desordenados y descoordinados para transmitir un determinado mensaje. En este punto, se les invitó a los participantes a compartir cómo han sido sus estrategias a nivel pedagógico para lograr un mínimo de relación docente-estudiante en aquellos sub-proyectos donde no se cuenta con la presencialidad de los estudiantes.

Luego de oídas los comentarios y participaciones de todo el grupo de docente, se pasó a ir dando algunas conclusiones que sirvieron para concreta la matriz de opinión y de ayuda de unos para con otros. Por su parte, por Profesor José Rodríguez hizo el cierre de esta actividad con algunas ideas claves al respecto, además de aprovechar para recoger las impresiones de los participantes con esta primera actividad, e invitó a la convocatoria del segundo taller a realizar.

Segundo Taller

Contenido: Tipos de Comunicación Asertiva

Fecha: 06 de mayo de 2023

Responsable: José Rodríguez

El día 6 de mayo siendo a las 8 de la mañana, se dieron cita en la sede de la universidad un grupo de 10 docentes de la Unellez para compartir un segundo momento de formación, en este ocasión el tema estuvo enmarcado en los tipos de comunicación asertiva, el objetivo de este segundo encuentro es describir los tipos de comunicación asertiva que se pueden implementarse como estrategia pedagógica. Una vez más el facilitador de la actividad fue el Profesor José Rodríguez, quien agradeció la asistencia de los participantes.

Desde el punto de vista teórico se plantearon las siguientes cuestiones: para que la comunicación sea asertiva, se deben tomar en cuenta una serie de elementos que la caracterizan y que tienen que ver con aspectos psicológicos, emotivos y pragmáticos del acto comunicativo. Así, por ejemplo,

la comunicación asertiva toma en cuenta lo siguiente: La postura corporal, la gestualidad, la articulación, la reciprocidad y la localización. Este punto permitió clarificar que no toda comunicación goza de asertiva, puesto que, como lo apuntaba el facilitador, la comunicación para que sea verdaderamente asertiva requiere de unas características propias que cumplir.

Ahora bien, en cuanto a los tipos de comunicación asertiva, a grandes rasgos podemos hablar de tres categorías de asertividad en la comunicación, que son: **Verbal**. La comunicación verbal tiene que ver con lo dicho, así que la asertividad en este caso pasa por la escogencia de las palabras, por la construcción de las oraciones y lo propiamente lingüístico. **No verbal**. La comunicación no verbal tiene que ver con los aspectos que rodean al lenguaje durante el acto comunicativo, que inciden en él pero no tienen que ver con sus procesos lingüísticos. La postura corporal, por ejemplo, o el lugar elegido para tener una conversación. **Paraverbal**. La comunicación paraverbal es aquella intermedia entre la verbal y la no verbal, es decir, abarca los elementos que acompañan a la formulación del mensaje y que forman parte del hecho comunicativo, es decir, el cómo se dice lo que se dice. El tono de voz, la articulación, el ritmo, son ejemplos de ello.

En el desarrollo de esta parte del taller, se pidió a los participantes que se organizaran en tres equipos para discutir cada uno, un a categoría de la comunicación asertiva. Luego de un tiempo conveniente se realizó la discusión y posteriormente la puesta en común. En tal sentido, por grupo se fue compartiendo el significado y las características que plantea cada tipo de comunicación. Finalmente se recogieron las impresiones de la parte de los asistentes y se concluyó el taller con la invitación a un tercer encuentro de formación.

Tercer Taller

Contenido: Habilidades Pedagógicas

Fecha: 13 de mayo de 2023

Responsable: José Rodríguez

El 13 de mayo de 2023 se dieron cita nuevamente en la sede de la Unellez Sanare, un grupo de 8 docentes adscritos a la universidad, en esta ocasión el tema a desarrollar fue las habilidades pedagógicas, dicha actividad tuvo el objetivo de promover las habilidades pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare. El facilitador del taller, Profesor José Rodríguez puntualizó que esta temática es de gran relevancia para la actuación del docente universitario.

Los contenidos que se abordaron se pueden sintetizar en el hecho de saber que las habilidades pedagógicas son un sistema de acciones dirigidas e interrelacionadas que se realizan en una consecutividad y hacen que el contenido de cada actividad sea relativamente estable, la realización de cada acción en la actividad práctica del educador depende de condiciones concretas. Entre las habilidades pedagógicas que se conocen se pueden mencionar: 1) Seleccionar, preparar y dominar los contenidos disciplinarios. 2) Ofrecer información y explicaciones comprensibles y bien organizadas (competencia comunicativa). 3) Manejo de las nuevas tecnologías. 4) Diseñar y dominar la metodología y organizar las actividades.

Como actividad grupal en este tercer taller se pidió a los participantes hacer un conjunto de habilidades pedagógicas que sean de utilidad para su quehacer educativo en el nivel universitario. Contando con un espacio de compartir ideas y llevados a la puesta en común se pudo apreciar el trabajo realizado por medio de un pequeño debate entre los docentes y cómo lograr construir un conjunto de herramientas que mejore la calidad del servicio que ellos prestan en la institución. Entre los comentarios más relevantes se planteó en hecho de que la universidad abra espacios de compartir de saberes en este ámbito de la actualización docente. Por último el profesor José Rodríguez tomó la palabra para expresar su agradecimiento por el apoyo y constancia en las actividades realizadas.

Cuarto Taller

Contenido: Estrategias Pedagógicas

Fecha: 20 de mayo de 2023

Responsable: José Rodríguez

Con la participación de 8 docentes de la Unellez Sanare, se realizó el día 20 de mayo el cuarto encuentro de formación, en esta oportunidad el tema fue las estrategias pedagógicas, la finalidad del mismo fue presentar las estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare. Una vez más, el trabajo a realizar estuvo a cargo del Profesor José Rodríguez, quien inicio con una lectura de reflexión sobre la importancia del docente como pedagogo.

El facilitador comenzó haciendo una presentación de los que son las estrategias pedagógicas y su importancia en la actividad docente en el ámbito universitario. Partiendo de una lluvia de ideas se fueron recogiendo las impresiones de los participantes en esta temática. Se argumentó además que las estrategias pedagógicas son una serie procedimientos que realiza el docente con la finalidad de facilitar la formación y el aprendizaje de los alumnos, mediante la implementación de métodos didácticos de los cuales ayuden a mejorar el conocimiento de manera que estimule el pensamiento creativo y dinámico del estudiante.

Entre las estrategias pedagógicas que se conocen se plantearon: de ensayo, de elaboración, de organización, de comprensión, de apoyo. Estas estrategias suelen ser las más empleadas de manera general debido a sus resultados medibles de acuerdo al rendimiento que pueden expresar los alumnos por medio de las mismas; La implementación de estrategias pedagógicas efectivas es fundamental para potenciar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Estas estrategias ofrecen una serie de beneficios, tanto para los docentes como para los estudiantes.

Cerrado el ciclo de exposición por parte del facilitador, se dio paso a las intervenciones de los participantes en cuanto al tema desarrollado, de sus palabras se menester recordar que lamentablemente en el plano universitario se van descuidando todo este tipo de actividades pedagógicas, hablando de estrategias, dinámicas, trabajo de campo; es decir, todo lo que permite el desarrollo de una didáctica pedagógica que genere un aprendizaje significativo en el estudiante. En conclusión se puede decir que las actividades llevadas a cabo sirvieron de apoyo o de un despertar de inquietudes para provecho de los asistentes.

5.3 Evaluación del plan de acción de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.

En el quehacer investigativo se debe llevar a cabo la fase evaluación de las actividades realizadas, es por ello que la evaluación se define según De Orden (1992), como el proceso de recogida y análisis de la información relevante para descubrir cualquier faceta de la realidad educativa y formular un juicio sobre su adecuación a un patrón o criterio, previamente establecido, como base para toma de decisiones. Así pues el plan de acción que se aplicó a los docentes de la Unellez Sanare, se cumplió con un proceso de evaluación que permitió recoger las impresiones generales por parte de los participantes. La finalidad de esta fase de la investigación es dar cumplimiento a la evaluación de la efectividad de las actividades realizadas, que fueron diseñadas en la segunda fase de la investigación, este espacio ayuda a consolidar el logro de los objetivos planteados en la propuesta del plan de acción.

A continuación se resumen los resultados obtenidos de manera general de los puntos más importantes de las actividades:

Tabla 13

Resultados de la evaluación del plan de acción de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare.

N°	Aspectos a Evaluar	Excelente		Regular		Deficiente	
		F	%	F	%	F	%
1	Consideras que las actividades desarrolladas sobre estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva contribuyeron a tu formación como docente universitario.	8	100%				
2	Crees que los materiales y recursos utilizados, permitieron cumplir con cada una de las actividades de manera efectiva.	8	100%				
3	Considera, que la facilitador aplicó un buen lenguaje y buenas relaciones interpersonales durante los encuentros de formación.	8	100%				
4	Considera que lo aprendido, fue de provecho, pudiéndolo contextualizar y así resolver problemas de carácter pedagógico en la universidad.	8	100%				
5	Como te pareció la organización y desarrollo de las diferentes actividades que conformaron cada uno de los encuentros realizados.	8	100%				

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La educación superior actual está marcada por diferentes retos, muchos de estos están orientados al desarrollo de competencias académicas relacionadas con la investigación científica, que no solo son útiles para el óptimo desarrollo de varias de las actividades propuestas en las clases, sino también para contribuir a la producción científica desde la academia; considerando que una de las metas del desarrollo sostenible enmarcado en la educación de calidad pretende lograr para los próximos años un aumento considerable del número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

En este particular se hace necesario que los docentes incorporen dentro de su plan de formación estrategias de pedagogías que permitan a los estudiantes el desarrollo de competencias que doten a los futuros profesionales de conocimientos y destrezas importantes para acceder a mejores oportunidades de empleo y a la posibilidad de estudios más avanzados donde se requiera contar con dichas competencias, haciendo especial énfasis a las competencias direccionadas a la investigación

En este sentido el presente trabajo presenta como primera conclusión el cumplimiento del objetivo específico número uno, que planteaba el diagnosticar el nivel de conocimiento que poseen los docentes de la Unellez Sanare sobre la comunicación asertiva. A este fin, y partiendo de los resultados analizados en el capítulo cuatro del presente estudio, a través del instrumento aplicado, se evidenció el bajo conocimiento que sobre la comunicación asertiva hay en los docente, no tanto como concepto sino más

bien como su influencia en las actividades pedagógicas de los estudiantes.

En relación al segundo objetivo de la investigación acerca del diseño estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los docentes de la Unellez Sanare. Se considera dado cumplimiento puesto que se diseñaron cuatro (4) talleres de formación para los docentes que están adscrito a la universidad en la ciudad de Sanare. Entre las actividades planificadas se conoce: la comunicación asertiva, los tipos de comunicación asertiva, las habilidades pedagógicas, y las estrategias pedagógicas; se estimaron de igual forma los recursos, lugar, tiempo y fecha para el desarrollo de las actividades planificadas.

En función del cumplimiento del tercer objetivo específico de la investigación, sobre el desarrollo de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en la formación de los docentes de la Unellez Sanare. En su totalidad se puede decir que tuvo un cumplimiento dado que se ejecutaron los cuatro (4) talleres planificados por el investigador, evidencia de ello fue del desarrollo de cada una de las acciones en el tiempo establecido con una gran dinámica de trabajo que ayudó a que todo fluyera con normalidad y tomando en cuenta siempre las opiniones y sugerencias de los participantes.

Finalmente con el objetivo cuatro acerca de la evaluación de las estrategias pedagógicas aplicadas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en la formación de los docentes de la Unellez Sanare. Se dio el debido cumplimiento a través de la aplicación de un instrumento de evaluación en cada una de las actividades, lo cual permitió recoger las impresiones de los docentes en cuanto al desarrollo de las temáticas, los recursos, el tiempo y la dinámica de participación.

En general se puede concluir que los resultados obtenidos en esta experiencia de investigación permiten reconocer que estrategias pedagógicas son de gran efectividad para la adquisición y desarrollo de diferentes tipos de competencias investigativas y comunicativas, en el

desarrollo del quehacer educativo, logrando un porcentaje significativo en la adquisición de este tipo de competencias en el contexto universitario.

Recomendaciones

En sintonía con las conclusiones abordadas anteriormente, se presenten una serie de recomendaciones como parte del proceso de investigación.

Se recomienda a las autoridades universitarias de la casa de estudio Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” para que en sus acción de formación docente sea tomando en consideración el tema de la comunicación asertiva como estrategia pedagógica en la formación docente.

A la Coordinación del Núcleo Sanare, se invita a generar espacios de compartir de saberes profesionales que ayuden a despertar en el cuerpo docente de la Unellez Sanare, el interés por la formación y actualización como docentes universitarios. Fomentando así un mejor aprovechamiento y uso de los conocimientos adquiridos en la academia, potencia el trabajo en equipo, las relaciones sociales y el apoyo mutuo entre los estudiantes, motiva el proceso de aprendizaje y permite el logro de resultados académicos exitosos

A los docentes de la Unellez Sanare, se les incentiva para que permanezcan en constante actualización personal en todo lo que concierne a su acción docente. Se recomienda además la aplicación de este tipo de metodologías pedagógicas en el ámbito de la educación universitaria, con el fin de lograr la adquisición y aplicación efectiva de competencias de investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Bateman, T. y Snell, S. (2004). *Administración: una ventaja competitiva*. México: Editorial McGraw-Hill.

Bolivariana de Venezuela. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos104/comunicacion-asertiva-deldirectivoy-relaciones-interpersonales-educacion-media/comunicacionasertiva-deldirectivo-y-relaciones-interpersonales-educacion-media.shtm>

Bravo (2008) *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en Docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos*.

Brönstrup, C. Godoi, E. Ribeiro, A. (2013). *Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional*. Revista Scielo. Signo. Pensam. Print versión ISSN 0120-4823 no.51 Bogotá.

Carlos González Alonso *Proceso de la comunicación* Editorial Trillas.
comunicación asertiva. Agencia comma.
<https://agenciacomma.com/formacion-en-comunicacion/cinco-cuestiones>

Díaz, F. (2010) *Estrategia Docentes para un Aprendizaje Significativo*. McGraw Hill Educación. México.

Etece.De.Argentina.para:Concepto.de.Disponible en: "Comunicación asertiva". <https://concepto.de/comunicacion--asertiva/>

Ferrero, M. I. y Martín, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.

Franco Y. (2011). Tesis de investigación. [Blog en línea]. Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/>. [Consulta: 2016, junio 9].
fundamental para el convivir. Universidad Central.
<https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva>

Gago, M. (2017). *Manual: Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa*. ISBN: 978-84-681-7712-0; ISBN: 978-84-681-8564-4. Madrid, España: Editorial CEP, S.L. Recuperado de:
<https://books.google.com.ec/books?id=LuxCDwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PA2#v=onepage&q&f=false>

- Gallardo, J. (2017). Plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las relaciones interpersonales EN LA U.E.C. “Valle Verde” San Diego, Edo – Carabobo. Universidad de Carabobo. Valencia
- González, J. (2015) “Comunicación asertiva del directivo y relaciones interpersonales en la educación media general”, (Tesis maestría). Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt de la República
- González Alonso, M. (2021). La comunicación asertiva, una habilidad
- Güell, M. y Muñoz, J. (2000). *Desconóctete a ti mismo*. Programa de alfabetización emocional. Editorial Paidós, Barcelona
- Hernández, Fernández y Baptista. (2004). *Metodología de la investigación*. México:McGraw Hill.
- Hofstadt, N. y Gómez, M. (2006). La comunicación persuasiva. México: Ediciones Diana
- Ivancevich, J. Donnelly, J. y Konopaske, R (2005). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial McGraw-Hill.
- Jaime A. Grados Espinosa Proceso de la comunicación. Editorial Trillas
- Manchena(2018) Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en Docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018.Aguilar (2019).
- Moles, J. (2008). Psicología Conductual. (3ra, Edición). Caracas, Venezuela: Editorial Greco
- Ormeño, J, (2009). Operaciones Básicas de Comunicación. Madrid, España: Editorial Editex
- Orozco, J. (2016). Estrategias Didácticas y parendizaje. FAREM- ESTELI
- Oscar R. Anzorena El arte de comunicarnos. Editorial Lea
- Pallela, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fedupel
- Pineda. C. (2004). *Gerencia para la Calidad*. Caracas: Ediciones IESA.
- Raffini, T. (2010). Psicología Laboral. México: Editorial Thomson

- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo
- Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertiva. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>
- Riso, W. (2002). *Cuestión de Dignidad*. Editorial Planeta, España. Perspectiva sobre la comunicación
- Salovey, P. y Mayer, J. (2007). *Inteligencia Emocional*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Serrano, O. (2021). ¿Qué es el asertividad? Cómo establecer una
- Servicio Psicológico, Bienestar Institucional. (2020). Comunicación asertiva y empatía. Universidad de San Buenaventura. <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia>
- Shannon y Weaver (1949) La comunicación. Recuperado de: <http://algarabiacomunicacion.blogspot.pe/2013/04/modelo-decomunicacionde-shannon-y.html>
- Steven T. Griggs Los cinco pasos de la asertividad. Editorial Smashwords.

ANEXOS

ANEXO A

INSTRUMENTO APLICADO A LOS DOCENTES DE LA UNELLEZ NUCLEO SANARE.

A continuación, se presentan una serie de preguntas dicotómicas, lea, escoja y luego marque con una X la respuesta: **(1) Sí (0) No**

N°	Enunciado	Si	No
1	¿La comunicación asertiva es la acción consciente del intercambio de conocimientos desde una perspectiva clara, efectiva y oportuna?		
2	¿La comunicación asertiva es la transmisión de información certera, consciente y significativa?		
3	¿La comunicación asertiva posee características que propician la sana comunicación?		
4	¿La asertividad, congruencia, y respeto son características de la comunicación asertiva?		
5	¿Considera que, la comunicación asertiva está compuesta por una serie de elementos que estimulan el adecuado intercambio de ideas?		
6	¿La inteligencia emocional, la empatía, y las habilidades comunicativas son elementos que promueven la comunicación asertiva?		
7	¿La comunicación asertiva está compuesta por la comunicación verbal, y la comunicación no verbal?		
8	¿Son las estrategias pedagógicas, una actividad imprescindible para aprender a aprender y que se adapten a nuevas situaciones propias de aprendizaje?		
9	¿Se puede desarrollar mediante estrategias pedagógicas, un aprendizaje significativo?		
10	¿Sabía usted que dentro de la clasificación de las estrategias pedagógicas se encuentran los planes, instrucciones y objetivos?		
11	¿Las estrategias pedagógicas, influyen en la adecuación de información y en las actividades de aprendizaje, a través de estrategias didácticas?		
12	¿Dentro de las estrategias pedagógicas, se enfatizan características claves que fomentan la efectividad y potencialidad para su asertivo funcionamiento en el aprendiz?		
13	¿Conoce usted, que la didáctica, la participación y la difusión de información son características propias de las estrategias pedagógicas?		
14	¿Sabía usted que, la difusión de los conocimientos significativos y agradable, es una de las funciones de las estrategias pedagógicas?		
15	¿Para usted, la formación docente implica que no se debe restringir la transmisión de información, y que para ser docente no es suficiente dominar una materia o disciplina?		
16	¿En la formación docente, el acto de educar implica interacciones complejas, que involucran cuestiones simbólicas, afectivas, comunicativas, sociales y de valores?		
17	¿Cree usted que, un docente universitario debe ser capaz de ayudar propositivamente a los estudiantes a aprender, pensar, sentir, actuar y desarrollarse como personas?		
18	¿Debe el docente universitario, aplicar en sus estudiantes el interés por la investigación, enseñanza y las diferentes técnicas de aprendizaje?		
19	¿La investigación, la iniciativa, y la innovación son funciones que definen la actuación del docente universitario?		
20	¿El propósito de la formación docente, es crear profesionales con principios éticos y morales capaces de contribuir con la transformación		

ANEXO B
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo Hilda Hortencia Angulo titular de la C.I.
10.120.334 con el nivel académico de MSc. Gerencia Educativa
y en mi condición de experto hago constar que he validado el instrumento
presentado por el participante: José Rodríguez para el trabajo de grado
titulado: **"FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO
ESTRATEGIA PEDAGOGICA PARA LA FORMACION DOCENTE EN LA
UNELLEZ SANARE Dirigido a los Docentes De LA UNELLEZ** el cual reúne
las condiciones de coherencia, pertinencia y claridad para ser sometido al
estudio.

Constancia que se realizó en la ciudad de sanare a los 28 del mes de
enero del 2023.

Datos del Experto:

Firma: _____

C.I: 10.120.334

Teléfono: 0414-5385876

Firma

Hilda Hortencia Angulo

FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo Elida del Carmen Pérez titular de la C.I
5435594 con el nivel académico de MSc
y en mi condición de experto hago constar que he validado el instrumento
presentado por el participante: José Rodríguez para el trabajo de grado
titulado: **"FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO
ESTRATEGIA PEDAGOGICA PARA LA FORMACION DOCENTE EN LA
UNELLEZ SANARE Dirigido a los Docentes De LA UNELLEZ el cual** reúne
las condiciones de coherencia, pertinencia y claridad para ser sometido al
estudio.

Constancia que se realizó en la ciudad de sanare a los 20 del mes de
abril del 2023.

Datos del Experto:

Firma: 

C.I: 5435594

Teléfono: 0426-9574124

Firma



FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo Mila Corrales titular de la C.I
11-586612 con el nivel académico de Hsc. Educación Ambiental
y en mi condición de experto hago constar que he validado el instrumento
presentado por el participante: José Rodríguez para el trabajo de grado
titulado: **FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO
ESTRATEGIA PEDAGOGICA PARA LA FORMACION DOCENTE EN LA
UNELLEZ SANARE Dirigido a los Docentes De LA UNELLEZ el cual** reúne
las condiciones de coherencia, pertinencia y claridad para ser sometido al
estudio.

Constancia que se realizó en la ciudad de sanare a los ____ del mes de
Febrero del 2023.

Datos del Experto:

Firma: Hernández

C.I: 11-586612

Teléfono: 0414 5509070

Firma

Mila Corrales

ANEXO C

SUJETOS/ ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	'x	('x-x)²	St²
1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	1,13	251,75111	190,89
2	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,47	42,684444	
3	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	1,07	223,00444	
4	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	11	0,73	105,40444	
5	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	13	0,87	147,21778	
6	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	13	0,87	147,21778	
7	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	9	0,60	70,56	
8	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	11	0,73	105,40444	
9	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	17	1,13	251,75111	
10	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,47	42,684444	
11	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	16	1,07	223,00444	
12	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	11	0,73	105,40444	
13	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	13	0,87	147,21778	
14	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	13	0,87	147,21778	
15	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	9	0,60	70,56	
Total	9	6	7	8	6	7	6	6	7	7	7	6	9	9	8	9	9	6	9	8	348	11,60	2672	
p	1,00	0,40	1,00	0,67	0,00	0,47	0,40	0,40	0,73	1,00	0,67	1,00	0,60	0,60	0,53	0,60	0,60	0,40	0,60	0,53				
q (p-1)	0,00	0,60	0,00	0,33	1,00	0,53	0,60	0,60	0,27	0,00	0,33	0,00	0,40	0,40	0,47	0,40	0,40	0,60	0,40	0,47				
p*q	0,00	0,24	0,00	0,22	0,00	0,25	0,24	0,24	0,20	0,00	0,22	0,00	0,24	0,24	0,25	0,24	0,24	0,24	0,24	0,25	3,55			

Cálculo del Coeficiente Kuder Richarson 83,59

ANEXO D
Registro Fotográfico





¿Que es la **asertividad**?

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, "una persona asertiva es aquella que expresa su opinión de manera firme", clara, respetando tanto las ideas del otro como las propias. Esto no quiere decir que para ser asertivos debemos estar siempre de acuerdo con los argumentos que se nos presentan; podemos discurrir sin que esto sea motivo de discusión. Comunicarse asertivamente significa decir lo que uno quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás.

¿Qué debemos tener en cuenta en la comunicación asertiva?

- Ser claros y concretos.** Decir específicamente lo que queremos.
- Ser breves.** Si argumentamos extensa y constantemente, nuestros argumentos perderán peso.
- Disculparse,** cuando es necesario, está bien.

COMUNICACIÓN ASERTIVA ✓

- 1 Defiende tu opinión**
 Siempre siendo honesto y con respeto hacia las demás personas
- 2 NO esperes que te lean la MENTE**
- 3 Escucha a los demás**
 Todos tenemos opiniones de las cuál aprender
- 4 Utiliza la empatía**
 Ponerte en el lugar del otro, te hará mirar desde otro punto de vista
- 5 HABLAR DESDE EL YO**
 No acuses, no heches cosas en cara, no hagas sentir mal al otro