



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
EXTENSIÓN QUEVEDO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y  
DE LA EDUCACIÓN**



**COMUNICACIÓN SOCIAL**

**LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN**

**DEL TÍTULO DE: LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:**

**INFLUENCIA DE LA ASERTIVIDAD COMUNICACIONAL EN LOS PROCESOS  
DE APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE LA UTB EXT QUEVEDO**

**AUTORA:**

**MAGDELY XIOMARA GUEVARA VILLAVICENCIO**

**TUTOR:**

**TIYLOR IVÁN PALMA SOSA**

**QUEVEDO-LOS RÍOS-ECUADOR**

**2022**

## **DEDICATORIA**

*Dedico con todo mi corazón mi proyecto de investigación a mis padres por haberme forjado como la persona que soy actualmente; muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que incluye este. Me educaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuantas me motivaron para alcanzar mis metas.*

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar y sobre todas las cosas, doy gracias a Dios por siempre mantenerme fuerte y no dejarme de caer en los momentos más difíciles de mi etapa universitaria, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.*

*A mis padres por ser el motor en cada paso que daba, por quienes estoy cumpliendo mis metas y nunca me han dejado sola estando siempre ahí para mí.*

*A mi tutor: Msc. Tylor Iván Palma Sosa, por su guía y consejos durante la realización del proyecto de investigación.*

*A la Universidad Técnica de Babahoyo, extensión Quevedo, que nos abrió sus puertas para ser mejores personas y buenos profesionales.*

**Magdely Xiomara Guevara Villavicencio**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
EXTENSION QUEVEDO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**



**CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, MAGDELY XIOMARA GUEVARA VILLAVICENCIO, portadora de la cédula de ciudadanía 125128224-8, Egresada de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo “Extensión Quevedo”, previo a la Obtención del Título de Licenciado en COMUNICACIÓN SOCIAL, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

**INFLUENCIA DE LA ASERTIVIDAD COMUNICACIONAL EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE LA UTB EXT QUEVEDO AÑO ACADÉMICO 2022.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

f. \_\_\_\_\_  
MAGDELY XIOMARA GUEVARA VILLAVICENCIO  
C.I. 125128224-8



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
EXTENSION QUEVEDO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL



**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR**

Quevedo, .....

En mi calidad de Tutor del proyecto de investigación, designado por el Consejo Directivo, mediante resolución **CD-FAC.CJ.S.E.SO-001-RES-003-2022**, certifico que el Srta. **MAGDELY XIOMARA GUEVARA VILLAVICENCIO** ha desarrollado el documento.

**INFLUENCIA DE LA ASERTIVIDAD COMUNICACIONAL EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE LA UTB EXT QUEVEDO AÑO ACADÉMICO 2022.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

---

**ING. TIYLOR IVÁN PALMA SOSA**

**DOCENTE DE LA FCJSE.**

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación se realizó en la Universidad Técnica de Babahoyo, extensión Quevedo, que tiene como finalidad analizar la influencia de la asertividad comunicacional en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, crear buenas relaciones interpersonales, promover buenas conductas y valores dentro del aula, con el fin de trabajar en un ambiente agradable que genere confianza.

Los tipos de investigación fueron de campo y bibliográfica; el método a utilizar fue inductivo. El instrumento que se utilizó en la investigación fue una encuesta dirigida a los estudiantes y docentes; un test de asertividad de Rathus a los estudiantes para evaluar la conducta asertiva en diferentes situaciones que se presenten.

Los resultados de aplicar los instrumentos de investigación se representan de manera tabular y gráfica, lo cuales indican que en su mayoría conocen y practican la asertividad, pero la otra parte no aplica la asertividad en su aula, ya sea por miedo a expresarse. Por ello se creó una guía informativa de la asertividad comunicacional, para mantener a todos los miembros del proceso de aprendizaje informados de dicha comunicación.

**Palabras claves:** Asertividad Comunicacional; Aprendizaje

## **ABSTRACT**

This research project was carried out at the Universidad Técnica de Babahoyo, extension Quevedo, which aims to analyze the influence of communicational assertiveness in the students' learning process, create good interpersonal relationships, and promote good behaviors and values within the classroom. , in order to work in a pleasant environment that generates trust.

The types of research were field and bibliographic; the method to be used was inductive. The instrument used in the research was a survey addressed to students and teachers; a Rathus assertiveness test to students to assess assertive behavior in different situations that arise.

The results of applying the research instruments are represented in a tabular and graphical way, which indicate that most of them know and practice assertiveness, but the other part does not apply assertiveness in their classroom, either for fear of expressing themselves. For this reason, an informative guide on communicational assertiveness was created to keep all members of the learning process informed of said communication.

**Keywords:** Communicational Assertiveness; learning



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
EXTENSION QUEVEDO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**



**EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO,**

**TITULADO:**

**INFLUENCIA DE LA ASERTIVIDAD COMUNICACIONAL EN LOS PROCESOS  
DE APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE LA UTB EXT QUEVEDO.**

**PRESENTADO POR LA SEÑORITA:**

**MAGDELY XIOMARA GUEVARA VILLAVICENCIO**

**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**

\_\_\_\_\_  
**EQUIVALENTE A:**  
\_\_\_\_\_

**TRIBUNAL:**

\_\_\_\_\_  
**MSC. FRANCISCO ENRIQUE  
BUSTAMANTE FIGUAVE  
DELEGADO DE LA DECANA**

\_\_\_\_\_  
**MSC. PATRICIA YAJAIRA  
JADÁN SOLÍS  
PROFESOR ESPECIALISTA**

\_\_\_\_\_  
**MSC. CLEOPATRA YOHANNA  
MACKENCIE ALVAREZ  
DELEGADO DEL UIC**

\_\_\_\_\_  
**ABG. SANDRA VITERI GARCIA  
SECRETARIA DE LA  
FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**



**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS**  
**FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

YO, Tiytor Iván Palma Sosa, MSc. En calidad de director del proyecto de investigación de la Srta. **MAGDELY XIOMARA GUEVARA VILLAVICENCIO**, cuyo tema es: **INFLUENCIA DE LA ASERTIVIDAD COMUNICACIONAL EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE LA UTB EXT QUEVEDO.**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el **SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND**, obteniendo como porcentaje de similitud del **16%**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

**CAPTURA**

Considerando que, en el trabajo final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

---

**ING. TIYLOR IVÁN PALMA SOSA**  
**DOCENTE DE LA FCJS**

## ÍNDICE GENERAL

|   |          |
|---|----------|
| DEDICATORIA.....  | ii       |
| AGRADECIMIENTO.....   | iii      |
| CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....  | iv       |
| CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....  | v        |
| RESUMEN.....  | vi       |
| ABSTRACT.....   | vii      |
| RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....  | viii     |
| CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO..... | ix       |
| ÍNDICE DE TABLAS.....   | xii      |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS.....   | xiii     |
| ÍNDICE DE ECUACIÓN.....   | xiii     |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN.....  | xiii     |
| INTRODUCCIÓN.....   | 1        |
| <b>CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA.....</b>   | <b>2</b> |
| 1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.....  | 2        |
| 1.2. MARCO CONTEXTUAL.....  | 2        |
| 1.2.1. Contexto internacional.....  | 2        |
| 1.2.2. Contexto Nacional.....   | 3        |
| 1.2.3. Contexto Local.....  | 3        |
| 1.2.4. Contexto Institucional.....  | 4        |
| 1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....  | 4        |
| 1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....  | 5        |
| 1.4.1. Problema general.....  | 5        |
| 1.4.2. Subproblemas o derivados.....  | 5        |
| 1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 6        |
| 1.6. JUSTIFICACIÓN.....   | 7        |
| 1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....   | 8        |
| 1.7.1. Objetivo general.....  | 8        |
| 1.7.2. Objetivo específicos.....  | 8        |
| <b>CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....</b>                                       | <b>9</b> |
| 2.1. MARCO TEÓRICO.....   | 9        |
| 2.1.1. Marco conceptual.....  | 9        |
| 2.1.1.1. Comunicación.....  | 9        |
| 2.1.1.2. Tipos de comunicación.....   | 9        |
| 2.1.1.3. Comunicación asertiva.....   | 15       |
| 2.1.1.4. Características de la comunicación asertiva.....                                   | 16       |
| 2.1.1.5. Tipos de comunicación asertiva.....  | 17       |
| 2.1.1.6. Ventajas de la asertividad.....  | 18       |
| 2.1.1.8. Procesos de aprendizaje.....   | 19       |
| 2.1.1.9. Tipos de aprendizaje.....  | 19       |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.2.0. Teoría del aprendizaje de Piaget.....  | 21        |
| 2.1.2.1. La Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky.....   | 21        |
| 2.1.2.2. Test de asertividad de Rathus.....   | 22        |
| 2.1.2.3. Diagrama de Causa y Efecto.....  | 24        |
| 2.1.2. Marco referencial.....   | 26        |
| 2.1.3. Postura teórica.....   | 28        |
| 2.2. HIPÓTESIS.....   | 29        |
| 2.2.1. Hipótesis General.....   | 29        |
| 2.2.2. Sub-Hipótesis o Derivadas.....   | 29        |
| 2.2.3. Variables.....   | 29        |
| <b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>   | <b>30</b> |
| 3.1. Tipos de investigación.....  | 30        |
| 3.1.1. Investigación de campo.....  | 30        |
| 3.1.2. Investigación bibliográfica.....   | 30        |
| 3.2. Método de investigación.....   | 30        |
| 3.2.1. Inductivo.....   | 30        |
| 3.3. Población y muestra.....   | 30        |
| 3.3.1. Población.....   | 30        |
| 3.3.2. Muestra.....   | 31        |
| 3.4. Técnicas e instrumentos.....   | 32        |
| 3.4.1. Encuesta.....  | 32        |
| 3.4.2. Cuestionario.....  | 32        |
| 3.4.3. Cronograma de Actividades.....   | 33        |
| <b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>   | <b>34</b> |
| 4.1. Resultado 1: Diagnostico de la situación actual acerca de la comunicación asertiva entre los sujetos implicados en el proceso enseñanza-aprendizaje..... | 34        |
| 4.1.1. Fundamentos para la encuesta dirigida a docentes.....  | 34        |
| 4.1.2. Fundamentos para la encuesta dirigida a estudiantes.....   | 42        |
| 4.2. Resultado 2: Medición del nivel de asertividad existente en los estudiantes aplicando el test de Rathus.....   | 51        |
| 4.2.1. Factor 1. Demostrar Disconformidad.....  | 52        |
| 4.2.2. Factor 2. Manifestación de sentimientos y creencias.....   | 54        |
| 4.2.3. Factor 3. Evaluación de la autoeficacia.....   | 56        |
| 4.2.4. Factor 4. Interacción con organizaciones.....  | 58        |
| 4.2.5. Factor 5. Expresión de opiniones.....  | 60        |
| 4.2.6. Factor 6. Decir “no”.....  | 62        |
| 4.3. Resultado 3: Desarrollo de una guía para mejorar la asertividad comunicacional en proceso de aprendizaje en la UTB. Ext. Quevedo.....                    | 64        |
| 4.3.1. PROPUESTA.....   | 64        |
| 4.3.2. JUSTIFICACIÓN.....   | 65        |
| 4.3.3. OBJETIVOS.....   | 66        |
| 4.3.4. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.....  | 66        |
| <b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>  | <b>70</b> |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 5.1. CONCLUSIONES .....    | 70 |
| 5.2. RECOMENDACIONES ..... | 71 |
| BIBLIOGRAFÍA .....         | 72 |
| ANEXOS .....               | 76 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> Factores de la Escala de Asertividad R.A.S Asertividad R.A.S ..... | 22 |
| <b>Tabla 2.</b> Población Docentes y Estudiantes .....                             | 30 |
| <b>Tabla 3.</b> Tamaño de las muestras Docentes y Estudiantes .....                | 31 |
| <b>Tabla 4.</b> Fundamentos para la encuesta .....                                 | 34 |
| <b>Tabla 5.</b> Conoce la comunicación asertiva. ....                              | 35 |
| <b>Tabla 6.</b> Incentiva normas de cortesía y respeto.....                        | 36 |
| <b>Tabla 7.</b> Capacitación en temáticas de asertividad comunicacional.....       | 37 |
| <b>Tabla 8.</b> Palabras adecuadas para expresarse. ....                           | 38 |
| <b>Tabla 9.</b> Inquietudes sobre el tema. ....                                    | 39 |
| <b>Tabla 10.</b> Respeto por las opiniones de sus compañeros.....                  | 40 |
| <b>Tabla 11.</b> Controversia por opiniones.....                                   | 41 |
| <b>Tabla 12.</b> Fundamentos para la encuesta. ....                                | 42 |
| <b>Tabla 13.</b> Se expresan con palabras adecuadas. ....                          | 43 |
| <b>Tabla 14.</b> Las clases motivadoras, comprensibles y dinámicas.....            | 44 |
| <b>Tabla 15.</b> Fomentan la participación en clases. ....                         | 45 |
| <b>Tabla 16.</b> Fomenta una comunicación asertiva en el aula. ....                | 46 |
| <b>Tabla 17.</b> Manifiestas a tus docentes la inquietud. ....                     | 47 |
| <b>Tabla 18.</b> Dice lo que piensa. ....  | 48 |
| <b>Tabla 19.</b> Respeto de opinión. ....  | 49 |
| <b>Tabla 20:</b> Ítems para cada uno de los factores obtenidos .....               | 51 |
| <b>Tabla 21.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 1.....                        | 52 |
| <b>Tabla 22.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 2.....                        | 54 |
| <b>Tabla 23.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 3.....                        | 56 |
| <b>Tabla 24.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 4.....                        | 58 |
| <b>Tabla 25.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 5.....                        | 60 |
| <b>Tabla 26.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 6.....                        | 62 |
| <b>Tabla 27.</b> Guía Informativa.....   | 68 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| <b>Gráfico 1.</b> Conoce la comunicación asertiva. ....                        | 35 |
| <b>Gráfico 2.</b> Incentiva normas de cortesía y respeto.....                  | 36 |
| <b>Gráfico 3.</b> Capacitación en temáticas de asertividad comunicacional..... | 37 |
| <b>Gráfico 4.</b> Palabras adecuadas para expresarse. ....                     | 38 |
| <b>Gráfico 5.</b> Inquietudes sobre el tema. ....                              | 39 |
| <b>Gráfico 6.</b> Respeto por las opiniones de sus compañeros.....             | 40 |
| <b>Gráfico 7.</b> Controversia por opiniones.....                              | 41 |
| <b>Gráfico 8.</b> Se expresan con palabras adecuadas. ....                     | 43 |
| <b>Gráfico 9.</b> Las clases motivadoras, comprensibles y dinámicas.....       | 44 |
| <b>Gráfico 10.</b> Fomentan la participación en clases. ....                   | 45 |
| <b>Gráfico 11.</b> Fomenta una comunicación asertiva en el aula. ....          | 46 |
| <b>Gráfico 12.</b> Manifiestas a tus docentes la inquietud. ....               | 47 |
| <b>Gráfico 13.</b> Dice lo que piensa. ....                                    | 48 |
| <b>Gráfico 14.</b> Respeto de opinión. ....                                    | 49 |
| <b>Gráfico 15.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 1 .....                 | 52 |
| <b>Gráfico 16.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 2. ....                 | 54 |
| <b>Gráfico 17.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 3 .....                 | 56 |
| <b>Gráfico 18.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 4 .....                 | 58 |
| <b>Gráfico 19.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 5. ....                 | 60 |
| <b>Gráfico 20.</b> Porcentajes de los ítems del Factor 6 .....                 | 63 |

## ÍNDICE DE ECUACIÓN

|   |    |
|---|----|
| <b>Ecuación 1.</b> Tamaño de la muestra ..... | 31 |
|---|----|

## ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

|  |    |
|--|----|
| <b>Ilustración 1.</b> Diagrama Causa y Efecto..... | 50 |
|--|----|

## **INTRODUCCIÓN.**

La comunicación es un fundamento esencial en los seres humanos, el cual permite intercambiar ideas, pensamientos, conocimientos o sentimientos tanto del emisor con el receptor. También ayuda a establecer un tipo de relación social entre las demás personas.

La comunicación asertiva es de vital importancia y considerada como la manera adecuada para transmitir información e interactuar de forma correcta con las demás personas, pero muchas veces no se la explota como es debido.

En el ámbito social los docentes son reconocidos como uno de los actores más influyentes en este contexto, pues gracias a su labor a través de sus conocimientos y experiencia en diferentes campos interactúan diariamente con los estudiantes con el propósito de potenciar sus aspectos individuales y sociales para contribuir al desarrollo colectivo en la construcción de una sociedad mejor.

Para que exista una eficaz comunicación asertiva en el ámbito educativo, debe existir una buena relación entre docente – estudiantes, con respeto y confianza mutuamente, a su vez este ayudará a lograr resultados eficaces en el proceso de aprendizaje, un ambiente ameno y llevadero.

La finalidad de la presente investigación es facilitar el proceso de aprendizaje para que así las clases sean de fácil comprensión y a su vez generar un aprendizaje significativo en los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo.

# **CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA**

## **1.1.IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.**

Influencia de la asertividad comunicacional en los procesos de aprendizaje en los estudiantes de la UTB extensión Quevedo..

## **1.2.MARCO CONTEXTUAL.**

### **1.2.1. Contexto internacional.**

En Bogotá (Gutiérrez Solano, 2017), en su investigación manifestó que la asertividad es un elemento que en el proceso de comunicación es de vital importancia, (no solamente para tomarlo en el campo educativo) sino también en las relaciones que construimos día a día con el otro. Ya que de ella se derivan factores importantes como tener la habilidad para expresar sentimientos y emociones de una manera adecuada sin intentar agredir al otro y sentando un punto de vista o una opinión. Es aquí donde el rol del docente se torna como elemento importante dentro del aula no solo como mediador de conocimientos sino también como aquel que motiva y desarrolla en los niños y niñas su capacidad para intentar una vez más las cosas (Derecho a equivocarse), es un docente recursivo y creativo, que anima y utiliza métodos que crean un contexto adecuado para el aprendizaje significativo de los niños y niñas.

Al hablar de asertividad, este se vincula directamente con la convivencia que existe entre docentes y estudiantes dentro del aula, en el cual se debe crear un ambiente armonioso a partir del respeto, honestidad y tolerancia.

El estudio publicado por (Caballero Velázquez, Cruz Palacios, & Otero Góngora, 2018), en Cuba sobre la comunicación asertiva en la formación profesional de jóvenes, indica que en este proceso se puede perfeccionar el estilo comunicativo y que el aula de clases es el escenario cotidiano para efectuar el desarrollo de la asertividad, mediante el ejercicio profesional y además lo consideran como un método para guiar el accionar metodológico en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, pues se debe estimular la formación de componentes sociopsicológicos de la comunicación como rasgo de la personalidad del estudiante y de su comportamiento.

### **1.2.2. Contexto Nacional.**

En Ecuador, según un estudio realizado por (Calderón, 2017) de la Universidad de Guayaquil, manifestó que, en la actualidad la comunicación es un fundamento principal, hay momentos en que existe distancia entre personas y se va perdiendo la comunicación e interacción. Permite no solo la transmisión de información, sino también el intercambio de pensamientos e ideas, la expresión de sentimientos y emociones tanto del emisor como del receptor.

Por lo tanto la comunicación es muy importante en todo momento, y así expresar pensamientos u opiniones, e interactuar de manera segura frente a la otra persona.

En Ecuador (Solórzano Soto, 2018) analizó el impacto que tiene la comunicación asertiva en los estudiantes; utilizando métodos descriptivos y cualitativos empleando la deducción y síntesis para fomentar hábitos proactivos en los estudiantes, a través de entrevistas obtuvo como resultado que es necesario implementar estrategias o herramientas educativas porque fomentan la comunicación asertiva como práctica cotidiana en la instrucción educativa, porque esta conduce a mejorar la independencia del alumno y desarrollar el espíritu de pensamiento crítico, creatividad, pensamiento e investigación. donde sus destrezas y habilidades promueven el buen vivir.

### **1.2.3. Contexto Local.**

En la provincia de Los Ríos, las universidades se basan en tener una comunicación asertiva, permitiéndoles desempeñar sus funciones vitales, para así mejorar el aprendizaje y a su vez crear oportunidades de profesionalización a muchos estudiantes, con el propósito de elevar la calidad de vida de la sociedad.

Las universidades de Estudios Superiores que existen en la provincia de Los Ríos, cumplen con los estándares requeridos en los procesos de evaluación, promoviendo el proceso, crecimiento y desarrollo sostenible y sustentable del país.

#### **1.2.4. Contexto Institucional.**

La Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo, es una universidad Pública ubicada en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos. Fue creada oficialmente el 5 de octubre de 1971 por decreto del entonces presidente de la República José María Velasco Ibarra.

La Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo ha jugado un papel importante en la historia y formación de nuestro país. Las funciones primordiales de esta institución pública son la docencia, la investigación y la extensión. La organización proporciona espacio gratuito. Allí se practica todos los días el respeto, la tolerancia y el diálogo. La diversidad de pensamientos e ideas es un signo de abundancia, no de debilidad.

El aporte de (Contreras Gomez, 2021), acerca de la comunicación asertiva en el aprendizaje significativo en los estudiantes de Universidad Técnica de Babahoyo en el año 2021, manifiesta que la transmisión de conocimiento con estrategias de comunicación asertiva influye en las relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes porque ha promovido valores y buenas conductas a través mecanismos de comunicación interactivos que tienen como finalidad la conciliación mediante el dialogo.

#### **1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.**

A nivel mundial, las personas se encuentran inmersas en un proceso de cambio acelerado, en la medida en que involucra a diversas áreas, incluido el sector educativo. Por lo tanto, la comunicación asertiva y el manejo interpersonal en un contexto educativo constituyen uno de los pilares del éxito en las instituciones escolares donde los directivos y docentes participan como líderes capaces de adaptarse a los nuevos paradigmas.

La comunicación asertiva en dicha institución permitirá a docentes- estudiantes a generar una correcta comunicación en la que se respeten las ideas y opiniones de cada uno, para mejorar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

## **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Generalmente se reconoce que la comunicación es una necesidad básica para el ser humano, para ello es importante mantener buenas relaciones interpersonales tal como lo estudiante-docente en la formación académica.

En Ecuador, la comunicación que existe entre docentes y estudiantes en el ámbito institucional ha generado desigualdades por la carencia de una comunicación asertiva.

Las interacciones entre los sujetos antes mencionados conducen a dificultades como la insuficiente confianza en el estudiante para expresarse dentro del aula, esto puede ocasionar conductas que inciten la falta de respeto y conllevar hasta la agresividad en ataques personales.

### **1.4.1. Problema general.**

¿Cómo influye la asertividad comunicacional en los procesos de aprendizaje de los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo?

### **1.4.2. Subproblemas o derivados.**

¿De qué manera se manifiesta la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje de la UTB. Ext. Quevedo?

¿Cómo evaluar la asertividad en los estudiantes de la UTB. Ext. Quevedo?

¿Qué herramientas se puede utilizar para mejorar la asertividad comunicacional en el proceso de aprendizaje en la UTB. Ext. Quevedo?

## **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

**Delimitador espacial:** El presente trabajo de investigación se realizará en la Universidad Técnica de Babahoyo.

**Área:** Comunicación Social.

**Campo:** Comunicación.

**Línea de investigación de la universidad:** Educación y desarrollo social.

**Línea de investigación de la facultad:** Talento humano educación y docencia.

**Línea de investigación de la carrera:** Lenguaje, comunicación y estilos periodísticos.

**Sub-Línea de investigación:** Comunicación y su relación con grupos humanos: género, grupos vulnerables e interculturales.

**Delimitador temporal:** Esta investigación se realizará en el año 2022.

**Delimitador demográfico:** Los beneficiarios específicos del presente estudio serán los estudiantes y docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN.**

La presente investigación es realizada con el propósito de fomentar la comunicación asertiva a fin de mejorar las relaciones interpersonales como la de estudiantes-docente de la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo, por ende esto puedan cumplir con sus actividades académicas dentro de un ambiente armónico.

La comunicación asertiva ayudará a promover la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma correcta y sin indicios a la falta de respeto o violencia, permitiéndole al estudiante participar activamente, expresar sus puntos de vista de forma asertiva y segura, adentrándolo en confianza con sí mismo y su relación con el docente.

Los beneficiarios directos de los resultados obtenidos de la investigación serán estudiantes y docentes que conforman la Universidad Técnica de Babahoyo, donde se fomentará el planteamiento estrategias para que la comunicación asertiva sobresalga dentro del salón de clases y el proceso de enseñanza sea de calidad.

A través de la guía de asertividad se podría propiciar y establecer buenas relaciones entre estudiantes, compañeros y docentes, facilitar la comunicación, establecería lazos haciendo que las clases y el ambiente en el aula sean amenas y exista más confianza, con el fin de que se generen mejores condiciones en las estrategias de enseñanza de los docentes.

## **1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar el impacto de la comunicación asertiva en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la UTB. Ext Quevedo.

### **1.7.2. Objetivo específicos.**

- Diagnosticar la situación actual de la comunicación asertiva entre los sujetos implicados en el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Medir el nivel de asertividad existente en los estudiantes, aplicando el test de Rathus.
- Desarrollar una guía para mejorar la asertividad comunicacional en proceso de aprendizaje en la UTB. Ext. Quevedo.

## **CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL**

### **2.1. MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1.1. Marco conceptual.**

##### **2.1.1.1. Comunicación.**

La comunicación es un proceso que nos permite intercambiar información y establecer un tipo de relación social con quienes nos rodean. Por tanto, se trata de un acto dinámico y sistemático que logra que las personas se entiendan y establezcan opiniones o posturas según sea el caso (Morales, 2022).

Según (Gómez & Fedor, 2016) manifiesta que “La comunicación es un tema tan antiguo como el hombre y su importancia. Muchos problemas y conflictos se resolverán democráticamente si la comunicación humana se basa en escuchar con respeto y tolerancia, permitiendo la expresión honesta y clara de las inquietudes y sentimientos.”.

Por lo tanto, como lo menciona el autor, la comunicación es muy importante para el ser humano, el cual les ayuda transmitir un mensaje y a su vez sea escuchado con respeto, para poder resolver varios problemas.

##### **2.1.1.2. Tipos de comunicación.**

###### **Comunicación verbal y no verbal**

Dos tipos de comunicación de los que se suele hablar mucho son la comunicación verbal y la no verbal. Esta clasificación dicotómica se refiere a si el mensaje es verbalizado o no (Corbin, 2017).

## **Comunicación verbal**

La comunicación verbal se caracteriza por el uso de las palabras en la interacción entre el emisor y el receptor. A su vez, se cree que es un tipo de comunicación exclusivo del ser humano, ya que aunque hay animales que utilizan sonidos que pueden ser asociados a conceptos bastante concretos de su entorno (como ocurre, por ejemplo, con los perritos de las praderas), no son usados siguiendo normas de una gramática ni se les da nuevos significados dependiendo del contexto (Corbin, 2017).

Existen dos tipos de comunicación verbal, pues se las palabras o el lenguaje puede ser expresado de manera hablada o escrita (Corbin, 2017):

**Comunicación oral:** se realiza a través de signos orales o palabras habladas. Los gritos, el llanto o la risa también son comunicación oral (Corbin, 2017).

**Comunicación escrita:** se realiza a través de códigos escritos. Los jeroglíficos, alfabetos o logotipos también pertenecen a este tipo de comunicación (Corbin, 2017).

Aunque la comunicación verbal sea la más explícita y evidente, dado que está regulada por una serie de normas y significantes (es decir, las palabras que dan forma a un idioma) que tardamos varios años en aprender y que nos permiten transmitir unidades de significado relativamente claras y muchas veces incluso concisas, hay que tener en cuenta que tras ella también hay otra tan o más importante que esta que, además, puede modificar el significado de la primera. Se trata de la comunicación no verbal, que veremos a continuación (Corbin, 2017).

## **2. Comunicación no verbal**

Este tipo de lenguaje se lleva a cabo sin el uso de palabras y, en muchos casos de forma inconsciente. Los movimientos corporales, las posturas, la mirada, la forma de sentarse o de andar son algunos ejemplos (Corbin, 2017).

En la mayoría de los casos, tanto la emisión de mensajes como la interpretación de estos son procesos realizados de manera automática, incluso involuntaria. Esto es así porque este tipo de comunicación es el que ha tenido más importancia a lo largo de nuestra historia evolutiva, en etapas de la evolución en las que aún no existía el uso de las palabras (Corbin, 2017).

## **Según el número de participantes**

El tipo de comunicación puede variar dependiendo de las personas que participen en la interacción comunicativa (Corbin, 2017)

### **3. Individual**

En este tipo de comunicación solamente interactúan un emisor y un receptor, es decir, que la comunicación se produce de individuo a individuo. Es un marco de interacciones caracterizado por la privacidad y por la imposibilidad de pretender impactar en una audiencia o una tercera persona que observa (Corbin, 2017).

### **4. Colectiva**

Este tipo de comunicación ocurre cuando hay más de dos personas que intercambian mensajes. En estos casos, puede darse la situación de que a pesar de que una persona se dirige a la otra en su discurso, se pretende causar un efecto no en ella, sino en el resto de la gente (Corbin, 2017).

### **5. Intrapersonal**

Este tipo de comunicación se da cuando una persona se comunica consigo misma. Por ejemplo, cuando alguien tiene que tomar una decisión y razona las soluciones. Está discutido si realmente se puede considerar comunicación (Corbin, 2017).

### **6. Interindividual**

La comunicación interindividual ocurre cuando dos personas se comunican, ya sea de forma verbal o no verbal, expresando básicamente sentimientos (Corbin, 2017).

### **7. Intragrupal**

Este tipo de comunicación se da cuando se comunican dos o varias personas pertenecientes a un mismo grupo o colectivo (Corbin, 2017).

## **8. Intergrupual**

La comunicación intergrupual se refiere a la comunicación que existe entre grupos. Por ejemplo, entre los intérpretes y un grupo de espectadores (Corbin, 2017).

## **9. Comunicación masiva**

La comunicación masiva o de masas se refiere a la interacción entre un emisor único y un receptor masivo o audiencia. El receptor debe ser: un grupo grande de personas, ser heterogéneo y ser anónimo (Corbin, 2017).

## **Según el canal sensorial**

Según el canal sensorial, es posible diferenciar distintas clases de comunicación (Corbin, 2017):

## **10. Comunicación visual**

En este tipo de comunicación, se transmiten mensajes (por ejemplo, ideas) a través del medio visual y son percibidos a través de la vista (Corbin, 2017).

## **11. Comunicación auditiva**

Es un tipo de comunicación en el que los mensajes y la información es percibida a través del oído. Por ejemplo, la música. Por supuesto, es uno de los tipos de comunicación más utilizados, ya que puede conectar a dos personas a través de una distancia relativamente amplia y, además, hace fácil localizar la fuente del mensaje, algo que no pasa por ejemplo con la olfativa (Corbin, 2017).

## **12. Comunicación táctil**

En la comunicación táctil, la información se percibe a través del tacto, generalmente por la piel o mediante escritos en braille (Corbin, 2017).

## **13. Comunicación olfativa**

El mensaje que se recibe por la vía olfatoria da forma a la comunicación olfatoria. Por ejemplo, el acto de percibir la información que da una persona por su olor (Corbin, 2017).

Al igual que la comunicación auditiva el mensaje puede atravesar largas distancias, pero en este caso no es fácil localizar la fuente ni establecer una secuencia de información. Sin embargo, el mensaje permanece en el ambiente mucho más tiempo de lo que ocurre con los sonidos (Corbin, 2017).

#### **14. Comunicación gustativa**

Es un tipo de comunicación en el que la información se envía a través del gusto. Por ejemplo, cuando un “chef” elabora una receta para un grupo de comensales. Lamentablemente, en este tipo de comunicación la información suele estar limitada a las propiedades químicas del elemento que se saborea, y no hay datos precisos ni cadenas de información (Corbin, 2017).

#### **Según el canal tecnológico**

Dependiendo del canal tecnológico, los tipos de comunicación pueden ser: (Corbin, 2017)

#### **15. Comunicación telefónica**

Es la comunicación que se realiza a través del aparato telefónico. Ya sea fijo o móvil. Permite interactuar con personas que están lejos (Corbin, 2017).

#### **16. Comunicación virtual o digital**

La comunicación virtual o digital es la comunicación que se produce gracias al mundo conectado a través de Internet. Incluye tanto una conversación por Skype como la escritura del emisor y la lectura del receptor de un artículo publicado en un blog.

#### **17. Comunicación televisiva**

La comunicación que ocurre a través del televisor es la comunicación televisiva.

#### **18. Comunicación cinematográfica**

Es la comunicación que se produce a través de la gran pantalla y gracias a los largometrajes o producciones cinematográficas.

#### **Según el uso o finalidad**

Dependiendo de la finalidad o el objetivo de la comunicación, ésta puede ser: (Corbin, 2017)

## **19. Comunicación publicitaria**

Este tipo de comunicación ocurre cuando una empresa envía un mensaje, generalmente a un grupo de consumidores, para dar a conocer su marca o vender un producto. En este caso, el principal interesado es el emisor, que es quien quiere vender algo (Corbin, 2017).

## **20. Comunicación periodística**

Es la comunicación que se hace a través de diferentes medios de comunicación con la finalidad de informar al receptor desde la óptica periodística (Corbin, 2017).

## **21. Comunicación educativa**

El contenido de esta clase de comunicación es de tipo educativo. Por ejemplo, cuando un alumno asiste a una clase en la que su profesor está impartiendo una materia. Intercambian y comparten activamente información, conocimientos y experiencias para generar un aprendizaje (Corbin, 2017).

## **22. Comunicación política**

La información de este tipo es de comunicación es política y el contenido suele tener una fuerte carga ideológica. Por ejemplo, cuando alguien asiste a un debate en el que el emisor es un político que pretende ganar su voto. A diferencia de la publicidad, la propaganda no tiene como objetivo animar a comprar, sino cambiar la mentalidad de los receptores (Corbin, 2017).

## **Otros tipos de comunicación**

También existen otros tipos de comunicación: (Corbin, 2017)

## **23. Comunicación por señas**

Este tipo de comunicación se refiere a la que emplean las personas sordas y sordomudas y las personas de su entorno para establecer un canal de comunicación con sus círculos sociales social, ya sea conformado por otros sordos o personas sin problemas auditivos (Corbin, 2017).

## **24. Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional se refiere a la comunicación que ocurre dentro de las empresas y de las empresas hacia afuera. También recibe el nombre de comunicación corporativa (Corbin, 2017).

## **25. Comunicación vertical**

La comunicación vertical es un tipo de comunicación que se da entre diferentes niveles o posiciones jerárquicas dentro de una organización. Existen de dos tipos: (Corbin, 2017)

Comunicación ascendente: de los empleados a los mandos superiores (Corbin, 2017).

Comunicación descendente: de los mandos superiores a los empleados (Corbin, 2017).

## **26. Comunicación horizontal**

Otro tipo de comunicación organizacional que ocurre dentro del mismo nivel. Por ejemplo, entre departamentos con el mismo rango jerárquico o entre trabajadores de la misma oficina (Corbin, 2017).

## **27. Comunicación sexual**

El contenido de la comunicación es de tipo sexual. Ya sea a través de lenguaje verbal o enviando fotografías a través de WhatsApp, lo que se conoce como “Sexting” (Corbin, 2017).

## **28. Comunicación emocional**

La comunicación emocional se refiere a que el contenido es de tipo emocional. Puede ser verbal, al expresar los sentimientos, o no verbal, por ejemplo, al reír o llorar (Corbin, 2017).

### **2.1.1.3. Comunicación asertiva.**

Llamamos comunicación asertiva a las formas de comunicación diseñadas o pensadas para transmitir de manera mucho más eficaz un mensaje, sacando provecho a factores propios del proceso comunicativo y a otros que, aun siendo externos al mismo, lo acompañan e inciden en su eficacia (Etecé, 2021).

La comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás (Centeno, 2020).

En este tipo de comunicación no es necesario recurrir a la agresividad para comunicar nuestras ideas, pero tampoco implica que nos retraigamos o nos encerremos en una actitud pasiva o dócil que nos impida comunicar lo que sentimos (Barrera, 2021).

De tal manera se manifiesta que este estilo de comunicación trata de comunicar de manera adecuada y clara las opiniones, con respeto y sin ofender o herir a la otra persona o a sus opiniones dadas.

Según (Coyago & Chuva, 2021) la comunicación asertiva se entiende como la forma adecuada en la que las personas expresan sus emociones, sentimientos y hasta ejecutan acciones, partiendo desde la confianza en sí mismo sin dejar de lado la empatía, mostrando respeto por sí mismo sin faltar el respeto a los demás.

La comunicación asertiva es definida de manera general como una forma de comunicarse, en la que el individuo expresa de manera clara y objetiva su punto de vista, así como sus deseos o sentimientos, pero siempre con honestidad y respeto a las opiniones ajenas. Concordando con (Egúsquiza, 2000) donde la comunicación asertiva también significa la capacidad de transmitir y recibir mensajes y emociones de manera honesta y oportuna y en relación con el logro de nuestros objetivos de comunicación que nos permitan obtener lo que queremos sin dañar a los demás.

Por lo expuesto, es de gran importancia destacar que la comunicación asertiva toma en cuenta y respeta el punto de vista ajeno a pesar de ser distinto, a su vez poder intercambiar mensajes de manera respetuosa, honesta, oportuna y directa.

#### **2.1.1.4. Características de la comunicación asertiva.**

Se toman en cuenta ciertos elementos que tienen que ver con diferentes aspectos emotivos, psicológicos y pragmáticos como: (Inenka Bussines School, 2019)

**Claridad.** Expresa tus necesidades, sentimientos y deseos de manera respetuosa, apropiada y clara (Inenka Bussines School, 2019).

**Localización.** Es importante que elijas el lugar para tener una conversación importante.

**La articulación.** El tono de voz y la manera en que pronunciamos las palabras inciden en nuestra comunicación. A las personas les agota y desanima escuchar a alguien que habla a muy alta velocidad o susurra. Por eso debes prestar especial atención a tu tono de voz y ritmo de habla al querer dar un mensaje claro (Inenka Bussines School, 2019);

**La postura corporal.** El cuerpo también da un mensaje al momento de expresarnos. El posicionamiento del cuerpo debe ser abierto, franco, para así generar confianza en el interlocutor y transmitirle interés y sinceridad. No olvides tener contacto visual al hablar y escuchar (Inenka Bussines School, 2019);

**La gesticulación.** Los gestos que realizamos al hablar pueden reforzar lo dicho o transmitir lo contrario y confundir al receptor (Inenka Bussines School, 2019).

**La reciprocidad.** Presta atención para no caer en un monólogo. Trata de invertir el mismo tiempo que hablas en escuchar a la otra persona para no transmitir indiferencia (Inenka Bussines School, 2019).

#### **2.1.1.5. Tipos de comunicación asertiva.**

A partir de las características antes mencionadas, podemos categorizar la comunicación asertiva en tres distintos tipos: (Inenka Bussines School, 2019)

**Verbal:** que pasa por lo que dices, consiste en el mensaje que quieres expresar oralmente, las palabras que escoges, la manera de construir tus oraciones (Inenka Bussines School, 2019);

**No verbal:** Todo aquel mensaje no lingüístico que rodea al lenguaje durante la comunicación. Se sustenta en como la localización, gesticulación y postura corporal (Inenka Bussines School, 2019);

**Paraverbal:** Es aquella intermedia entre lo verbal y lo no verbal. Y son los elementos que forman parte del mensaje, la manera en que se dicen las cosas. Es decir, el ritmo, la articulación o el tono de voz (Inenka Bussines School, 2019).

### **2.1.1.6. Ventajas de la asertividad.**

**Sensación de control.** La asertividad nos ayuda a sentir que tenemos poder y, por tanto, tener la capacidad de decidir. Con ello no dependemos de los demás (Inenka Bussines School, 2019).

**Mejora la autoestima.** La baja autoestima nos hace creer que tenemos que someternos y estar por y para los demás. Una actitud asertiva nos permite decir lo que pensamos, recuperando el control de las situaciones (Inenka Bussines School, 2019).

**Mejora la comunicación con los demás.** La asertividad se basa en una comunicación eficiente sin buscar el conflicto. Empodera a la persona (Inenka Bussines School, 2019).

**Contribuye a gestionar las emociones.** Ser asertivo impide que guardemos para nosotros todo aquello que queremos expresar. Por tanto, si atendemos nuestras emociones podemos comunicarnos mejor y mejorar las relaciones interpersonales (Inenka Bussines School, 2019).

**Resolver conflictos.** La asertividad permite resolver conflictos y evitar que los problemas se magnifiquen. Esto se debe porque expresamos nuestras necesidades (Inenka Bussines School, 2019).

### **2.1.1.7. Comunicación asertiva entre estudiantes y docentes.**

La asertividad requiere de constancia y tiempo. De nada sirve que un día nos dirijamos a un alumno con respeto y empatía si al siguiente le gritamos o mandamos callar sin razón alguna. (UNIR, 2021)

En una comunicación asertiva el docente transmitirá siempre con claridad lo que quiere, utilizando un tono tranquilo y firme. Es importante relacionar las acciones con sus consecuencias, no con el chantaje. (UNIR, 2021)

Se puede interpretar que en ocasiones existe una mala comunicación entre estudiante y docente, por el simple hecho de no saber expresarse adecuadamente.

### **2.1.1.8. Procesos de aprendizaje.**

Según (Pedro, Guadalupe, & Marlene, 2016), la teoría de Piaget también ha contribuido a promover el desarrollo de métodos de enseñanza que estimulen el aprendizaje activo, teniendo en cuenta que el conocimiento debe construirse activamente a través de la materia para ser realmente comprendido.

Las principales etapas del proceso de aprendizaje son: (Peiró R. , 2020)

**El acceso a la información:** Lo primero para llevar a cabo el aprendizaje es saber cómo se va a acceder a la información, o la experiencia. Puede llevarse a cabo a través de internet, personas, libros, y plataformas multimedia, por ejemplo.

**¿Cómo se procesa la información?** Es una gestión cognitiva en la que se analiza la información recibida, se experimenta de forma individual, o en interacción con otros individuos y se reestructura y gestiona lo aprendido.

**Lo que se obtiene:** Tras esa fase previa, se obtiene algo, y eso puede traducirse en un nuevo conocimiento, la memorización de un concepto, o la nueva adquisición de una habilidad.

**La aplicación práctica:** Es el último escalón del proceso de aprendizaje. Tras haber pasado por todas las etapas previas es la hora de poner en práctica lo aprendido en nuevas situaciones, o incluso en otras similares, pero teniendo un nuevo conocimiento sobre ello que ayude a acometer una actuación más acorde tal vez.

### **2.1.1.9. Tipos de aprendizaje.**

#### **Aprendizaje por descubrimiento**

Este aprendizaje hace referencia al aprendizaje activo, en el que la persona en vez aprender los contenidos de forma pasiva, descubre, relaciona y reordena los conceptos para adaptarlos a su esquema cognitivo. Uno de los grandes teóricos de este tipo de aprendizaje es Jerome Bruner (García Allen, 2016).

### **Aprendizaje memorístico.**

El aprendizaje memorístico significa aprender y fijar en la memoria distintos conceptos sin entender lo que significan, por lo que no realiza un proceso de significación. Es un tipo de aprendizaje que se lleva a cabo como una acción mecánica y repetitiva (García Allen, 2016).

### **Aprendizaje receptivo.**

Con este tipo de aprendizaje denominado aprendizaje receptivo la persona recibe el contenido que ha de internalizar (García Allen, 2016).

Es un tipo de aprendizaje impuesto, pasivo. En el aula ocurre cuando el alumno, sobre todo por la explicación del profesor, el material impreso o la información audiovisual, solamente necesita comprender el contenido para poder reproducirlo (García Allen, 2016).

### **Aprendizaje significativo.**

El aprendizaje significativo supone un proceso en el que la persona recoge la información, la selecciona, organiza y establece relaciones con el conocimiento que ya tenía previamente. Así, este aprendizaje se da cuando el nuevo contenido se relaciona con nuestras experiencias vividas y otros conocimientos adquiridos con el tiempo teniendo la motivación y las creencias personales sobre lo que es importante aprender un papel muy relevante. Esto conlleva dotar al nuevo conocimiento de un sentido único para cada persona, ya que cada uno tenemos nuestra historia vital. (Álvarez Carneros, 2015)

Una verdadera educación no consiste sólo en enseñar al alumno, sino que es necesario hacerlo aprender por él mismo, procurando activar sus mecanismos de resolución de problemas y haciendo que se enfrente a dificultades, pues se aprende sobre todo cuando es uno mismo el que se enfrenta a los problemas y consigue, por sí mismo, superarlos. (López García, 2018)

El aprendizaje por descubrimiento es un tipo de aprendizaje que se entiende como actividad autorreguladora de investigación, a través de la resolución significativa de problemas, y el resultado producido ha de conllevar un cambio relativamente estable en la competencia del sujeto. (López García, 2018)

Pero, para lograr finalmente todo esto hay que reiterar el importante papel que desempeña el profesorado para activar la motivación, que será el factor clave de todo aprendizaje significativo. (López García, 2018)

#### **2.1.2.0. Teoría del aprendizaje de Piaget.**

Piaget estaba muy interesado en la evolución del ser humano y en cómo adquiere los conocimientos desde niño. Es por ello que investigó de manera ardua hasta conseguir poner de manifiesto esta teoría que fue reveladora en aquel momento, y a lo largo de los años (Peiró R. , 2021).

De hecho para llevarla a cabo estudió e investigó a grupos de niños en colegios, y en la vida cotidiana. Es una teoría de gran utilidad para cualquier campo profesional, especialmente el educativo (Peiró R. , 2021).

La teoría de Piaget ofrece pautas al ámbito educativo ya que según ella, los docentes deben facilitar el aprendizaje teniendo en cuenta las etapas en las que se encuentra cada niño. Es importante evaluar el momento en el que se encuentran para aplicar las tareas y ejercicios más adecuados a su edad. (Peiró R. , 2021).

#### **2.1.2.1. La Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky.**

La Teoría Sociocultural de Vygotsky pone el acento en la participación proactiva de los menores con el ambiente que les rodea, siendo el desarrollo cognoscitivo fruto de un proceso colaborativo. Lev Vigotsky (Rusia, 1896-1934) sostenía que los niños desarrollan su aprendizaje mediante la interacción social: van adquiriendo nuevas y mejores habilidades cognoscitivas como proceso lógico de su inmersión a un modo de vida (Regader, 2015).

Aquellas actividades que se realizan de forma compartida permiten a los niños interiorizar las estructuras de pensamiento y comportamentales de la sociedad que les rodea, apropiándose de ellas (Regader, 2015).

La Teoría Sociocultural del psicólogo ruso Lev Vygotsky tiene implicaciones trascendentes para la educación y la evaluación del desarrollo cognoscitivo. Así pues, muchos niños se ven beneficiados gracias a la orientación sociocultural y abierta que desarrolló Vygotsky (Regader, 2015).

### 2.1.2.2. Test de asertividad de Rathus.

La asertividad es aquella habilidad personal que nos permite expresar de forma adecuada nuestras emociones frente a otra persona, y lo hacemos sin hostilidad ni agresividad. Una persona asertiva sabe expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en cualquier situación social. (Cuenca Sandoval, 2017)

Para saber el grado de asertividad que tienes contesta el siguiente cuestionario. Al recibir el resultado del test podrás acceder a un archivo adjunto que contiene un práctico seminario sobre las habilidades sociales y la asertividad, donde encontrarás extensa información y consejos prácticos para mejorar tus relaciones sociales. (Cuenca Sandoval, 2017)

Califica cada una de las frases con alguna de las siguientes respuestas: (Cuenca Sandoval, 2017)

- +3 = Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- +2 = Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- +1 = Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- 1 = Algo característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- 2 = Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- 3 = Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

### Factores escala de Asertividad R.A.S

**Tabla 1.** Factores de la Escala de Asertividad R.A.S Asertividad R.A.S

| FACTORES  | ÍTEMS  |
|---|--|
| <b>Factor 1. Demostrar disconformidad:</b> capacidad para expresar molestia o desagrado ante situaciones de carácter público en las que existe la expectativa de satisfacer una necesidad | <b>3.</b> Cuando la comida que me han servido en el restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo con el mesero o mesera (León & Vargas, 2009).<br><b>17.</b> En el restaurante o en cualquier sitio, protesto por un mal servicio (León & Vargas, 2009). |

---

planteada expresamente por la persona y que espera que sea atendida de una determinada manera (León & Vargas, 2009).

**19.** Si dos personas en el cine o en una conferencia están hablando demasiado alto, les pido que hagan silencio o se vayan a hablar a otra parte (León & Vargas, 2009).

**20.** Si alguien se cuele en una fila, le llamo abiertamente la Atención (León & Vargas, 2009).

---

**Factor 2. Manifestación de sentimientos y creencias:** disposición para expresar de una forma clara, concisa y espontánea sentimientos, pensamientos y creencias que las personas pueden experimentar bajo ciertas circunstancias. También, comprende las respuestas motoras como la búsqueda y confrontación de personas involucradas (León & Vargas, 2009).

**5.** Me esfuerzo, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición (León & Vargas, 2009).

**13.** Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos (León & Vargas, 2009).

**14.** Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, lo (la) busco para saber qué es lo que pasa (León & Vargas, 2009).

**21.** Expreso mi opinión con facilidad (León & Vargas, 2009).

---

**Factor 3. Eficacia:** evaluación de la autoeficacia para manejar eventos. Es un juicio individual acerca de qué tan competente se puede ser en situaciones cotidianas de interacción social (León & Vargas, 2009).

**1.** Pienso que mucha gente parece ser más agresiva y auto -afirmativa que yo (León & Vargas, 2009).

**2.** He dudado en proponer o aceptar una cita con alguien por timidez (León & Vargas, 2009).

**6.** En realidad la gente se aprovecha de mí con frecuencia (León & Vargas, 2009).

**7.** Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo (León & Vargas, 2009).

**16.** Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena (León & Vargas, 2009).

---

**Factor 4. Interacción con organizaciones:** capacidad para interactuar en el ámbito organizacional (institucional o

**8.** Evito llamar por teléfono a instituciones o empresas (León & Vargas, 2009).

**9.** En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución, preferiría escribir cartas o enviar correos

---

---

empresarial) en situaciones en las cuales debe hacer solicitudes o responder a demandas específicas (León & Vargas, 2009).

electrónicos, a realizar entrevistas personales (León & Vargas, 2009).

**10.** Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado (León & Vargas, 2009).

---

**Factor 5. Expresión de opiniones:** temor a expresar de forma pública lo que se opina, por miedo a la burla o al juicio social negativo (León & Vargas, 2009).

**12.** He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto (León & Vargas, 2009).

**18.** Cuando me halagan con frecuencia, no sé qué responder (León & Vargas, 2009).

**22.** Hay veces en las que simplemente no puedo decir nada (León & Vargas, 2009).

---

**Factor 6. Decir no:** capacidad para expresar negación, comentarios opuestos a los intereses de los otros o la enunciación del no ante peticiones que se consideran inadecuadas o irracionales (León & Vargas, 2009).

**4.** Cuando un vendedor se ha tomado el rato y la molestia de mostrarme un producto que después no quiero, paso mal rato al decir “NO” (León & Vargas, 2009).

**11.** Si un pariente cercano y respetado me molesta prefiero esconder mis sentimientos antes de expresar mi disgusto (León & Vargas, 2009).

**15.** Con frecuencia, paso un mal rato cuando tengo que decir que NO (León & Vargas, 2009).

---

**FUENTE:** (León & Vargas, 2009)

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

### **2.1.2.3. Diagrama de Causa y Efecto.**

Un diagrama de causa-efecto es una herramienta visual que se utiliza para organizar de forma lógica las posibles causas de un problema o efecto específico, mostrándolas gráficamente de forma cada vez más detallada, sugiriendo relaciones causales entre las distintas hipótesis. Otro tipo popular es el denominado diagrama de espina de pescado o de Ishikawa. El diagrama causa-efecto también se puede representar mediante un diagrama de árbol (Soto, 2022).

A la hora de diagnosticar la causa de un problema, un diagrama de causa-efecto ayuda a organizar varias teorías sobre las causas fundamentales y las presenta gráficamente (Soto, 2022)

En la cabeza del diagrama se encuentra el «efecto» que el equipo está investigando. El equipo ha realizado una lluvia de ideas sobre las posibles causas de este efecto. El esqueleto se convierte en las distintas causas potenciales y los encabezados son los de las columnas del diagrama de afinidad (Soto, 2022).

### **2.1.2. Marco referencial**

De acuerdo con (Cañas, Basto, & Rojas, 2016), en la tesis titulada: comunicación asertiva en docente, señala que el mayor interés de este trabajo es el poder rescatar el valor de la comunicación en el ambiente educativo iniciando por una reflexión teórica a cerca de los conceptos planteados sobre el tema de investigación propuesto. La comunicación asertiva es una opción constructiva de las relaciones interpersonales, siendo un pilar esencial para el bienestar biopsicosocial del ser humano a nivel individual y colectivo. Partiendo de esta definición y de otras que más adelante se mencionarán; se realizó la exploración de las características sobre la comunicación asertiva en docentes del Colegio Nuestra Señora del Pila de Bucaramanga, partiendo de la aplicación de un cuestionario el cual está enfocado en dos momentos, el primero de ellos es conocer las variables sociodemográficas de los encuestados y el segundo va dirigido a evaluar la comunicación, este segundo ítem se retomó el instrumento planteado por Rathus (1973, RAS, Escala de Asertividad de Rathus), el cual fue validado por León y Vargas (2009), en este estudio el nivel de confiabilidad con los 22 ítems finales fue de 0.84, en el que se busca evaluar que tan asertivos son los participantes en sus respuestas a diferentes situaciones.

Según (Campoverde & Castro, 2022) en su trabajo de titulación, manifiesta que el profesor no decide conjuntamente con el alumno la actividad de enseñanza, sino que la "dirige y ordena" en toda su extensión, de modo autoritario con el fin de decir lo que el alumno tiene que hacer, esto muchas veces se refleja en que el estudiante llegue a tener una serie de dificultades en su aprendizaje debido las faltas de comunicación existente en el aula. Una mala comunicación entre el docente y estudiante en el aula ha llevado en muchos casos a la deserción, debido que la falta de este factor importante limita al estudiante a llegar a un buen aprendizaje ya que toda conducta es comunicación y toda interconducta también es comunicación. En la Unidad Educativa Dra. María Montessori, se han presentado ciertas dificultades entre docentes y estudiantes, todo esto debido a una mala comunicación, originando una serie de problemas al interactuar dentro del aula, impidiendo el proceso de aprendizaje y participación entre ellos. La comunicación tiende a ser autoritaria por parte de los docentes, inclusive el estudiante no llega a tener confianza plena para poder interactuar de manera correcta y así poder asimilar sus conocimientos y al no ser posible esto el resultado se evidencia en frustración o llegar inclusive a tener rechazo al docente, evidenciándose dificultades en su aprendizaje.

Conviene que los maestros realicen una revisión de los roles como educadores, que sean más propositivos donde ayuden a mejorar esta relación comunicativa, con el fin de crear un ambiente agradable de aprendizaje. El presente proyecto busca brindar estrategias sobre la comunicación asertiva para llegar no sólo al docente sino también a quienes forman parte de la Unidad Educativa y así, lograr mejorar la comunicación entre los actores del sistema educativo y optimizar el aprendizaje.

Según el autor (Aguilar, 2018) en su tesis, hace referencia que la comunicación asertiva entre directivos, docentes y alumnos en las instituciones educativas, de nuestra nación, es una problemática que surge como producto de la experiencia en la cual se ha logrado observar como la comunicación cuando no es clara, eficaz ni asertiva propicia un ambiente conflictivo entre las personas que están involucradas en el escenario educativo. Situación que lleva a ahondar la investigación de la Comunicación asertiva y de las interacciones que se dan entre los diferentes miembros de una institución educativa y en particular entre docente-estudiante.

Por lo tanto es de vital importancia que dentro de instituciones educativas exista una comunicación asertiva entre docentes-estudiantes, para propiciar un ambiente armónico y a su vez expresar sin miedo sus opiniones.

En la presente investigación de (Abanto, 2017), explica que es un trabajo científico que se focaliza en el estudio de la población de docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, se observa que los agentes educativos mencionados no poseen la asertividad idónea para dirigirse a los estudiantes y, por ende, no se propicia un buen vínculo con estos; lo que, a su vez, genera actitudes y conductas inadecuadas dentro del aula que dificultan el dictado de clases e incluso han llegado a cuestionar el rol que ejerce el docente o el tutor en sus respectivos grupos a cargo. Cada director de sede deberá trabajar con docentes y tutores en cómo generar la asertividad en el aula para lograr un buen 2023

vínculo de estos con los estudiantes y, así, garantizar el equilibrio emocional de ambos que permita lograr conversaciones adecuadas, la práctica de la escucha activa, la empatía, la verbalización de opiniones de los estudiantes, entre otras ventajas que mejorarán las relaciones sociales de la escuela y también la calidad del aprendizaje de los estudiantes.

### **2.1.3. Postura teórica**

(Caballero Velázquez, Cruz Palacios, & Otero Góngora, 2018), aborda la asertividad comunicacional como un método de estimulación en la educación para fomentar y obtener comportamientos comunicativos positivos y flexibles que trasciendan hacia otros contextos y no solamente en la formación profesional, debido que la humanidad está condicionada por la comunicación para establecer relaciones entre las personas, por tanto comunicarse asertivamente repercute en particularidades de la enseñanza-aprendizaje y el perfeccionamiento de la personalidad, coincidiendo con (Solórzano Soto, 2018) pues el destaca que la comunicación asertiva fortalece la personalidad fomentando hábitos de proactividad que confluyen hacia la autonomía educativa y que tanto estudiantes como docentes pueden adquirir esta destreza comunicativa que tiene un impacto positivo en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Para lograr dicha influencia (Contreras Gomez, 2021) sugiere cuán importante es que las instituciones educativas elaboren guías estratégicas de comunicación para que exista ante todo el respeto y se fomente valores en la relación docente-estudiante y viceversa lo que generaría un ambiente óptimo tanto en el ámbito académico que favorece el desarrollo cognitivo y las relaciones sociales internas y externas a las aulas de clase.

## **2.2. HIPÓTESIS**

### **2.2.1. Hipótesis General**

La comunicación asertiva favorece al proceso de aprendizaje en los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo.

### **2.2.2. Sub-Hipótesis o Derivadas**

- Las bases de la comunicación asertiva favorecen el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo.
- Un alto nivel de asertividad en los estudiantes favorece el proceso de aprendizaje en la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo.
- La elaboración de una guía favorecería el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo.

### **2.2.3. Variables**

#### **Variable independiente**

- Asertividad comunicacional.

#### **Variable dependiente**

- Proceso de aprendizaje.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de este proyecto de titulación es de tipo investigativo, bibliográfico y de campo.

### 3.1. Tipos de investigación

#### 3.1.1. Investigación de campo

Se extraerá información por medio de entrevistas y encuestas a los sujetos involucrados en la temática con la finalidad de determinar la influencia de la comunicación asertiva en el proceso de aprendizaje del estudiante.

#### 3.1.2. Investigación bibliográfica

Implica la revisión de libros, revistas, tesis y artículos científicos u otros documentos relacionados a la temática del proyecto, será soporte teórico en el trabajo de investigación.

### 3.2. Método de investigación

#### 3.2.1. Inductivo

Se realiza el análisis respectivo de la información descrita en hechos por parte de otros autores permitiendo obtener resultados de carácter general y preciso.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población.

En virtud a una investigación de campo se considera como universo a la población de docentes y estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo ext. Quevedo, los cuales son los sujetos que participan activamente en el proceso de aprendizaje.

**Tabla 2.** Población Docentes y Estudiantes

| <b>Sujeto</b>     | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Docentes</b>   | 25                | 3%                |
| <b>Estudiante</b> | 760               | 97%               |
| <b>Total</b>      | 785               | 100%              |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

Del total de la población, el 3% corresponde al grupo de docentes que imparten clases y son los transmisores de conocimiento para el 97% de la población restante integrada por los estudiantes actualmente matriculados, el cual son los sujetos receptores del proceso de aprendizaje. Aunque para diferentes fines de este proyecto de investigación se analizará por separado la población.

### 3.3.2. Muestra.

Para el cálculo de la muestra representativa de la población (docente y estudiantes) se emplea la siguiente fórmula dado que corresponde a poblaciones finitas.

**Ecuación 1.** Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Población

E: error muestral (0,05)

**Tabla 3.** Tamaño de las muestras Docentes y Estudiantes

| <b>Tamaño de las muestras</b>       |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>n (Docentes)</b>                 | <b>n (Estudiantes)</b>                |
| $n = \frac{25}{E^2(N - 1) + 1}$     | $n = \frac{760}{E^2(N - 1) + 1}$      |
| $n = \frac{25}{0.05^2(25 - 1) + 1}$ | $n = \frac{760}{0.05^2(760 - 1) + 1}$ |
| $n = \frac{25}{0.0025(24) + 1}$     | $n = \frac{760}{0.0025(759) + 1}$     |
| $n = \frac{25}{0.06 + 1}$           | $n = \frac{760}{1.89 + 1}$            |
| $n = \frac{25}{1.06}$               | $n = \frac{760}{2.89}$                |
| $n = 23$                            | $n = 262$                             |

Acorde a los resultados la muestra para el caso de los docentes es de 23, mientras que para el de los estudiantes es de 262. Para ambos se aplicará técnicas de investigación como la encuesta dirigida, pretendiendo analizar la perspectiva de cada sujeto implicado en el proceso de enseñanza y así obtener un análisis parcial.

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

Para la recolección de información se emplearon los siguientes instrumentos: la encuesta y cuestionario.

#### **3.4.1. Encuesta.**

Este instrumento se aplicó a docentes y estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo, con el fin de conocer el empleo de la comunicación asertiva en el proceso de aprendizaje.

#### **3.4.2. Cuestionario.**

El cuestionario de asertividad de Rathus, se aplicó solo a los estudiantes. Este instrumento cuenta con 30 preguntas y 6 opciones la cual va de -3 (muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo) a +3 (muy característico de mí, extremadamente descriptivo) (Lina, 2015). Esta creado para medir el nivel de asertividad de una persona y así conocer en qué áreas se debería trabajar.

### 3.4.3. Cronograma de Actividades.

**Tabla 4.** Cronograma de actividades.

| FECHA  |  <b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA PLANIFICACIÓN, DESARROLLO, EJECUCIÓN, CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PERÍODO 2022-2023</b>  |       |    |     |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
|--|--|-------|----|-----|----|-------|----|-----|----|--------|----|-----|----|------------|----|-----|----|
|  | MES  | JUNIO |    |     |    | JULIO |    |     |    | AGOSTO |    |     |    | SEPTIEMBRE |    |     |    |
|  | SEMANAS  | I     | II | III | IV | I     | II | III | IV | I      | II | III | IV | I          | II | III | IV |
| <b>ACTIVIDADES</b>                           |  |       |    |     |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Planteamiento del tema                       | X  |       |    |     |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Planteamiento de problema                    | X  |       |    |     |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Planteamiento de la justificación            | X  | X     |    |     |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Planteamiento de objetivo general            | X  | X     |    |     |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Planteamiento de objetivos específicos       | X  | X     |    |     |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Desarrollo breve de marco conceptual         | X  | X     | X  |     |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Planteamiento de hipótesis                   | X  | X     |    |     |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Desarrollo de marco referencial y teórico    | X  | X     | X  | X   |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Definición de Metodología                    | X  | X     | X  | X   |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Definición de Población y muestra            |  | X     | X  | X   |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Elaboración de instrumentos de investigación |  | X     | X  | X   |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |
| Revisión Bibliograficas                      | X  | X     | X  | X   |    |       |    |     |    |        |    |     |    |            |    |     |    |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultado 1: Diagnostico de la situación actual acerca de la comunicación asertiva entre los sujetos implicados en el proceso enseñanza-aprendizaje.

La comunicación es el medio que facilita el progreso en los procesos de aprendizaje, a través de esta el docente y estudiante logran comprender, reforzar y reconstruir autoconceptos. Mediante encuesta dirigida a los sujetos de estudios se diagnosticará aspectos relevantes sobre la comunicación asertiva en base a las experiencias de su contexto educativo.

#### 4.1.1. Fundamentos para la encuesta dirigida a docentes.

**Tabla 5.** Fundamentos para la encuesta

| N° | Fundamento  |
|----|---|
| 1  | Distinguir si la mayoría o minoría de docentes tienen conocimiento acerca de la asertividad comunicacional.   |
| 2  | Permite conocer la frecuencia con que el docente efectúa prácticas que incentiven a los estudiantes normas de cortesía y respeto a través de la comunicación. |
| 3  | El docente encuestado indica la frecuencia en que se capacita en temáticas de asertividad comunicacional.   |
| 4  | El docente encuestado valorará si el vocabulario de los estudiantes para expresarse ante los demás es adecuado.   |
| 5  | Conocer la frecuencia y confianza que tienen los estudiantes para manifestar sus inquietudes  |
| 6  | El docente valorará el comportamiento de los estudiantes frente a sus compañeros durante el proceso enseñanza-aprendizaje.                                    |
| 7  | Conocer si surgen controversias por opinión de los estudiantes, desde la perspectiva docente.   |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

#### 4.1.1.1. Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a Docentes de la UTB. Ext. Quevedo.

##### 1. ¿Conoce usted acerca de la comunicación asertiva?

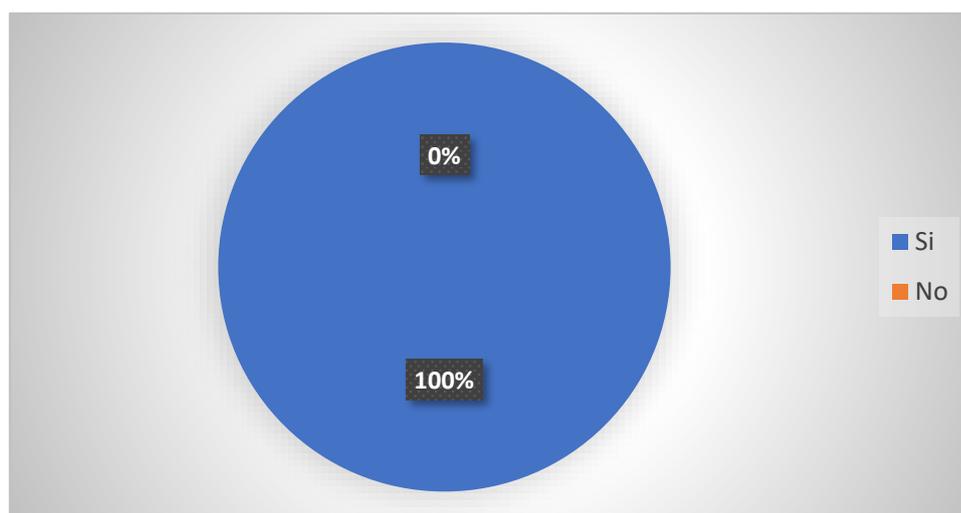
**Tabla 6.** Conoce la comunicación asertiva.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 23         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>23</b>  | <b>100%</b> |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 1.** Conoce la comunicación asertiva.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

#### Análisis

De los 23 docentes de la UTB Ext. Quevedo indican que en su totalidad (100%), si conocen acerca de la comunicación asertiva.

#### Interpretación:

En la encuesta dirigida a 23 docentes se obtuvieron resultados favorables acorde al conocimiento que tienen sobre aspectos de asertividad comunicacional, los docentes indicaron que “sí” en su totalidad (100%)

## 2. ¿Incentiva a sus estudiantes normas de cortesía y respeto a través de la comunicación?

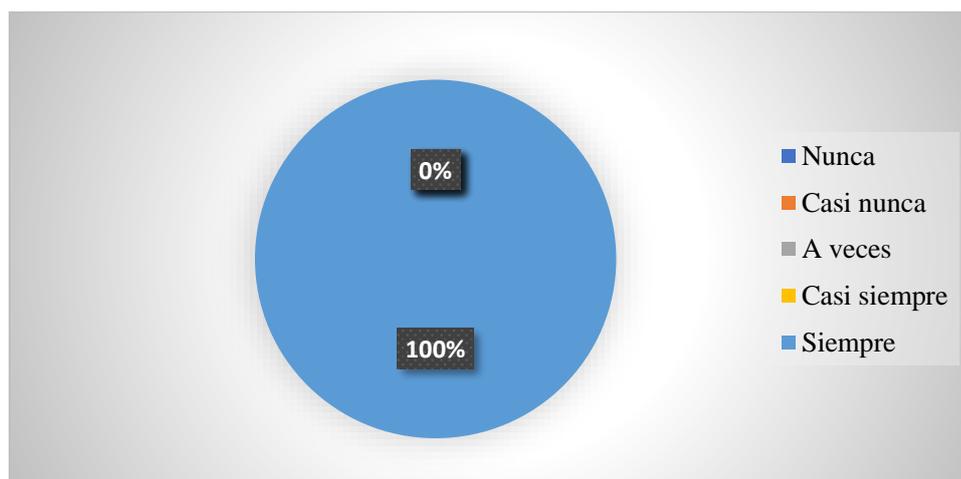
**Tabla 7.** Incentiva normas de cortesía y respeto.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 0          | 0%          |
| Casi nunca   | 0          | 0%          |
| A veces      | 0          | 0%          |
| Casi siempre | 0          | 0%          |
| Siempre      | 23         | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>23</b>  | <b>100%</b> |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 2.** Incentiva normas de cortesía y respeto.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** CALERO M., LAPO E. (2021)

### Análisis

De los 23 docentes de la UTB Ext. Quevedo indica que en su totalidad (100%) incentivan normas de cortesía y respeto.

### Interpretación:

De acuerdo a los docentes encuestados se afirma que siempre efectúan prácticas para incentivar a sus estudiantes normas de cortesía y respeto a través de la comunicación.

### 3. ¿Usted se capacita en temáticas de asertividad comunicacional en procesos de enseñanza-aprendizaje?

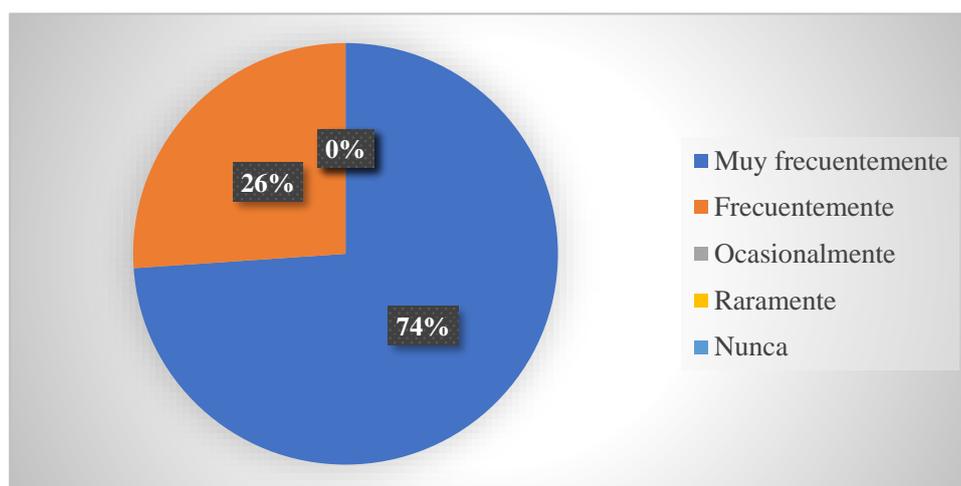
**Tabla 8.** Capacitación en temáticas de asertividad comunicacional.

| Respuesta          | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------|------------|-------------|
| Muy frecuentemente | 17         | 74%         |
| Frecuentemente     | 6          | 26%         |
| Ocasionalmente     | 0          | 0%          |
| Raramente          | 0          | 0%          |
| Nunca              | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>       | <b>23</b>  | <b>100%</b> |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 3.** Capacitación en temáticas de asertividad comunicacional.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

#### **Análisis**

El 74% de los docentes muy frecuentemente se capacitan con temáticas de asertividad comunicacional y el 26% frecuentemente.

#### **Interpretación:**

De acuerdo al resultado da como efecto de que el nivel de frecuencia en capacitación de temáticas de asertividad comunicacional es óptimo en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**4. ¿Considera usted que las palabras utilizadas por estudiantes para expresarse ante los demás son adecuadas?**

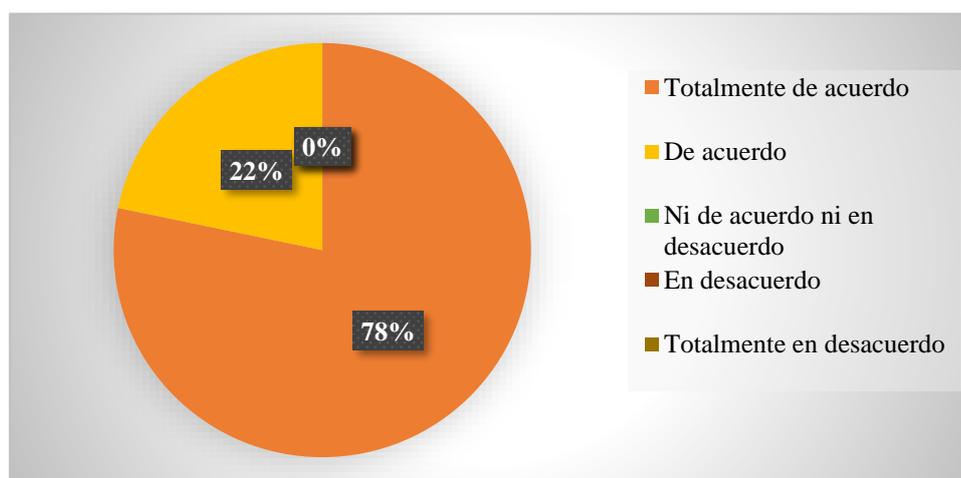
**Tabla 9.** Palabras adecuadas para expresarse.

| Respuesta                             | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b>          | 18         | 78%         |
| <b>De acuerdo</b>                     | 5          | 22%         |
| <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> | 0          | 0%          |
| <b>En desacuerdo</b>                  | 0          | 0%          |
| <b>Totalmente en desacuerdo</b>       | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>                          | <b>23</b>  | <b>100%</b> |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 4.** Palabras adecuadas para expresarse.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Análisis**

El 78% de los docentes están totalmente de acuerdo en que los estudiantes utilizan palabras adecuadas para expresarse, el 22% de acuerdo.

**Interpretación:**

De acuerdo a los docentes encuestados afirman que sus estudiantes logran expresarse con un vocabulario adecuado

**5. ¿Considera usted que cuando los estudiantes tienen dudas en clases, le plantean sus inquietudes sobre el tema que están tratando?**

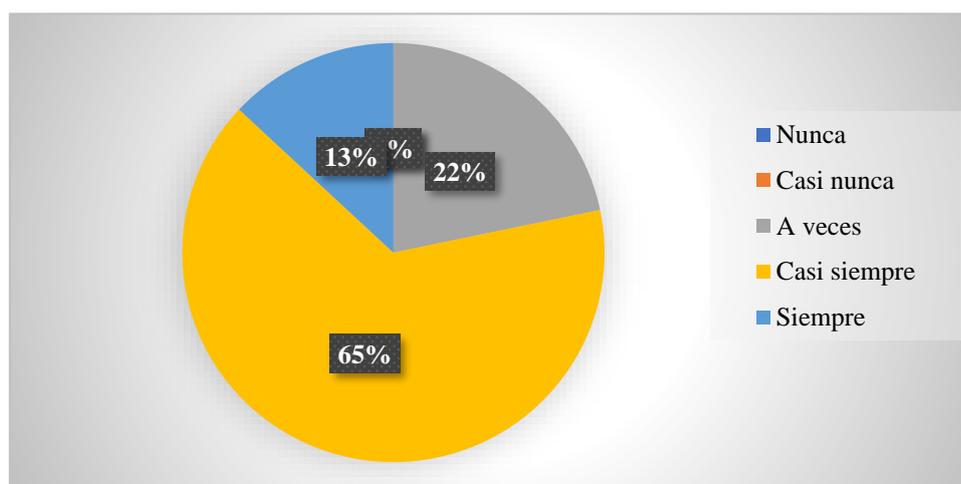
**Tabla 10.** Inquietudes sobre el tema.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 0          | 0%          |
| Casi nunca   | 0          | 0%          |
| A veces      | 5          | 22%         |
| Casi siempre | 15         | 65%         |
| Siempre      | 3          | 13%         |
| <b>Total</b> | <b>23</b>  | <b>100%</b> |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 5.** Inquietudes sobre el tema.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Análisis**

Un 65% de los docentes casi siempre les plantean sus inquietudes sobre los temas que se están tratando en clases, el 22% a veces, el 13% siempre.

**Interpretación:**

La mayor parte de los docentes consideran que sus estudiantes manifiestan casi siempre sus inquietudes en clases.

**6. ¿Los estudiantes muestran respeto por las opiniones de sus compañeros en el salón de clases durante el proceso de enseñanza aprendizaje?**

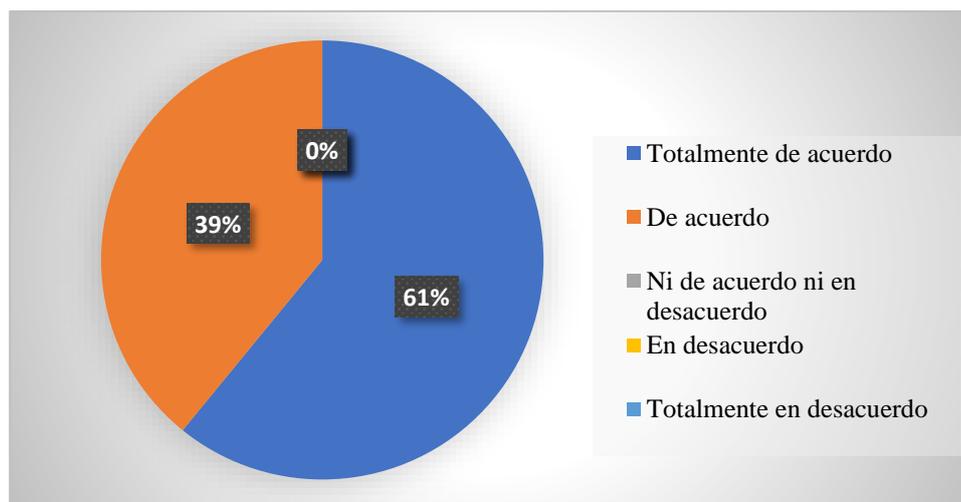
**Tabla 11.** Respeto por las opiniones de sus compañeros.

| Respuesta                             | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b>          | 14         | 61%        |
| <b>De acuerdo</b>                     | 9          | 39%        |
| <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> | 0          | 0%         |
| <b>En desacuerdo</b>                  | 0          | 0%         |
| <b>Totalmente en desacuerdo</b>       | 0          | 0%         |
| <b>Total</b>                          | 23         | 100%       |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 6.** Respeto por las opiniones de sus compañeros.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Análisis**

El 61% de los docentes encuestados están totalmente de acuerdo en respetar las opiniones de sus compañeros en clase, el 39% de acuerdo.

**Interpretación:** en el gráfico se evidencia respeto en las opiniones vertidas por un estudiante ante sus compañeros en el salón de clases durante el proceso de enseñanza aprendizaje.

**7. ¿Durante el proceso enseñanza aprendizaje en el aula se genera controversias por opiniones de los estudiantes?**

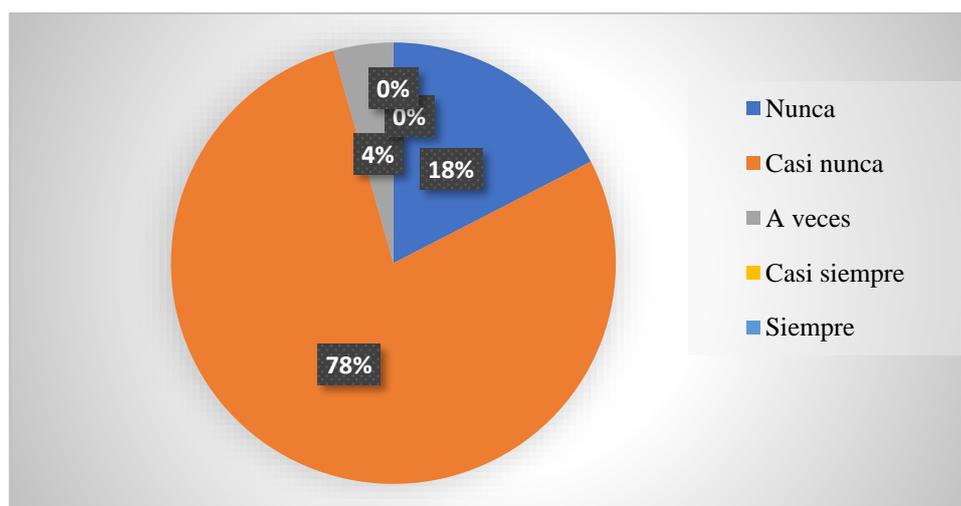
**Tabla 12.** Controversia por opiniones.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 4          | 18%         |
| Casi nunca   | 18         | 78%         |
| A veces      | 1          | 4%          |
| Casi siempre | 0          | 0%          |
| Siempre      | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>23</b>  | <b>100%</b> |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 7.** Controversia por opiniones.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Análisis**

El 78% de los docentes indicaron que casi nunca se han generado controversias por opiniones, el 18% nunca y el 4% indicó que a veces.

**Interpretación:**

Los docentes indicaron que casi nunca existen controversias en el aula durante el proceso enseñanza aprendizaje por opiniones de los estudiantes.

#### 4.1.2. Fundamentos para la encuesta dirigida a estudiantes.

**Tabla 13.** Fundamentos para la encuesta.

| N° | Fundamento  |
|----|---|
| 1  | Conocer desde la perspectiva estudiante, si los docentes se expresan adecuadamente al impartir sus clases.                          |
| 2  | Pregunta vital para conocer si la forma en que imparten clases los docentes incide positivamente en el aprendizaje.                 |
| 3  | Conocer si los docentes efectúan actividades didácticas que conlleven a ejercitar la asertividad comunicacional de los estudiantes. |
| 4  | El estudiante valorará si los docentes fomentan la comunicación asertiva para mejorar aspectos adicionales al contexto educativo.   |
| 5  | Pregunta dirigida para conocer si el estudiante manifiesta confianza y seguridad para expresar sus inquietudes al docente.          |
| 6  | Permite distinguir si la mayoría o minoría de los estudiantes reaccionan de forma espontánea en clases ante sus compañeros.         |
| 7  | Conocer si los compañeros manifiestan bases de la asertividad en la interacción de clases.  |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

#### 4.1.2.1. Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a Estudiantes de la UTB. Ext. Quevedo.

1. ¿Considera que los docentes se expresan en clases con palabras adecuadas para el proceso enseñanza-aprendizaje?

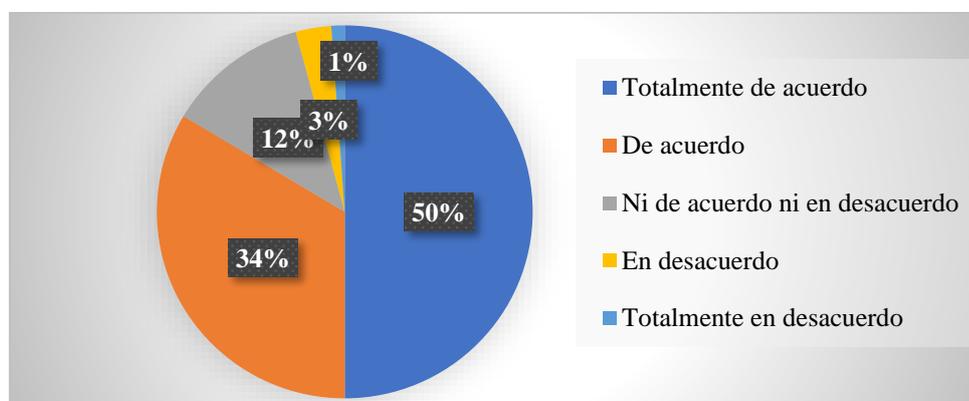
Tabla 14. Se expresan con palabras adecuadas.

| Respuesta                             | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b>          | 131        | 50%         |
| <b>De acuerdo</b>                     | 88         | 34%         |
| <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> | 32         | 12%         |
| <b>En desacuerdo</b>                  | 8          | 3%          |
| <b>Totalmente en desacuerdo</b>       | 3          | 1%          |
| <b>Total</b>                          | <b>262</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

ELABORADO POR: Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

Gráfico 8. Se expresan con palabras adecuadas.



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

ELABORADO POR: Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

#### Análisis

El 50% están totalmente de acuerdo que docentes se expresan con palabras adecuadas, el 34% de acuerdo, el 12% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 3% en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Se obtuvo que más del 50% muestra de acuerdo con las palabras o expresiones de los docentes durante el proceso de enseñanza-aprendizaje

**2. ¿Las clases impartidas por sus docentes, les resulta motivadoras, comprensible y dinámica?**

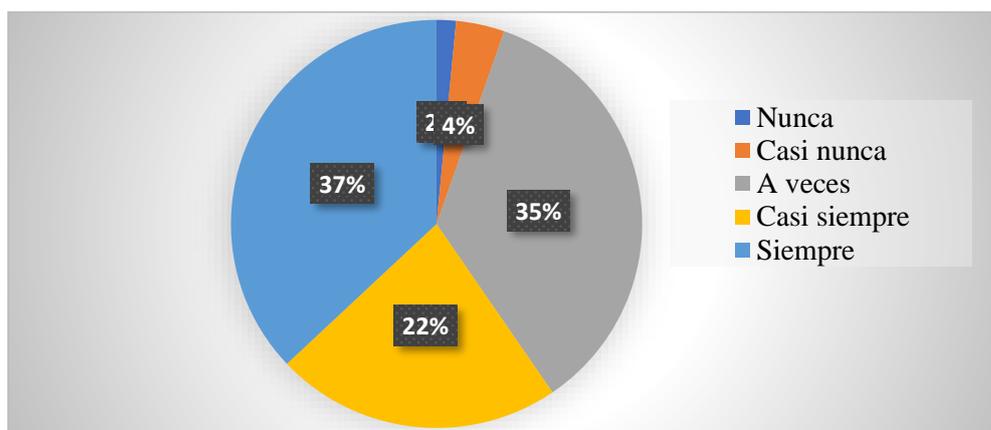
**Tabla 15.** Las clases motivadoras, comprensibles y dinámicas.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 4          | 2%          |
| Casi nunca   | 10         | 4%          |
| A veces      | 92         | 35%         |
| Casi siempre | 59         | 23%         |
| Siempre      | 97         | 37%         |
| <b>Total</b> | <b>262</b> | <b>100%</b> |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 9.** Las clases motivadoras, comprensibles y dinámicas.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Análisis**

El 37% las clases impartidas por los docentes “siempre” les resulta motivadora, comprensible y dinámicas, mientras que al 35% solo “a veces”, a un 23% “casi siempre” les influye positivamente, el 4% opino que “casi nunca” y la minoría del 2% indico que nunca.

**Interpretación:** A un 37% y 23% les resulta que las clases siempre y casi siempre son motivadoras, comprensible y dinámica, y esto hace que el ambiente sea armónico

**3. ¿Los docentes fomentan la participación en clases, debate, resolución de ejercicios, lecturas y actividades corporales?**

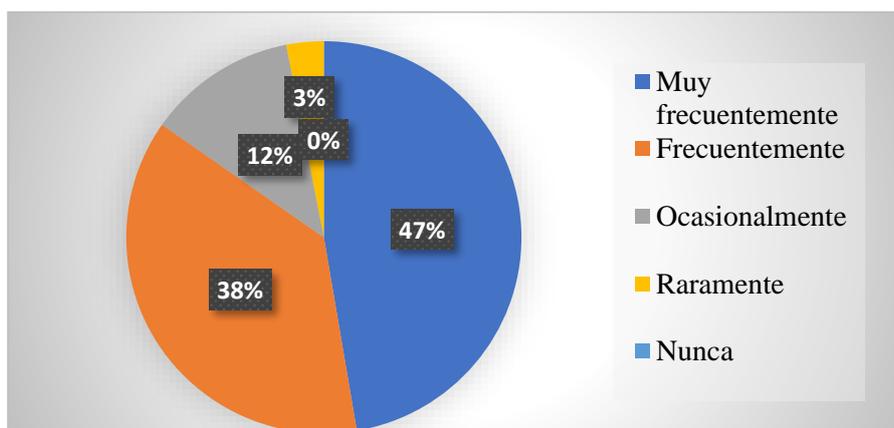
**Tabla 16.** Fomentan la participación en clases.

| Respuesta          | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------|------------|-------------|
| Muy frecuentemente | 124        | 47%         |
| Frecuentemente     | 98         | 38%         |
| Ocasionalmente     | 32         | 12%         |
| Raramente          | 8          | 3%          |
| Nunca              | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>       | <b>262</b> | <b>100%</b> |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 10.** Fomentan la participación en clases.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Análisis**

El 47% considera que los docentes fomentan con mucha frecuencia la participación en clases, debate, resolución de ejercicios, lecturas y actividades corporales un 38% de igual manera aunque con menor frecuencia, un 12% indica que los docentes ocasionalmente realizan las mencionadas actividades y un 3% manifiesta que raramente lo hacen.

**Interpretación:** De los 262 estudiantes, un 3% indico que los docentes raramente efectúan actividades didácticas para ejercitar la asertividad comunicacional de los estudiantes.

**4. ¿Considera que el docente fomenta una comunicación asertiva en el aula para mejorar su desarrollo psicosocial y generar un ambiente armónico?**

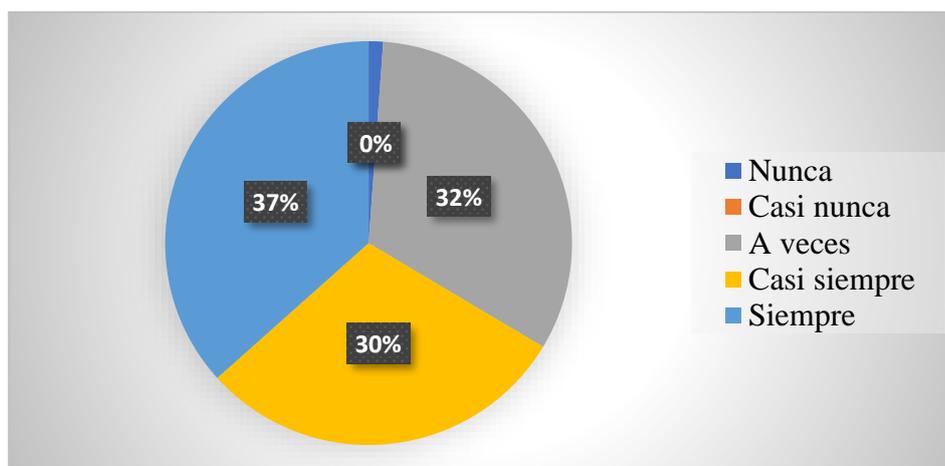
**Tabla 17.** Fomenta una comunicación asertiva en el aula.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 3          | 1%          |
| Casi nunca   | 0          | 0%          |
| A veces      | 85         | 32%         |
| Casi siempre | 78         | 30%         |
| Siempre      | 96         | 37%         |
| <b>Total</b> | <b>262</b> | <b>100%</b> |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 11.** Fomenta una comunicación asertiva en el aula.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Análisis**

El 37% sus docentes siempre les fomentan la comunicación asertiva, mientras que 30% opina que lo hacen casi siempre, un 32% a veces.

**Interpretación:**

La mayor parte de los docentes indican que siempre están fomentando la comunicación asertiva en el aula para mejorar su desarrollo psicosocial y generar un ambiente armónico.

**5. ¿Si tienes alguna incertidumbre en clase, le manifiestas a tus docentes la inquietud que se presente?**

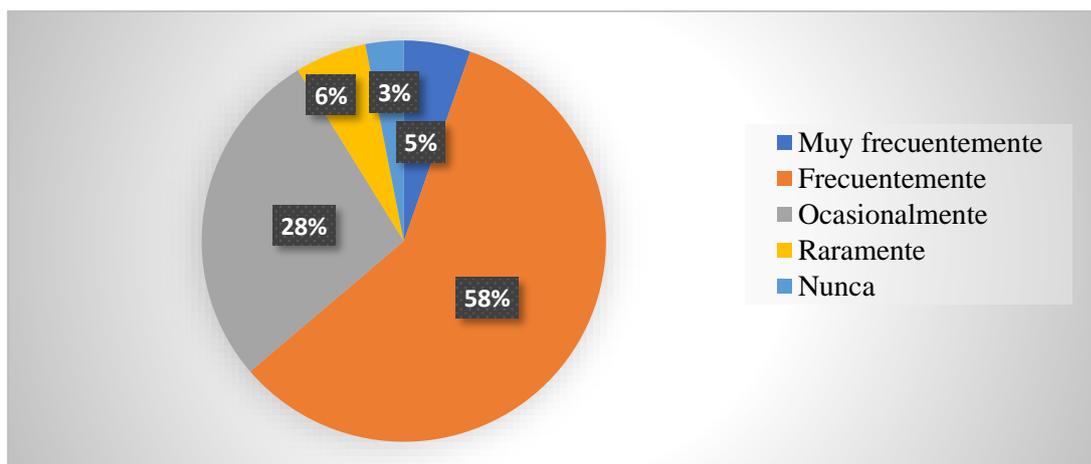
**Tabla 18.** Manifiestas a tus docentes la inquietud.

| Respuesta          | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------|------------|-------------|
| Muy frecuentemente | 14         | 5%          |
| Frecuentemente     | 153        | 58%         |
| Ocasionalmente     | 72         | 27%         |
| Raramente          | 15         | 6%          |
| Nunca              | 8          | 3%          |
| <b>Total</b>       | <b>262</b> | <b>100%</b> |

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 12.** Manifiestas a tus docentes la inquietud.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Análisis**

El 58% respondió que “frecuentemente” manifiestan las inquietudes que se le presentan a sus docentes, el 27% ocasional, 6% raramente, un 5% con mucha frecuencia y el 3% nunca.

**Interpretación:**

Del total se apreció que el 3% y 6% nunca y ocasionalmente manifiestan sus inquietudes a los docentes.

## 6. ¿En clases dices lo que piensas sin considerar los sentimientos de tus compañeros?

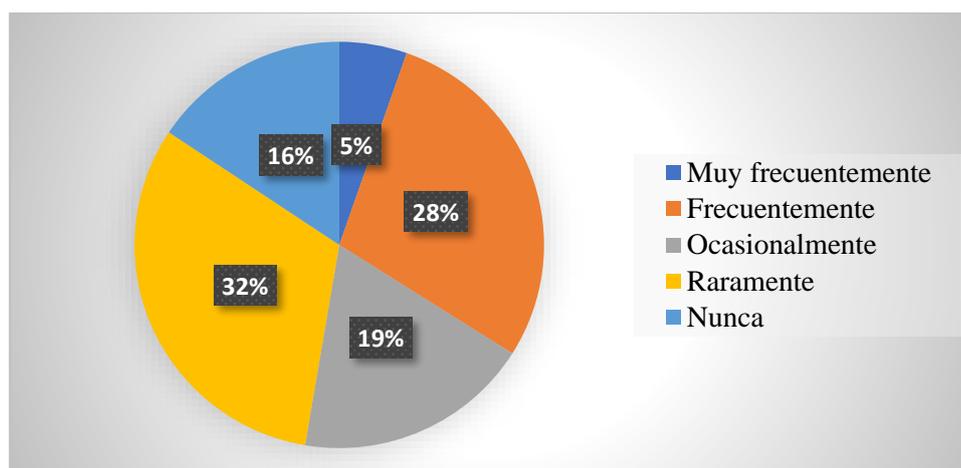
Tabla 19. Dice lo que piensa.

| Respuesta          | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Muy frecuentemente | 14         | 5%         |
| Frecuentemente     | 75         | 28%        |
| Ocasionalmente     | 49         | 19%        |
| Raramente          | 83         | 32%        |
| Nunca              | 41         | 16%        |
| Total              | 262        | 100%       |

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

ELABORADO POR: Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

Gráfico 13. Dice lo que piensa.



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

ELABORADO POR: Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

### Análisis

El 32% afirmó que raramente dicen lo que piensan sus opiniones sin considerar los sentimientos de sus compañeros, un 28% frecuentemente lo hace, 19% ocasionalmente, 16% nunca y la minoría del 5% nunca.

### Interpretación:

Con frecuencia dicen lo que piensan sin considerar los sentimientos de los compañeros, es decir opinan o comentan de forma espontánea

## 7. ¿Durante la interacción en el aula de clases, tus compañeros respetan tu opinión?

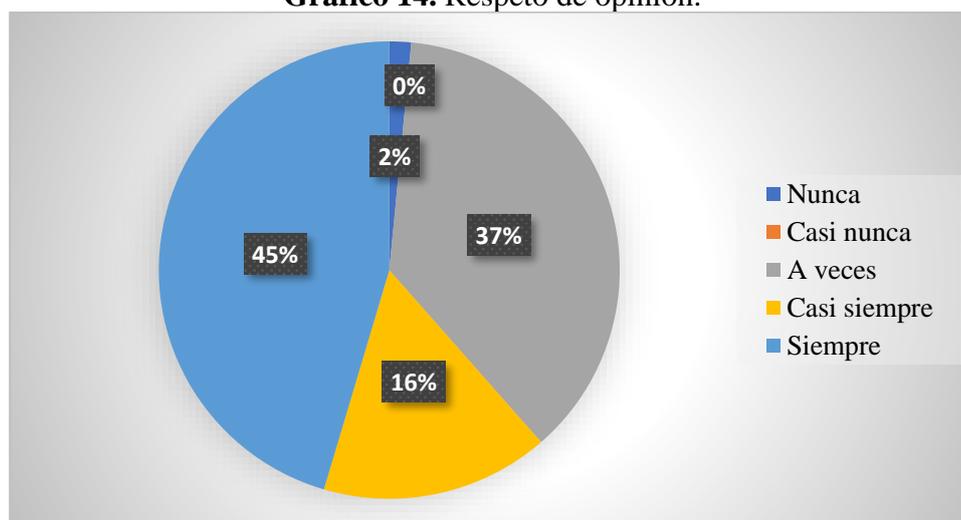
Tabla 20. Respeto de opinión.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 4          | 2%         |
| Casi nunca   | 0          | 0%         |
| A veces      | 97         | 37%        |
| Casi siempre | 42         | 16%        |
| Siempre      | 119        | 45%        |
| Total        | 262        | 100%       |

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

ELABORADO POR: Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

Gráfico 14. Respeto de opinión.



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

ELABORADO POR: Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

### Análisis

El 45% manifestó que sus compañeros “siempre” respetan sus opiniones durante la interacción en el aula de clases, el 37% “a veces”, 16% “casi siempre” y 2% que nunca.

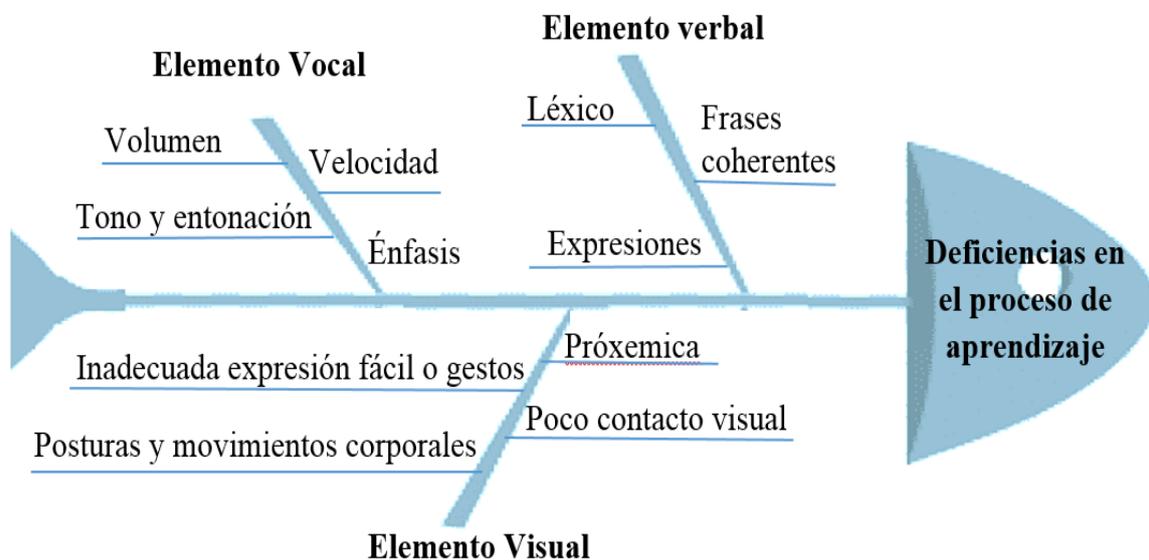
### Interpretación:

Los resultados reflejan que casi siempre los compañeros respetan las opiniones vertidas por los demás dando pauta una de las bases de la asertividad como es el respeto.

### Diagrama causa-efecto.

Mediante un diagrama causa-efecto o también conocido como espina de pez, se pretende interpretar situaciones reales o factores que tienen influencia en las deficiencias del proceso de aprendizaje en relación a la asertividad comunicacional debido que las preguntas planteadas en las encuestas tenían por finalidad identificar si los sujetos implicados (docente y estudiante) presentaban bases, conductas o conocimiento sobre la temática de estudio y dadas sus respuestas se asocia a uno de los elementos de la comunicación asertiva.

**Ilustración 1.** Diagrama Causa y Efecto.



**FUENTE:** (Wow, 2022)

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**4.2. Resultado 2: Medición del nivel de asertividad existente en los estudiantes aplicando el test de Rathus.**

La asertividad constituye la habilidad de expresar pensamientos, opiniones y sentimientos de forma apropiada y respetuosa. A través del test de asertividad de Rathus el cual cuenta con 30 ítems. Para este resultado, de la investigación “Validación y estandarización de la Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S.) en una muestra de adultos costarricenses” (León & Vargas, 2009)., fue tomado un ajuste del test, este muestra los ítems en subcategorías (de 6 factores) en los cuales se resaltarán las características individuales y diversos aspectos relacionados con la conducta asertiva que cuenta cada persona.

**Tabla 21:** Ítems para cada uno de los factores obtenidos

| <b>FACTOR</b> | <b>ÍTEMS</b>            | <b>INTERPRETACIÓN</b>   |
|---------------|-------------------------|---|
| <b>1</b>      | #3 – #17 – #19 – #20    | Capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial                       |
| <b>2</b>      | #5 – #13 – #14 – #21    | Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas |
| <b>3</b>      | #1 – #2 – #6 – #7 – #16 | Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales                                       |
| <b>4</b>      | #8 – #9 – #10           | Evitación de situaciones que demandan interacción con organizaciones, instituciones o empresas        |
| <b>5</b>      | #12 – #18 – #22         | Capacidad para externar pensamientos u opiniones ante otros   |
| <b>6</b>      | #4 – #11 – #15          | Dificultad para expresar negación (decir no)  |

**FUENTE:** (León & Vargas, 2009)

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

#### 4.2.1. Factor 1. Demostrar Disconformidad

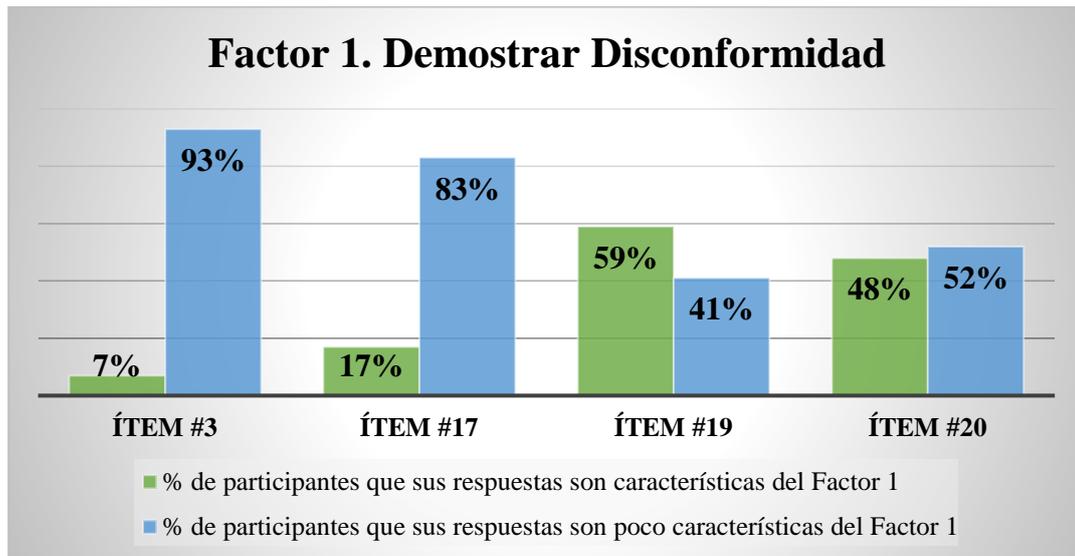
**Tabla 22.** Porcentajes de los ítems del Factor 1

| <b>Ítem #3</b>        |           |                         |           | <b>TOTAL</b> |
|-----------------------|-----------|-------------------------|-----------|--------------|
| % de                  |           | % de                    |           |              |
| participantes que     |           | participantes que       |           |              |
| sus respuestas son    | 7% (19)   | sus respuestas son poco | 93% (243) | 100%         |
| características del   |           | características         |           | (262)        |
| Factor 1              |           | del Factor 1            |           |              |
| <b>Ítem #17</b>       |           |                         |           | <b>TOTAL</b> |
| % de                  |           | % de                    |           |              |
| participantes que     |           | participantes que       |           |              |
| sus respuestas son    | 17% (44)  | sus respuestas son poco | 83% (218) | 100%         |
| características del   |           | características         |           | (262)        |
| Factor 1              |           | del Factor 1            |           |              |
| <b>Ítem #19</b>       |           |                         |           | <b>TOTAL</b> |
| % de                  |           | % de                    |           |              |
| participantes que     |           | participantes que       |           |              |
| sus respuestas son    | 59% (154) | sus respuestas son poco | 41% (108) | 100%         |
| características del   |           | características         |           | (262)        |
| Factor 1              |           | del Factor 1            |           |              |
| <b>Ítem #20</b>       |           |                         |           | <b>TOTAL</b> |
| % de                  |           | % de                    |           |              |
| participantes que sus |           | participantes que sus   |           |              |
| respuestas son        | 48% (125) | respuestas son poco     | 52% (137) | 100%         |
| características del   |           | características         |           | (262)        |
| Factor 1              |           | del Factor 1            |           |              |

**FUENTE:** (Basto & Rojas, 2016)

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 15.** Porcentajes de los ítems del Factor 1



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

### **Análisis e interpretación**

En el gráfico se observa que el ítem 3 ¿cuándo la comida que me han servido en el restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo con el mesero o mesera?, encontrando que el 7% de los participantes señalan que si es característico de su comportamiento y el 93% señalan que es poco característico de su comportamiento. El ítem 17 ¿En el restaurante o en cualquier sitio, protesto por un mal servicio?, encontrando que el 17% de los participantes señalan que si es característico de su comportamiento y el 83% señalan que es poco característico de su comportamiento. El ítem 19 ¿Si dos personas en el cine o en una conferencia están hablando demasiado alto, les pido que hagan silencio o se vayan a hablar a otra parte?, encontrando que el 59% de los participantes señalan que si es característico de su comportamiento y el 41% señalan que es poco característico de su comportamiento. El ítem 20 ¿Si alguien se cuele en una fila, le llamo abiertamente la Atención?, encontrando que el 48% de los participantes señalan que si es característico de su comportamiento y el 52% señalan que es poco característico de su comportamiento.

#### 4.2.2. Factor 2. Manifestación de sentimientos y creencias.

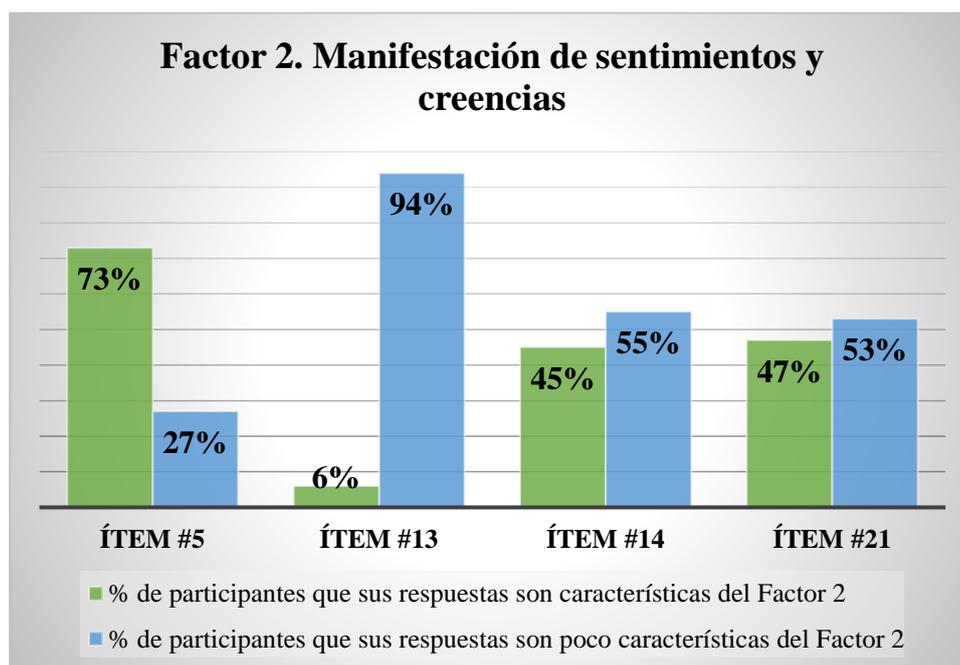
**Tabla 23.** Porcentajes de los ítems del Factor 2.

| <b>Ítem #5</b>        |           |                       |           | <b>TOTAL</b> |
|-----------------------|-----------|-----------------------|-----------|--------------|
| % de                  |           | % de                  |           |              |
| participantes que sus |           | participantes que sus |           |              |
| respuestas son        | 73% (192) | respuestas son poco   | 27% (70)  | 100%         |
| características del   |           | características del   |           | (262)        |
| Factor 2              |           | Factor 2              |           |              |
| <b>Ítem #13</b>       |           |                       |           | <b>TOTAL</b> |
| % de                  |           | % de                  |           |              |
| participantes que sus |           | participantes que sus |           |              |
| respuestas son        | 6% (17)   | respuestas son poco   | 94% (245) | 100%         |
| características del   |           | características del   |           | (262)        |
| Factor 2              |           | Factor 2              |           |              |
| <b>Ítem #14</b>       |           |                       |           | <b>TOTAL</b> |
| % de                  |           | % de                  |           |              |
| participantes que sus |           | participantes que sus |           |              |
| respuestas son        | 45% (117) | respuestas son poco   | 55% (145) | 100%         |
| características del   |           | características del   |           | (262)        |
| Factor 2              |           | Factor 2              |           |              |
| <b>Ítem #21</b>       |           |                       |           | <b>TOTAL</b> |
| % de                  |           | % de                  |           |              |
| participantes que sus |           | participantes que sus |           |              |
| respuestas son        | 47% (122) | respuestas son poco   | 53% (140) | 100%         |
| características del   |           | características del   |           | (262)        |
| Factor 2              |           | Factor 2              |           |              |

**FUENTE:** (Basto & Rojas, 2016)

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 16.** Porcentajes de los ítems del Factor 2.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

### **Análisis e interpretación**

En el gráfico se observa que el ítem 5 ¿Me esfuerzo, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición?, encontrando que el 73% de los participantes señalan que si es característico de su comportamiento y el 27% señalan que es poco característico de su comportamiento. El ítem 13 ¿Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos?, encontrando que el 6% de los participantes señalan que si es característico de su comportamiento y el 94% señalan que es poco característico de su comportamiento. El ítem 14 ¿Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, lo (la) busco para saber qué es lo que pasa?, encontrando que el 45% de los participantes señalan que si es característico de su comportamiento y el 55% señalan que es poco característico de su comportamiento. El ítem 21 ¿Expreso mi opinión con facilidad?, encontrando que el 47% de los participantes señalan que si es característico de su comportamiento y el 53% señalan que es poco característico de su comportamiento.

### 4.2.3. Factor 3. Evaluación de la autoeficacia

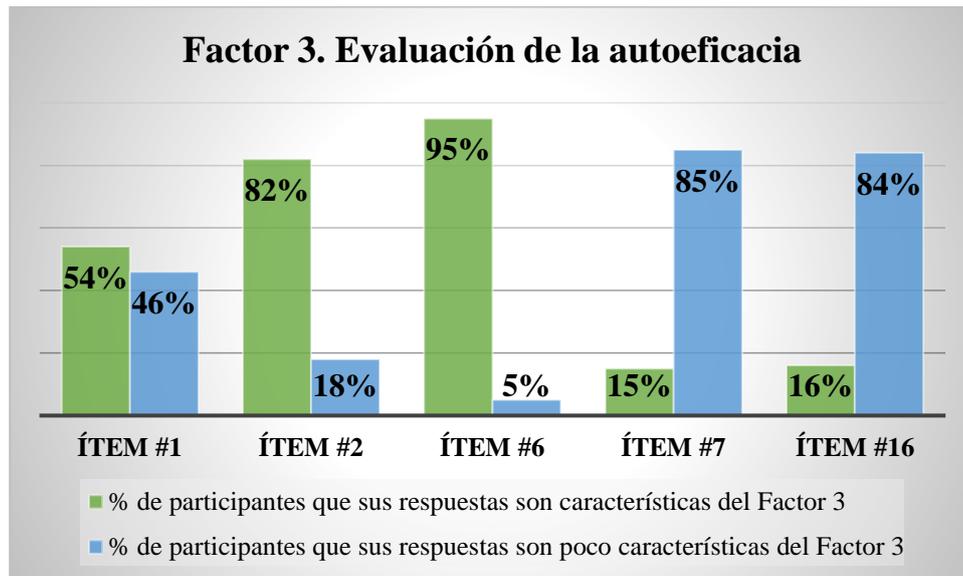
**Tabla 24.** Porcentajes de los ítems del Factor 3.

| <b>Ítem #1</b>   |           |   |           | <b>TOTAL</b> |
|--|-----------|---|-----------|--------------|
| % de participantes que sus respuestas son características del Factor 3 | 54% (141) | % de participantes que sus respuestas son poco características del Factor 3 | 46% (121) | 100% (262)   |
| <b>Ítem #2</b>   |           |   |           | <b>TOTAL</b> |
| % de participantes que sus respuestas son características del Factor 3 | 82% (214) | % de participantes que sus respuestas son poco características del Factor 3 | 18% (48)  | 100% (262)   |
| <b>Ítem #6</b>   |           |   |           | <b>TOTAL</b> |
| % de participantes que sus respuestas son características del Factor 3 | 95% (249) | % de participantes que sus respuestas son poco características del Factor 3 | 5% (13)   | 100% (262)   |
| <b>Ítem #7</b>   |           |   |           | <b>TOTAL</b> |
| % de participantes que sus respuestas son características del Factor 3 | 15% (39)  | % de participantes que sus respuestas son poco características del Factor 3 | 85% (223) | 100% (262)   |
| <b>Ítem #16</b>  |           |   |           | <b>TOTAL</b> |
| % de participantes que sus respuestas son características del Factor 3 | 16% (43)  | % de participantes que sus respuestas son poco características del Factor 3 | 84% (219) | 100% (262)   |

**FUENTE:** (Basto & Rojas, 2016)

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 17.** Porcentajes de los ítems del Factor 3



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

### **Análisis e interpretación**

En el gráfico se representa el ítem 1 ¿Pienso que mucha gente parece ser más agresiva y auto-afirmativa que yo? El 54% son características de los participantes y el 46% son poco características. El ítem 2 ¿He dudado en proponer o aceptar una cita con alguien por timidez? El 82% son características de los participantes encuestados y el 18% son de poco características. El ítem 6 ¿En realidad la gente se aprovecha de mí con frecuencia? El 95% si son las características de los participantes y el 5% decidieron ser poco características. El ítem 7 ¿Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo? El 15% son características de los participantes y el 85% son de poco características. El ítem 16 ¿Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena? El 16% son características de los participantes y el 84% son poco características.

#### 4.2.4. Factor 4. Interacción con organizaciones.

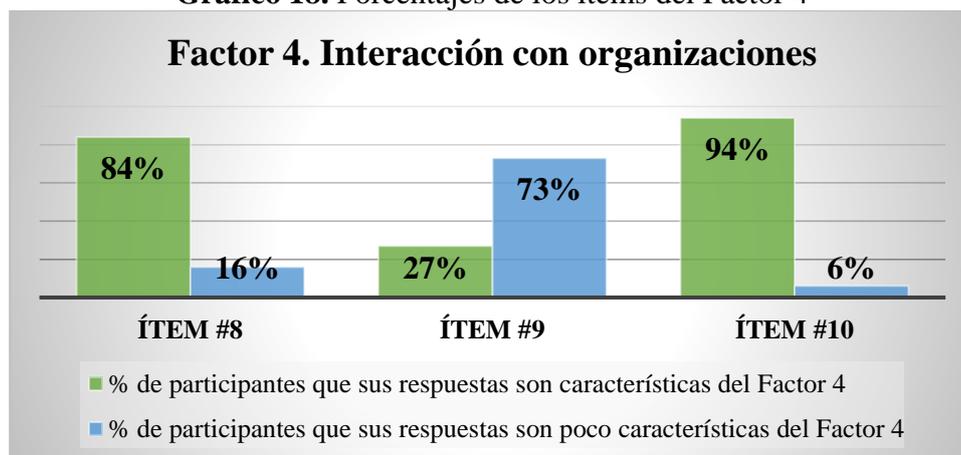
**Tabla 25.** Porcentajes de los ítems del Factor 4.

| <b>Ítem #8</b>      |           |                   |           | <b>TOTAL</b> |
|---------------------|-----------|-------------------|-----------|--------------|
| % de                |           | % de              |           |              |
| participantes que   |           | participantes que |           |              |
| sus respuestas      | 84% (219) | sus respuestas    | 16% (43)  | 100%         |
| son                 |           | son poco          |           | (262)        |
| características del |           | características   |           |              |
| Factor 4            |           | del Factor 4      |           |              |
| <b>Ítem #9</b>      |           |                   |           | <b>TOTAL</b> |
| % de                |           | % de              |           |              |
| participantes que   |           | participantes que |           |              |
| sus respuestas      | 27% (72)  | sus respuestas    | 73% (190) | 100%         |
| son                 |           | son poco          |           | (262)        |
| características del |           | características   |           |              |
| Factor 4            |           | del Factor 4      |           |              |
| <b>Ítem #10</b>     |           |                   |           | <b>TOTAL</b> |
| % de                |           | % de              |           |              |
| participantes que   |           | participantes que |           |              |
| sus respuestas      | 94% (245) | sus respuestas    | 6% (17)   | 100%         |
| son                 |           | son poco          |           | (262)        |
| características del |           | características   |           |              |
| Factor 4            |           | del Factor 4      |           |              |

**FUENTE:** (Basto & Rojas, 2016)

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 18.** Porcentajes de los ítems del Factor 4



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

### **Análisis e interpretación**

En el gráfico se representa el ítem 8 ¿Evito llamar por teléfono a instituciones o empresas? El 84% son características de los participantes y el 16% son poco características. El ítem 9 ¿En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución, preferiría escribir cartas o enviar correos electrónicos, a realizar entrevistas personales? El 27% son características de los participantes y el 73% son poco características. El ítem 10 ¿Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado? El 94% son características de los participantes y el 6% son poco características.

#### 4.2.5. Factor 5. Expresión de opiniones

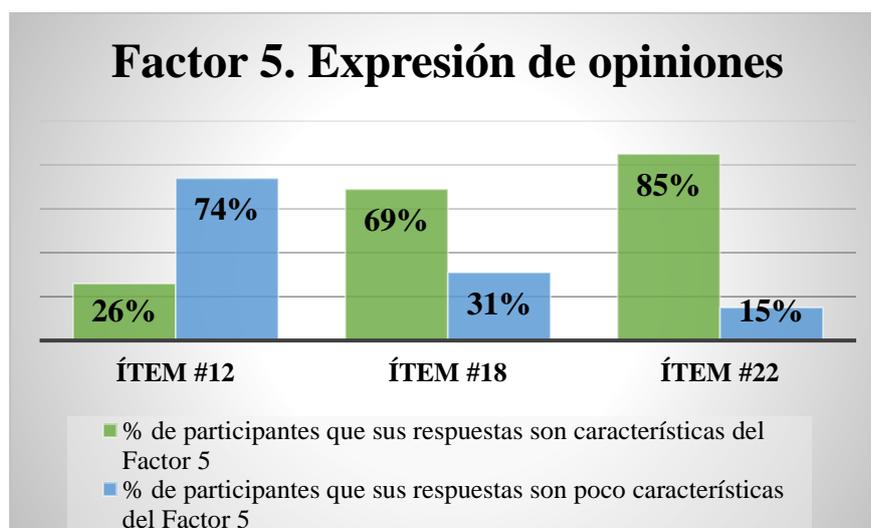
**Tabla 26.** Porcentajes de los ítems del Factor 5.

|                     |           | Ítem #12 |                   |           | TOTAL |
|---------------------|-----------|----------|-------------------|-----------|-------|
| % de                |           |          | % de              |           |       |
| participantes que   |           |          | participantes que |           |       |
| sus respuestas      | 26% (68)  |          | sus respuestas    | 74% (194) | 100%  |
| son                 |           |          | son poco          |           | (262) |
| características del |           |          | características   |           |       |
| Factor 5            |           |          | del Factor 5      |           |       |
|                     |           | Ítem #18 |                   |           | TOTAL |
| % de                |           |          | % de              |           |       |
| participantes que   |           |          | participantes que |           |       |
| sus respuestas      | 69% (181) |          | sus respuestas    | 31% (81)  | 100%  |
| son                 |           |          | son poco          |           | (262) |
| características del |           |          | características   |           |       |
| Factor 5            |           |          | del Factor 5      |           |       |
|                     |           | Ítem #22 |                   |           | TOTAL |
| % de                |           |          | % de              |           |       |
| participantes que   |           |          | participantes que |           |       |
| sus respuestas      | 85% (224) |          | sus respuestas    | 15% (38)  | 100%  |
| son                 |           |          | son poco          |           | (262) |
| características del |           |          | características   |           |       |
| Factor 5            |           |          | del Factor 5      |           |       |

**FUENTE:** (Basto & Rojas, 2016)

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 19.** Porcentajes de los ítems del Factor 5.



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

### **Análisis e interpretación**

En el gráfico se representa tres ítems: el ítem 12 ¿He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto? El 26% son características de los participantes y el 74% son poco características. El ítem 18 ¿Cuando me halagan con frecuencia, no sé qué responder? El 69% son características de los participantes y el 31% son poco características. El ítem 22 ¿Hay veces en las que simplemente no puedo decir nada? El 85% son características de los participantes y el 15% son poco características.

#### 4.2.6. Factor 6. Decir “no”

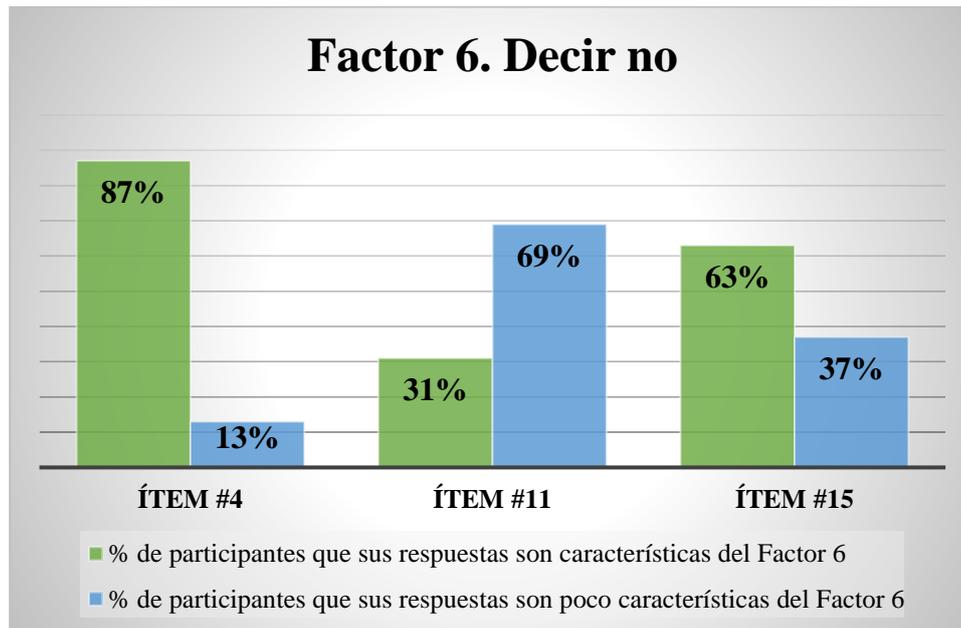
**Tabla 27.** Porcentajes de los ítems del Factor 6.

|                     |           | <b>Ítem #4</b>           |           | <b>TOTAL</b> |
|---------------------|-----------|--------------------------|-----------|--------------|
| % de                |           | % de                     |           |              |
| participantes que   |           | participantes que        |           |              |
| sus respuestas son  | 87% (228) | sus respuestas           | 13% (34)  | 100%         |
| características del |           | son poco características |           | (262)        |
| Factor 6            |           | del Factor 6             |           |              |
|                     |           | <b>Ítem #11</b>          |           | <b>TOTAL</b> |
| % de                |           | % de                     |           |              |
| participantes que   |           | participantes que        |           |              |
| sus respuestas son  | 31% (81)  | sus respuestas           | 69% (181) | 100%         |
| características del |           | son poco características |           | (262)        |
| Factor 6            |           | del Factor 6             |           |              |
|                     |           | <b>Ítem #15</b>          |           | <b>TOTAL</b> |
| % de                |           | % de                     |           |              |
| participantes que   |           | participantes que        |           |              |
| sus respuestas son  | 63% (166) | sus respuestas           | 37% (96)  | 100%         |
| características del |           | son poco características |           | (262)        |
| Factor 6            |           | del Factor 6             |           |              |

**FUENTE:** (Basto & Rojas, 2016)

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

**Gráfico 20.** Porcentajes de los ítems del Factor 6



**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

### **Análisis e interpretación**

En el gráfico se representa tres ítems: el ítem 4 ¿Cuando un vendedor se ha tomado el rato y la molestia de mostrarme un producto que después no quiero, paso mal rato al decir “NO”? El 87% son características de los participantes y el 13% son poco características. El ítem 11 ¿Si un pariente cercano y respetado me molesta prefiero esconder mis sentimientos antes de expresar mi disgusto? El 31% son características de los participantes y el 69% son poco características. El ítem 15 ¿Con frecuencia, paso un mal rato cuando tengo que decir que NO? El 63% son características de los participantes y el 37% son poco características.

### **4.3. Resultado 3: Desarrollo de una guía para mejorar la asertividad comunicacional en proceso de aprendizaje en la UTB. Ext. Quevedo.**

#### **4.3.1. PROPUESTA.**

##### **4.3.1.1. Alternativa obtenida.**

Al culminar la investigación se pudo comprobar que en la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo, se produce un estilo de asertividad comunicacional, donde existe el respeto mutuo al momento de expresar ideas, sin embargo no todos cuentan con este estilo de comunicación, el cual es indispensable dentro del aula, de ahí la alternativa de solución:

#### **Guía que promueva la asertividad comunicacional en el proceso de aprendizaje de los estudiantes Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo.**

La propuesta de una guía se muestra como un material que ayudará y facilitará a los miembros del proceso de aprendizaje a obtener una conducta asertiva, fortaleciendo las relaciones interpersonales para comunicarse abiertamente a través del dialogo y sin malentendidos entre docente-estudiantes.

##### **4.3.1.2. Alcance de la alternativa.**

La investigación realizada plantea la adopción de una guía informativa de a comunicación asertiva, para fortalecer el proceso de aprendizaje obteniendo resultados efectivos en el desempeño de los estudiantes que se desenvuelven día a día en el ámbito universitario.

El beneficio de la propuesta de una guía, se centra en el impacto positivo de aplicar estrategias de asertividad comunicacional en los estudiantes para crear un ambiente armónico dentro del aula. Teniendo en cuenta que la Universidad podría convertirse en una prestigiosa institución de educación superior, por formar profesionales asertivos con responsabilidad, sin miedo a expresar sus ideas y sobretodo de manera respetuosa, clara y precisa.

### **4.3.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.**

#### **4.3.1.3.1. Antecedentes**

La comunicación asertiva es entonces la clave para fomentar buenas relaciones docente - estudiantes e incentivarlos a la formación de hábitos de autonomía educativa, debido a que ambas variables tienen sujeción directa con los criterios de reflexividad, criticidad y creatividad, que a su vez son incluyente en el desarrollo de destrezas y capacidades, establecido como uno de los objetivos del Buen Vivir. (Solórzano, 2017)

A través de la guía se quiere lograr que todos los miembros de la Universidad reciban toda la información necesaria sobre la asertividad comunicacional y a su vez las pueda llegar aplicar en las situaciones que se les presente dentro o fuera de la Universidad y así tener un mejor estilo de comunicación.

#### **4.3.2. JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta es dirigida a los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo, donde la asertividad comunicacional ayudará a relacionarse con mayor facilidad, lograrán tener éxito en la vida y a no tener ningún problema por miedo a expresar sus ideas o pensamientos.

Esta guía consiste en dar a conocer la importancia de la comunicación asertiva, como aplicar técnicas o estrategias de asertividad dentro del ámbito educativo, para así poder crear un impacto positivo en el proceso de aprendizaje. Además la comunicación asertiva es de vital importancia en la formación de los futuros profesionales, el cual provee las herramientas para poder expresar sus pensamientos de la manera más apropiada, junto con uno de los valores que promueve la asertividad que es el respeto mutuo.

El efecto deseado es perfeccionar el estilo de lenguaje comunicativo al momento de expresarse cada uno de los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo, tomando en cuenta el valor de las estrategias de la comunicación asertiva y a su vez opinar de forma clara y respetuosa, para que no surjan problemas dentro del aula.

### **4.3.3. OBJETIVOS.**

#### **Objetivo general.**

Crear una guía de comunicación asertiva en el proceso de aprendizaje de los estudiantes Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo.

#### **Objetivos específicos.**

- Explicar a docentes la importancia de la asertividad comunicacional para el proceso de aprendizaje.
- Motivar a estudiantes y docentes a un ambiente propicio dentro de las aulas, para un óptimo aprendizaje.

### **4.3.4. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA**

#### **Título**

Elaborar una guía que promueva la asertividad comunicacional en el proceso de aprendizaje de los estudiantes Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo.

#### **Componentes**

#### **Guía para mejorar la comunicación asertiva, orientada a los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo**

- ¿Qué es la comunicación asertiva?
- Características de la comunicación asertiva
- Importancia de la comunicación asertiva
- Ventajas y desventajas de la comunicación asertiva
- ¿Cómo comunicarse asertivamente con los demás, sin criticar?

#### **¿Qué es la comunicación asertiva?**

Este tipo de comunicación nos permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas (González, 2021).

### **Características de la comunicación asertiva.**

- ✓ Se expresan de forma honesta
- ✓ Son compasivas y buscan el bien común
- ✓ Confianza a partir de amor a uno mismo
- ✓ Son emocionalmente inteligentes
- ✓ Mantienen una mente abierta y saben escuchar

### **Importancia de la comunicación asertiva.**

La comunicación asertiva es muy relevante para ayudar a la convivencia social y al bienestar, ya que implica que se puede expresar ideas libremente sin sentir miedo a que sean rechazadas o criticadas, y a su vez crea un nivel de confianza en sí mismo.

### **Ventajas y desventajas de la comunicación asertiva.**

#### **Ventajas.**

- Disminución de la ansiedad
- Favorece en las relaciones interpersonales
- Aumenta el autoestima
- Salud mental

#### **Desventajas.**

- Fomenta enemigos
- Algunos no les gusta dialogar
- Se pierde el control propio
- Afecta a la salud mental

### **¿Cómo comunicarse asertivamente con los demás, sin criticar?**

- Observar lo sucedido sin juzgar a nadie.
- Ser responsable de tus sentimientos, sin emitir ningún juicio o interpretación.
- Hace una petición concreta que respeta la necesidad de la otra persona.

**Tabla 28.** Guía Informativa



**¿QUÉ PERMITE LA ASERTIVIDAD?**

La asertividad nos permite implementar una comunicación efectiva sin que esto sea sinónimo de autoritarismo o exceso de permisividad.

**¿CÓMO TRABAJAR LA ASERTIVIDAD EN EL AULA?**



- Normas claras.
- Evitar la agresividad.
- Emociones.
- Saber escuchar a los demás.
- Resolución de conflictos.
- Respeto la clave de asertividad.
- Autoestima.

| <b>DOCENTES</b> | <b>ESTUDIANTES.</b> |
|-----------------|---------------------|
|-----------------|---------------------|

- |  |   |
|--|---|
| <p>a) Los educadores deben conocer el modelo pedagógico de la institución que les permita participar de la misión y visión.</p> <p>b) asumir sus responsabilidades como docente y mantener buenas relaciones personales con todos los miembros de la institución.</p> <p>c) Respetar siempre la buena voluntad de los alumnos considerando las diferencias individuales y creando asociaciones adecuadas para que puedan aplicar los nuevos conocimientos.</p> <p>d) Poner en el corazón de sus alumnos un motivo para alcanzar la excelencia académica.</p> | <p>a) Confianza: autoestima - autocontrol</p> <p>b) Asertividad: conversación</p> <p>c) Comunicación: tener empatía</p> <p>d) Habilidades sociales en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamar al estudiante por su nombre. Expresar claramente sus opiniones, sentimientos y solicitudes.</li> <li>• Aceptar las peticiones y sentimientos o peticiones de estudiantes.</li> <li>• No discutir.</li> <li>• Buscar soluciones para un acuerdo.</li> </ul> <p>e) Guardar respeto entre todos, dentro y fuera de la institución.</p> <p>f) Participar en los eventos organizados por los docentes sea deportivo, cultural y social.</p> |
|--|---|

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

**ELABORADO POR:** Magdely Xiomara Guevara Villavicencio (2022)

## **Conclusiones.**

- Las personas que practican un comportamiento asertivo son más confiadas, transparentes y comunicativas, y socializan, porque la honestidad demuestra una buena comunicación interpersonal.
- Es importante llevar dentro del aula un ambiente lleno de respeto y paz, donde no existan los conflictos o agresiones.

## **Recomendaciones.**

- Socializar la guía con los miembros de la Universidad para mejorar la asertividad comunicacional, con el fin de favorecer el aprendizaje de los estudiantes.
- Se debe ser asertivos siempre, para no lastimar a los demás siempre y poder expresarse libremente sin miedo alguno.
- Estar siempre cumpliendo con una buena comunicación asertiva, para así seguir mejorando una relación interpersonal en el futuro como profesionales y grandes seres humanos.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES.**

De las encuestas dirigidas a docentes y estudiantes, se pudo apreciar que las preguntas hacían referencia a situaciones y experiencias que surgen durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, donde se puede deducir que tienen lugar los elementos de la comunicación asertiva puesto que se detectaron bases como el respeto, interés y fomento de ambiente armónico, lenguaje asertivo, actividades que ejercitan la asertividad de los sujetos, consideración de los sentimientos de los demás, aunque también se obtuvo respuestas con niveles desfavorables y es donde se ve la necesidad de indagar en el origen, para ello se identificó a que elemento corresponde y su indicador con el fin de buscar soluciones que podrían mejorar la asertividad comunicacional actual mediante una propuesta que contribuya a reducir deficiencias en el proceso de aprendizaje de los estudiante tales como la desmotivación, falta de confianza y seguridad en sí mismos.

El test de asertividad ejecutado a los 262 estudiantes, se evidencio que en el factor 1. Demostrar disconformidad, en su mayoría su respuesta es poco características, asumiendo que la mayor parte de estudiantes son pacíficos al momento de expresar molestia ante situaciones de carácter público. En el factor 2. Manifestación de sentimientos y creencias, de acuerdo a los datos recogidos, se asume que la mayor parte no expresa con facilidad sus sentimientos. En el factor 3. Eficacia, su respuesta fue que son poco características, donde la mayoría no se siente competente en la interacción social. Factor 4. Interacción con organizaciones, es decir no todos son buenos al momento de interactuar con empresas o instituciones. El Factor 5. Expresión de opiniones, se asume que la mayoría no tienen miedo a expresarse en público y saben que decir. El Factor 6. Decir no, la mayoría respondieron que son características y se conoce que muchos estudiantes pueden expresar negación.

La guía se creó con la finalidad de mantener a la comunidad estudiantil informada sobre la asertividad comunicacional, la cual aporta información valiosa sobre el tema como las ventajas y desventajas, la importancia de la asertividad dentro del aula, y a su vez está generará relaciones armónicas.

## **5.2. RECOMENDACIONES.**

Desarrollar actividades durante el proceso de aprendizaje, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales (estudiantes-docentes), seguir fomentando la comunicación asertiva dentro del aula y así obtener una educación de calidad.

Trabajar en un ambiente armónico, donde todos los estudiantes puedan expresar sus opiniones o sentimientos sin miedo alguno a que lo agredan, y así crear una buena comunicación.

Seguir implementando guías actualizadas e innovadoras del tema por cada período académico, para reforzar constantemente la comunicación asertiva en docentes y estudiantes.

## BIBLIOGRAFÍA.

Abanto, S. (2017). *Repositorio UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA*. Obtenido de Niveles de asertividad en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1682/TRAB.SUF.PROF.%20SELENE%20CONSUELO%20ABANTO%20CASTILLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Aguilar, M. (2018). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Obtenido de Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25629/Aguilar\\_LM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25629/Aguilar_LM.pdf?sequence=1)

Álvarez Carneros, P. (05 de 09 de 2015). *Psicología y Mente*. Obtenido de Aprendizaje significativo: dotando de significado a nuestros progresos: <https://psicologiymente.com/desarrollo/aprendizaje-significativo>

Barrera, K. (15 de 06 de 2021). *Comunicación asertiva*. Obtenido de Psicología en tu idioma: <https://psicologiaentuidioma.online/index.php/blog/33-comunicacion-asertiva>

Basto, Y., & Rojas, S. (2016). *Repositorio*. Obtenido de Comunicación asertiva en docentes: <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/313/1/Caracteristicas%20la%20Comunicaci%C3%B2n%20Asertiva%20en%20Docentes%20del%20Colegio%20Nuestra%20Se%C3%B1ora%20del%20Pilar%20-%20copia.pdf>

Caballero Velázquez, E., Cruz Palacios, Y., & Otero Góngora, Y. (2018). La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico. *Revista Luz-Universidad de Holguín*, 15-25.

Calderón, L. (Agosto de 2017). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INFLUENCIA: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21331/1/proyecto%20de%20comunicacion%20asertiva%20tesis.pdf>

Campoverde, G., & Castro, D. (2022). *Repositorio Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*. Obtenido de COMUNICACIÓN ASERTIVA Y APRENDIZAJE EN LOS: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3907/1/T-ULVR-3279.pdf>

Cañas, D., Basto, Y., & Rojas, S. (2016). *Repositorio Universidad Cooperativa de Colombia*. Obtenido de Comunicación asertiva en docentes: <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/313/1/Caracteristicas%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20Asertiva%20en%20Docentes%20del%20Colegio%20Nuestra%20Se%C3%B1ora%20del%20Pilar%20-%20copia.pdf>

Centeno, S. (2020). *COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA INTERRELACIÓN DE LAS FUNCIONES*. Obtenido de Space.UTB: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8144/P-UTB-FCJSE-CSOCIAL-000194.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contreras Gomez, J. (2021). *El análisis de la comunicación asertiva en el aprendizaje significativo de los estudiantes de la UTB – Extensión Quevedo*. Obtenido de Dspace.utb.edu.ec: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10088/E-UTB-FCJSE-CSOCIAL-000450.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Corbin, J. A. (15 de 01 de 2017). *Psicología y Mente* . Obtenido de Los 28 tipos de comunicación y sus características: <https://psicologiaymente.com/social/tipos-comunicacion-caracteristicas>

Coyago, K., & Chuva, C. (Septiembre de 2021). *Repositorio UNAE*. Obtenido de <http://repositorio.unae.edu.ec/bitstream/123456789/2014/1/TIC%2023%20Coyago%20Chuva.pdf>

Cuenca Sandoval, L. (2017). *Docplayer*. Obtenido de Determinación de mi grado de asertividad: <https://docplayer.es/13768786-P-determinacion-de-mi-grado-de-asertividad.html>

Egúsqüiza, O. (2000). *Modelo de Comunicación en las Organizaciones*. Obtenido de sisbib.unmsm: <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm>

Etecé, E. (05 de 08 de 2021). *Concepto*. Obtenido de Comunicación asertiva: <https://concepto.de/comunicacion-asertiva/>

García Allen, J. (01 de 08 de 2016). *Psicología y Mente*. Obtenido de Los 13 tipos de aprendizaje: <https://psicologiaymente.com/desarrollo/tipos-de-aprendizaje>

Gómez, J., & Fedor, S. (2016). La Comunicación. *Salus*, 3.

González, M. d. (13 de 09 de 2021). *Noticentral*. Obtenido de Comunicación asertiva: <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva>

Gutiérrez Solano, L. F. (2017). *Repository Universidad Distrital Francisco José de Caldas*. Obtenido de COMUNICACIÓN ASERTIVA: <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/12970/Guti%20rrezSolanoLauraFernanda2018.pdf;jsessionid=8DC120F3EA9D6E670A0427734AAF7BC3?sequence=1>

*Inenka Bussines School*. (03 de 06 de 2019). Obtenido de Comunicación asertiva: ¿qué es y cómo te ayudará en tu trabajo?: [https://escuelainenka.com/comunicacion-asertiva/#Ventajas\\_de\\_la\\_asertividad](https://escuelainenka.com/comunicacion-asertiva/#Ventajas_de_la_asertividad)

León, M., & Vargas, T. (2009). Validación y estandarización de la Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S.) en una. *Revista Costarricense de Psicología*, 187-207.

Lina, D. (2015). *StuDocu*. Obtenido de Validacion y estandarizacion de la Escala de Asertividad de Rathus: <https://www.studocu.com/co/document/universidad-externado-de-colombia/administracion-del-recurso-humano/validacion-y-estandarizacion-de-la-escala-de-asertividad-de-rathus/13139690>

López García, M. S. (05 de 09 de 2018). *Campuseducacion*. Obtenido de Aprendizaje significativo: <https://www.campuseducacion.com/blog/revista-digital-docente/aprendizaje-significativo/>

Morales, A. (24 de 06 de 2022). *Toda materia*. Obtenido de Que es la comunicación: <https://www.todamateria.com/que-es-la-comunicacion/>

Pedro, S., Guadalupe, B., & Marlene, L. (2016). La teoría constructivista de Jean Piaget y su significación para la pedagogía. *Dominio de las ciencias*, 11.

Peiró, R. (02 de 11 de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Proceso de aprendizaje: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-aprendizaje.html>

Peiró, R. (07 de 01 de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Teoría de Piaget: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-piaget.html>

Regader, B. (01 de 06 de 2015). *Psicología y Mente*. Obtenido de La Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky: <https://psicologiaymente.com/desarrollo/teoria-sociocultural-lev-vygotsky>

Solórzano Soto, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. *Universidad y Sociedad*, Vol 10 no.1.

Solórzano, R. (2017). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 10.

Soto, C. (22 de 02 de 2022). *Comunicarme*. Obtenido de Qué es un Diagrama de Causa y Efecto ¿Cuál es su utilidad?: <https://www.comunicarme.com/que-es-un-diagrama-de-causa-y-efecto-cual-es-su-utilidad/>

UNIR. (07 de 01 de 2021). Obtenido de Asertividad en el aula: la importancia de implementarla en nuestras clases: <https://www.unir.net/educacion/revista/asertividad-en-el-aula/>

Wow. (22 de 02 de 2022). *Wow Customer Experience*. Obtenido de Qué es un Diagrama de Causa y Efecto: <https://www.wowcx.com/que-es-un-diagrama-de-causa-y-efecto/>

## ANEXOS.

### ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES DE LA "UTB EXT. QUEVEDO"

La presente encuesta tiene por finalidad la detección de problemas que surgen por la falta de asertividad comunicacional en el proceso enseñanza aprendizaje.

1. ¿Conoce usted acerca de la comunicación asertiva?
  - Sí
  - No
2. ¿Incentiva a sus estudiantes normas de cortesía y respeto a través de la comunicación?
  - Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
3. ¿Usted se capacita en temáticas de asertividad comunicacional en procesos de enseñanza-aprendizaje?
  - Muy frecuentemente
  - Frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Raramente
  - Nunca
4. ¿Considera usted que las palabras utilizadas por estudiantes actores para expresarse ante los demás son adecuadas?
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
5. ¿Considera usted que cuando los estudiantes tienen dudas en clases, le plantean sus inquietudes sobre el tema que están tratando?
  - Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
6. ¿Los estudiantes muestran respeto por las opiniones de sus compañeros en el salón de clases durante el proceso de enseñanza aprendizaje?
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
7. ¿Durante el proceso enseñanza aprendizaje en el aula se genera controversias por opiniones de los estudiantes?
  - Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre

## ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES

1. ¿Considera que los docentes se expresan en clases con palabras adecuadas para el proceso enseñanza aprendizaje?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Las clases impartidas por sus docentes, les resulta motivadoras, comprensibles, dinámica?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

3. ¿Los docentes fomentan la participación en clases, debate, resolución de ejercicios, lecturas y actividades corporales?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

4. ¿Considera que el docente fomenta una comunicación asertiva en el aula para mejorar su desarrollo psicosocial y generar un ambiente armónico?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

5. ¿Si tienes alguna incertidumbre en clase, le manifiestas a tus docentes la inquietud que se presente?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

6. ¿En clases dices lo que piensas sin considerar los sentimientos de tus compañeros?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

7. ¿Durante la interacción en el aula de clases, tus compañeros respetan tu opinión?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Anexo. Escala de Asertividad de Rathus. (R.A.S.).

| Nº | SITUACIONES   | R |
|----|---|---|
| 1  | Mucha gente parece ser más agresiva y asertiva que yo.  |   |
| 2  | He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.   |   |
| 3  | Cuando la comida que me han servido en el restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo al camarero/a.                                       |   |
| 4  | Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.   |   |
| 5  | Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir “no”.                      |   |
| 6  | Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.  |   |
| 7  | Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.  |   |
| 8  | Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.   |   |
| 9  | En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.  |   |
| 10 | Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.  |   |
| 11 | Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.   |   |
| 12 | Rehúyo telefonar a instituciones o empresas.  |   |
| 13 | En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución, preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.               |   |
| 14 | Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.  |   |
| 15 | Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.                             |   |
| 16 | He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto.   |   |
| 17 | Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.   |   |
| 18 | Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi propio punto de vista.            |   |
| 19 | Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.   |   |
| 20 | Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.   |   |
| 21 | Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.   |   |
| 22 | Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, le (la) busco cuanto antes para poner los puntos sobre las íes.              |   |
| 23 | Con frecuencia paso un mal rato al decir “no”.  |   |
| 24 | Suelo reprimir mis emociones antes que hacer una escena.  |   |
| 25 | En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.   |   |
| 26 | Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.   |   |
| 27 | Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte. |   |
| 28 | Si alguien se me cuele en una fila, le llamo abiertamente la atención.  |   |
| 29 | Expreso mis opiniones con facilidad.  |   |
| 30 | Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.   |   |

