

**Comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.
universidad católica Nuestra Señora de la Asunción. Campus Itapúa-
unidad pedagógica San Ignacio Guazú 2019-2020**

Norma Teresa Romero de Mereles

norma.teresa2020411@gmail.com

Carrera: Contador Público Nacional.

Facultad de Ciencias Económicas.

Universidad Nacional De Pilar

RESUMEN

La investigación se llevó a cabo con los alumnos de la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción de la Unidad Pedagógica de San Ignacio Guazú de la Carrera de Contador Público Nacional en el periodo 2019-2020 sobre la Comunicación asertiva en la formación profesional universitaria con el **Objetivo General de:** Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria y teniendo como objetivos específicos: Detectar el perfil de egreso de las carreras universitarias que se relacione con la formación en la comunicación asertiva. Caracterizar las necesidades emergentes que evidencian la necesidad de inclusión de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria. Describir los factores que intervienen en la orientación de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria. Con una **Investigación de tipo:** Descriptiva porque se da a conocer los aspectos, para cotejar con las situaciones observadas durante el proceso de clases y su influencia en el desempeño del estudiante universitario ante nuevas situaciones. La Población de estudio se limitó a la muestra constituida por el 70%, dentro de los cuales se encuentran Docentes de la Carrera de Contador Público, alumnos de la Carrera de Contador Público, Directivos de la Institución y Técnicos de la Institución. Obteniendo las siguientes conclusiones generales: que la calidad y cantidad de las habilidades sociales de los alumnos de la se convierten en buenos vínculos hacia el éxito como profesional dentro del ambiente laboral, promoviendo actividades que fomentan el pensamiento crítico; partiendo de sus capacidades para evaluar en general positivamente las situaciones y enfrentar desafíos en forma positiva con su desempeño.

Palabras claves: comunicación asertiva; formación profesional; alumnos; docentes.

Assertive communication in university professional training. Catholic University Our Lady of the Assumption. Itapúa Campus-pedagogical unit San Ignacio Guazú 2019-2020

ABSTRACT

The research was carried out with the students of the Catholic University Nuestra Señora de la Asunción of the Pedagogical Unit of San Ignacio Guazú of the National Public Accountant Career in the period 2019- 2020 about Assertive communication in university professional training with the **General Objective of:** Determining the influence of assertive communication in university professional training and having as specific objectives: Detecting the graduation profile of university careers that is related to training in assertive communication. Characterizing the emerging needs that evidence the need to include assertive communication in university professional training. Describe the factors that intervene in the orientation of assertive communication in university professional training. With an **Investigation of type:** Descriptive because it is made known, the aspects, to compare with the situations observed during the class process and their influence on the performance of the university student in new situations. The study population was limited to the sample constituted by 70%, among which are Professors of the Public Accountant Career, students of the Public Accountant Career, Directives of the Institution and Technicians of the Institution. Obtaining the following general conclusions: that the quality and quantity of the social skills of the students become good links towards success as a professional within the work environment promoting activities that encourage critical thinking; based on their abilities to evaluate situations positively in general and face challenges in a positive way with their performance.

Keywords: assertive communication; professional training; students; teachers.

Artículo recibido: 10. Junio. 2021

Aceptado para publicación: 16. Julio. 2021

Correspondencia: norma.teresa2020411@gmail.com

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la sociedad se apoya en la escuela como institución formal que hace posible el proceso educativo. La escuela es un medio educativo puesto por y en la sociedad a disposición del educando, de la familia y de la sociedad. El maestro efectúa su mediación pedagógica en una ósmosis de vida y de trabajo con alumnos, familias y miembros de la comunidad (García, 2001).

En este sentido, Díaz (2005) expresa que el docente se convierte en:

Fomentador de análisis, inductor de cambios, activador de búsqueda, motivador y facilitador de experiencias, suscitador de discusión y crítica, generador de hipótesis, planeador de problemas y alternativas, promotor y dinamizador de cultura, frente a un grupo estudiantil que piensa, crea, transforma, organiza y estructura conocimientos en un sistema personal y dinámico (p.65).

Pensando en la gran importancia de la función del educador en la formación del profesional y su desempeño posterior a la culminación de la carrera se realizó esta investigación.

Se determina como espacio de investigación al mismo contexto donde se intercambian experiencias significativas la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción Filial San Ignacio Mnes, el estudio es de carácter descriptivo porque se pretende constatar la situación de las variables a estudiar.

En el siglo XXI, el asunto de la comunicación asertiva es un desafío fundamental para que un equipo trabaje de la mejor manera. Si esta situación no se cumple, siempre habrá grandes conflictos dentro de la institución educativa, por ejemplo, si el personal académico estuviera en desacuerdo con las propuestas de la dirección. Por eso, la comunicación es esencial en el contexto educativo.

Por otra parte, la comunicación es un elemento importante del liderazgo para que haya respeto, tolerancia, integridad, con el fin de apoyar a las demás personas en la institución educativa y debe estar presente en el personal docente y estudiantes; entre el dirección, docentes y estudiantes para un mayor éxito en el quehacer académico de la institución. Actualmente, el liderazgo está distribuido en la comunidad educativa, con el propósito de acompañar, orientar, mejorar el centro educativo, es decir, todo el personal trabajando para un mismo fin. Docentes en el aula frente a su alumnado y el

director o la directora deben ser líderes para docentes y para el estudiantado. Sin embargo, a veces esas premisas no se cumplen.

Elizondo, (1999) plantea:

La asertividad es la habilidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y de hablar por tus derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar tu autoestima y de ayudarte a desarrollar tu autoconfianza para expresar tu acuerdo o desacuerdo cuando crees que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo. (p.17)

Según Llorente (2016 p.1), “la habilidad para interactuar con los demás tiene algunos trucos, como el elogio, la petición de respeto, expresar sin herir, cuando la otra persona insiste, cuando la otra persona nos ha agredido sin mala intención y cuando nos ataca”. Por ejemplo, es importante que personal docente y directivo se interesen por sus estudiantes con frases como: se siente bien, cómo siguió su mamá..., me gustó mucho su presentación, muy buen trabajo, etc. A veces se olvida elogiar el esfuerzo y señalar los detalles positivos. Sin embargo, a toda persona le gusta que le digan palabras agradables y que le valoren el trabajo realizado.

La relación de liderazgo con el contexto educativo se presenta en varios ámbitos. En primer lugar, está el de docente y estudiante. Owens (1976, citado por Elizondo, 1999) enfatiza:

Los años de formación son para el estudiante un reto constante y presentan un sinnúmero de tareas y cuestionamientos. Seres que actúan de manera fundamental en el planteamiento de dichos retos y en el cumplimiento de los objetivos, son cada uno de los maestros que interactúan con el alumno y le transmiten conocimientos y experiencias. (p. 32)

Lo anterior se relaciona con el liderazgo académico, porque el personal docente debe ser un líder en el proceso de formación del alumnado, en donde se oriente y se compartan experiencias fundamentales para el buen desenvolvimiento estudiantil. Eso se logra, según Elizondo (1999), a través de conductas asertivas como sentirse libre de manifestarse a través de palabras y actos que declaren: “este soy yo”, “de esta manera siento y pienso”. Poder comunicarse con personas de todos los niveles dentro del ámbito universitario.

Por otra parte, como contextualización del objeto de estudio a nivel internacional, se revisó un corpus documental que está compuesto por documentos publicados entre 2001 y 2014, en los cuales se trataron temas relacionados con el desarrollo de habilidades sociales, asertividad, convivencia escolar y relaciones interpersonales desde la psicología y la educación.

Melo (2012) en la Universidad de Sevilla utilizaron un diseño experimental de grupo control para su investigación en Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería, este estudio contó con la participación de 16 estudiantes de ambos sexos de una escuela de enfermería, los cuales obtuvieron bajos puntajes en la Escala Multidimensional de Expresión Social creada por Caballo en 1989 , en su estudio concluyeron que fue posible mejorar las habilidades sociales por medio del entrenamiento, también proponen que se debería brindar este tipo de formación en el currículo profesional lo cual ayudaría a mejorar las relaciones interpersonales y disminuir los niveles de estrés en las situaciones conflictivas que enfrentan dichos profesionales.

Una investigación realizada por Troncoso y Burgos (2002) realizada en Chile, Desarrollo de habilidades sociales en niños, niñas y jóvenes internos en hogares de menores en protección simple, estudio de tipo descriptivo que buscaba abordar el fenómeno de las habilidades sociales en niños institucionalizados en centros de protección, concluyó que la asertividad y la comunicación son las habilidades más fomentadas, las cuales se ejemplifican a través del diálogo e interacción y la capacitación. Al realizar intervención formal (capacitación) las habilidades alcanzan un mejor grado de desarrollo, de lo cual infieren que una intervención formal y sistemática, determina el desarrollo de las Habilidades Sociales de los niños/as y jóvenes en las instituciones.

Álvarez, Muñoz y Portela (2009) en su investigación Asertividad, escucha y afrontamiento de la crítica en adolescentes en situación de calle, realizada en Bucaramanga como parte del programa de psicología de la Universidad Nacional Autónoma de Bucaramanga, realizaron un diseño experimental para evaluar los efectos de un programa de intervención de tipo cognitivo conductual, orientado al afianzamiento de habilidades sociales, en el cual buscaban observar los cambios en la

defensa asertiva de derechos personales, escucha atenta, expresión de reclamos responsables y respuesta eficaz ante la crítica por parte de los participantes; sus resultados fueron similares a los obtenidos por otros investigadores de este tema en estudios previos, concluyendo que el entrenamiento ayuda a mejorar las habilidades sociales de la adolescentes en situación de calle.

En otra investigación realizada en Colombia titulada Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad pública [sin nombre]de la ciudad de Santa Marta , realizada por León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos (2009) se utilizó un tipo de investigación correlacional en 153 estudiantes, ésta concluyó que en cuanto a las habilidades asertivas la población tenía puntuaciones altas a partir de la aplicación de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).

Por otra parte, Contini, Coronel, Levin y Hormigo (2010) realizaron un estudio explicativo predictivo, con diseño no experimental-selectivo para su investigación en 194 estudiantes de 11 y 12 años de ambos sexos titulada Las habilidades sociales en contextos de pobreza. Un estudio preliminar con adolescentes de la Provincia de Tucumán, allí resaltan la importancia de trabajar por el desarrollo de estas habilidades en población vulnerable, las cuales podrían mejorarse a través de programas de intervención que permitan nuevos aprendizajes en este campo, teniendo en cuenta que esto favorece el sano desarrollo del auto concepto, la autoestima y mejoran la calidad de vida desde la dimensión psicosocial, esto les lleva a considerar la investigación de las habilidades sociales de los adolescentes un tema relevante.

La fundamentación del trabajo sería la importancia en determinar la influencia de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria, además de identificar el desempeño significativo del Profesional graduado en esta casa de estudios Universitarios.

PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN

La educación universitaria del siglo XXI, enfrenta el desafío de atender toda la problemática social desde la formación de profesionales de los diversos oficios, en ese contexto el desarrollo humano impone situaciones que se constituyen en verdaderos conflictos que se generan desde la relación entre personas, y lógicamente no existe

organización laboral que no requiera del acuerdo y confluencia de compromisos entre los miembros de una organización.

Con la persistencia de la brecha entre personas por las dificultades sociales, la relación entre colegas, entre la clase patronal y los funcionarios, y con la población que demanda los servicios profesionales, el ejercicio profesional se verá cada vez más afectada la práctica laboral.

Sobre todo, personas que no se sienten realizados plenamente por medio de su ejercicio laboral, por lo que se impone la necesidad de indagar: ¿Cómo se puede integrar la comunicación asertiva en la formación universitaria? Especificando el estudio con las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la consideración del perfil de egreso de las carreras universitarias que se relacione con la formación en la comunicación asertiva?
- ¿Cuáles son las necesidades emergentes que evidencian la necesidad de inclusión de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria?
- ¿Cuáles son los factores que intervienen en la orientación de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria?

La competencia profesional que enfatice la formación de conocimientos, habilidades y destrezas no es suficiente en la realidad actual, el enfoque actual incluye las actitudes que constituye la capacidad que puede ser considerado en la formación integral que se evidencie en la buena relación con las demás personas.

OBJETIVOS

General

- Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.

Específicos

- Detectar el perfil de egreso de las carreras universitarias que se relacione con la formación en la comunicación asertiva.
- Caracterizar las necesidades emergentes que evidencian la necesidad de inclusión de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.
- Describir los factores que intervienen en la orientación de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.

DELIMITACIÓN Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo en la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. Campus Itapúa. Unidad Pedagógica San Ignacio Guazú. Facultad de Ciencias Económicas, en la Carrera de Contador Público Nacional. La población considerada incluye la Directora General, Director de Carrera, Equipo Técnico, Docentes, y alumnos. Se llevó a cabo durante el año 2019 -2020-

El tema de la Educación Asertiva y su influencia en el desarrollo de habilidades, el aprender a aprender, la educación continua y el desarrollo y formación de competencias. Se pretende que los docentes interioricen que solo a partir de un proceso de comunicación asertiva y afectiva, será posible incidir en las dimensiones instructiva, educativa y desarrolladora en el contexto universitario, a tono con las actuales exigencias del mundo contemporáneo.

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo De Investigación:

Descriptiva: porque se da a conocer los aspectos, para cotejar con las situaciones observadas al desarrollar los procesos de clases. Es decir, se busca caracterizar el currículum de formación del docente o el currículo de formación del alumno que se implementa.

Enfoque Metodológico:

- *Cualitativo*: porque se establece la descripción y el análisis de los registros, por medio de técnica de las entrevistas.
- *Cuantitativo* pues se analizan los resultados por medio de encuestas cuantificadas para su representación gráfica.

El universo está constituido por la totalidad de elementos a estudiar determinando hasta donde se extenderá la investigación.

Así tenemos:

- 15 Docentes de la Carrera de Contador Público.
- 50 Alumnos de la Carrera de Contador Público.
- 2 Directivos de la Facultad.
- 5 Técnicos de la Institución.

Fuentes de obtención de Datos: La obtención de datos para la presente investigación estará basada en técnicos, directivos, docentes y alumnos de la Carrera de Contador

Público, con el propósito de asegurar la validez y confiabilidad del estudio. Con Encuestas estructuradas y validadas de: Miguel Anxo Santos Rego, Gonzalo Jover Olmeda, Concepción Naval, José Luis Álvarez Castillo, Victoria Vázquez Verdera y Alexandre Sotelino Losada - diseño y validación de un cuestionario sobre práctica docente y actitud del alumno Educación XX1. 20.2, 2017, pp. 39-71 y Auto-Eficacia Generalizada de Judith Bäbler, Ralf Schwarzer & Matthías Jerusalén, 1963.

Así también se recurrió a datos almacenados en archivos de la Institución y en la red Informática con el objetivo de complementar las informaciones primarias previamente obtenidas.

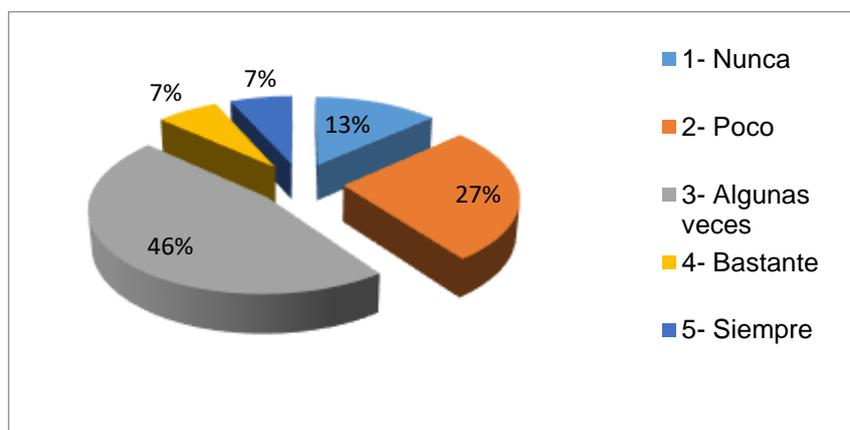
RESULTADOS

- *Describir los factores que intervienen en la orientación de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.*

En cuanto a las prácticas fuera del aula porque son un buen complemento a los contenidos teóricos en un 46% respondieron que lo realizan algunas veces, 27% que poco, 13% que lo realizan siempre, un 7% que lo utilizan bastante y otro 7% que nunca, El profesor de educación superior tendrá que volverse más profesional, es decir, tendrá que formalizar su preparación, sobre todo en lo que atañe a la didáctica, y comenzar a impartir clases sólo después de demostrar el dominio de las habilidades docentes. Actualmente el profesor universitario es considerado un *profesional del conocimiento*, con el mismo nivel y demanda que las grandes corporaciones tienen por este tipo de profesional (Hativa y Goodyear, 2002).

GRÁFICO N° 1

Realizo prácticas fuera del aula porque creo que son un buen complemento a los contenidos teóricos.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunción" Campus de San Ignacio Misiones

- **Caracterizar las necesidades emergentes que evidencian la necesidad de inclusión de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.**

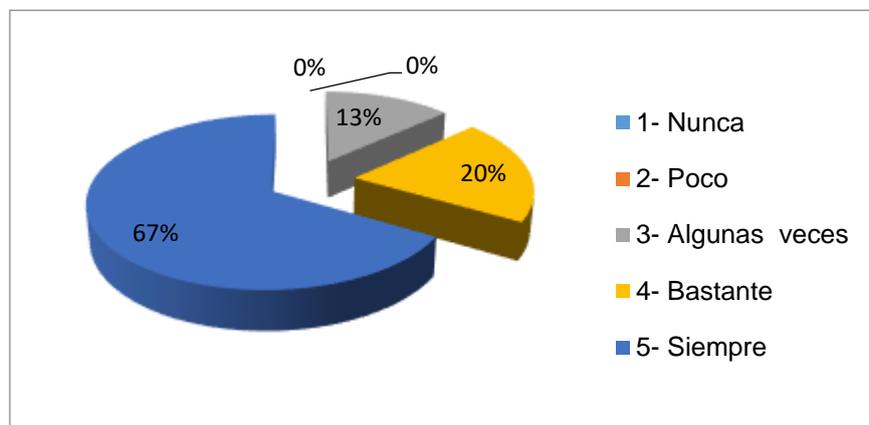
Los/as alumnos/as participan activamente en las sesiones de aula según el 67% de los profesores, un 20% que bastante y un escaso 13% que solo algunas veces

Como lo afirma García, Antonio (2010:226) es evidente que las habilidades sociales y la conducta asertiva están en la actualidad en el centro de interés, como muestra la amplia difusión y profusión de obras sobre el tema tanto teóricas como de divulgación. Es un axioma bien conocido que los seres humanos somos “animales sociales” y que pasamos gran parte de nuestras vidas en interacciones cara a cara con otras personas y en diferentes escenarios sociales. La mayor parte del tiempo lo pasamos interaccionando socialmente, de una u otra forma de expresión.

Dominio pedagógico general. Permite aplicar los principios generales de la enseñanza para poder organizar y dar bien la clase; incluye la capacidad para utilizar pertinentemente distintas estrategias y herramientas didácticas. Entre ellas están las necesarias para el manejo de la clase y para crear una atmósfera adecuada para el aprendizaje. Se trata de un dominio amplio que trasciende lo específico a una materia o tema (Schoenfeld, 1998).

GRÁFICO N° 2

Los/as alumnos/as participan activamente en mis sesiones de aula.



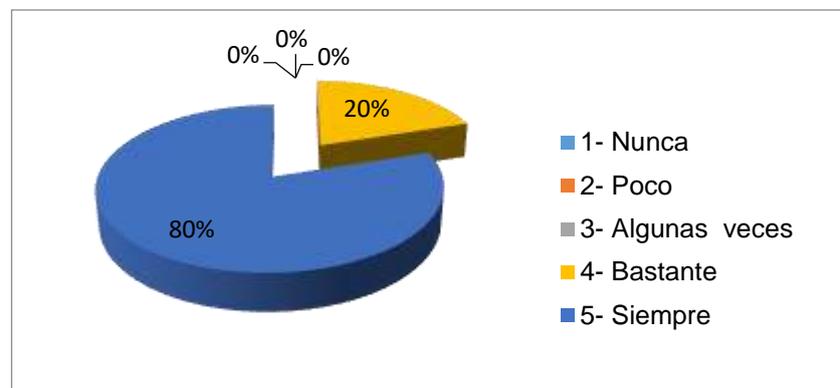
Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción” Campus de San Ignacio Misiones.

Según el 80% de los docentes respondió que promueve actividades que fomentan el pensamiento crítico y el restante 20% que lo hace bastante.

Por otra parte, Kane *et al.* (2002) destacan que la excelencia en la enseñanza es compleja y difícil de alcanzar. Refieren lo aseverado por Andrews (1996:101, cit. en Kane *et al.*, 2002:209): "Tiene que ver con la pericia con la que el docente maneje los contenidos y las técnicas metodológicas, tanto como sentirse partícipe en el valor de la empresa educativa y en querer alcanzar conjuntamente resultados de calidad". De acuerdo con Hativa (2000), hay un amplio acuerdo en que los principales indicadores de calidad docente son el logro académico de los estudiantes y su satisfacción con la enseñanza recibida.

GRÁFICO N° 3

Promuevo actividades que fomentan el pensamiento crítico.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunción" Campus de San Ignacio Misiones.

- ***Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.***

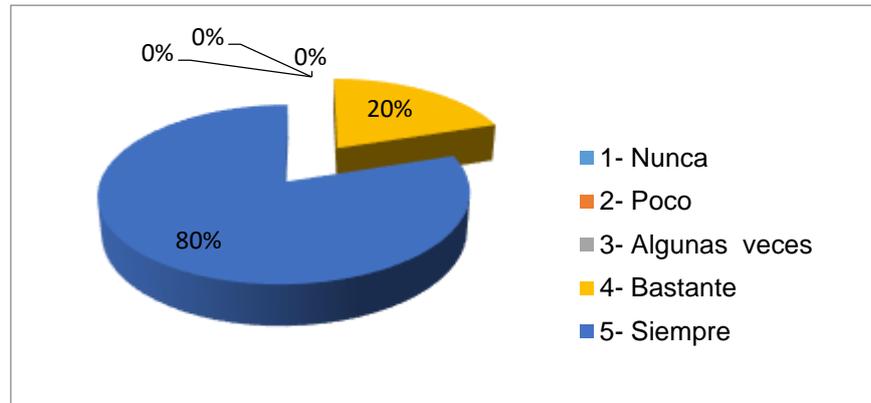
Un 80% de los docentes aseguran fomentar las actividades y la comunicación asertiva que promueven la toma de decisiones técnicas y un 20% que lo realizan bastante.

Un rasgo crucial que distingue a una enseñanza de calidad es la claridad, que consiste en que el profesor sea organizado, presente el contenido de manera lógica, utilice ejemplos, explique el tema de manera simple, enseñe paso a paso, responda adecuadamente las preguntas de los estudiantes, retroalimente sus acciones, enfatice los puntos importantes, resuma lo enseñado en la clase y pregunte a los estudiantes para verificar que hayan comprendido, además de crear una atmósfera propicia para el aprendizaje y estimular la participación de los alumnos (Caballo, 2005).

Un 80% de los docentes aseguran fomentar las actividades y la comunicación asertiva que promueven la toma de decisiones técnicas y un 20% que lo realizan bastante.

GRÁFICO N° 4

Fomento actividades y la comunicación asertiva que promueven la toma de decisiones técnicas.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción” Campus de San Ignacio Misiones.

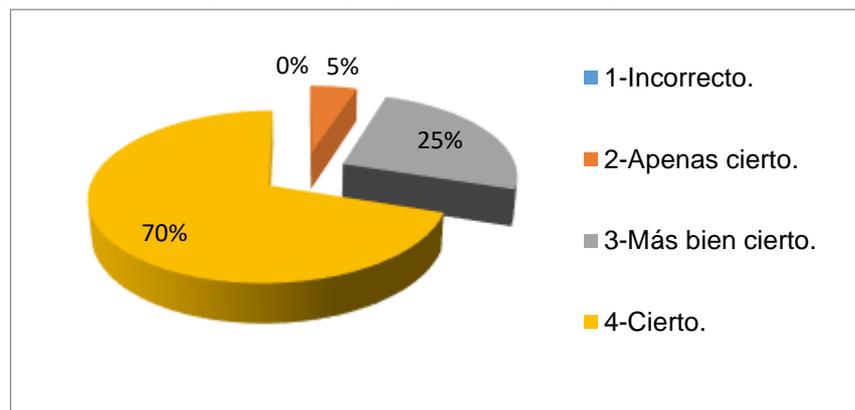
- ***Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.***

En un 70% de los estudiantes aseveraron que les es fácil persistir en lo que se han propuesto hasta llegar a alcanzar sus metas, 25% que es más bien cierto y un 5% que es apenas cierto.

Según Flores “el interés por las habilidades sociales y la conducta asertiva se ha venido manifestando, desde hace ya varias décadas, en la psicología” (2002, p.34), por ello existen diversidad de posturas y elementos alrededor de estos conceptos. Sin duda las habilidades sociales posibilitan al individuo una interacción positiva que es aceptada en diversidad de situaciones y escenarios en los que se desarrollan. Especialmente en el ámbito universitario que favorece al crecimiento profesional y personal.

GRÁFICO N° 5

Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción” Campus de San Ignacio Misiones.

DISCUSIÓN

▪ *Influencia de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.*

Los docentes aseveran en un 54% que emplean las tecnologías para fomentar la participación e interactividad del alumnado, un 20% que lo utilizan siempre, un 13% que solo algunas veces y un 13% que poco.

La construcción del conocimiento no es posible si tan solo el docente realiza una disertación acerca de una unidad en un área determinada del conocimiento, porque “el cerebro humano no capta el 100% de lo que escucha”, por esta razón “interviene la comunicación asertiva bidireccional, para lograr la interacción maestro-estudiantes bajo el uso de recursos didácticos digitales y técnicas de aprendizaje constructivistas, que motiven a estos últimos a fomentar la reflexividad y criticidad”. (Ocampo & López, 2013)

▪ *Perfil de egreso de las carreras universitarias que se relacione con la formación en la comunicación asertiva.*

Los docentes y parte directiva de la Facultad que participaron en la Investigación respondieron que las funciones sociales de la universidad son: la formación holística de sus miembros, la investigación, la docencia, la proyección social, gestión, emprendimiento e innovación. Es decir formar personas completas, acorde al perfil profesional Humanista/ Holístico, con competencias afectivas, morales y sociales; dimensiones personal, social, profesional y laboral/ primera profesión seres humanos.

Como institución que se ocupa de investigar, aprender y enseñar saberes le compete la búsqueda, formulación y enseñanza de la verdad, formando, en base a estos saberes, personas capaces de cumplir con su tarea humanitaria, eficientes y responsables en su vida profesional.

Además de su misión fundamental de formación inicial, la universidad debe responder a las nuevas necesidades en materia de educación y formación permanente que surgen con la economía y la sociedad del conocimiento y, especialmente, la necesidad cada vez mayor de enseñanza científica, técnica y cultural, de competencias

transversales y de posibilidades de aprendizaje permanente que exigen una mayor permeabilidad entre los distintos elementos y niveles de los sistemas de enseñanza y formación (Monereo, 2005).

- ***Necesidades emergentes que evidencian la necesidad de inclusión de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.***

La interpretación que ameritan estos criterios, subyace en el fundamento del proceso de enseñanza - aprendizaje, que actualmente se asienta en la teoría constructivista, esto significa que la comunicación asertiva puede impulsar el logro de la autonomía educativa, al promover relaciones excelentes entre el personal docente y los estudiantes, descartando la idea del maestro interlocutor y de la recepción mecánica del conocimiento.

No cabe duda, que la comunicación asertiva es el fundamento del sistema educativo, el cual a su vez puede promover el desarrollo de la criticidad de los aprendices, quienes, al experimentar un diálogo excelso con sus maestros, pueden fortalecer su personalidad y fomentar hábitos de proactividad que confluyan hacia la autonomía educativa y personal en el desempeño laboral.

La utilidad metodológica de las técnicas de la comunicación asertiva en la instrucción docente, es que tiene un “impacto significativo en la adquisición de aprendizajes significativos por parte de los estudiantes, despertando su interés por la investigación, su propia autonomía que lo conducirá a la superación y al éxito”. (Cortes, 2004). La aplicación de las técnicas de la comunicación asertiva por parte del docente, pueden ser de gran relevancia para el beneficio de los estudiantes, quienes no solo facilitarán la recepción de los aprendizajes significativos, sino que también promoverán su propia auto-educación, para promover el desarrollo individual y de la comunidad a la que pertenece. Por lo que pretende analizar el impacto que tiene la comunicación asertiva del personal docente en la promoción del aprendizaje autodirigido en los estudiantes.

- ***Factores que intervienen en la orientación de la comunicación asertiva en la formación profesional universitaria.***

Desde el punto de vista de los alumnos, el contexto de aprendizaje es percibido como un proceso de construcción personal constituido por las intenciones de su aprendizaje y por creencias sobre ellos mismos como aprendices.

Dentro de las variables personales que influyen en el aprendizaje, son los factores motivacionales y cognitivos los que han aglutinado toda esa amplia variedad de elementos relacionados directamente con el sujeto que aprende y que parecen determinar en gran medida la calidad y profundidad de los aprendizajes realizados.

Según los estudiantes que participaron de esta investigación en un 75% dicen que es cierto que cuando se encuentran en dificultades pueden permanecer tranquilos/as porque cuentan con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles, un 20% que es más bien cierto y un escaso 5% que es apenas cierto.

La formación superior del estudiante debiera estar centrada, en vez del aprendizaje de contenidos que lo hacen pasivo y reproductor, en el desarrollo de estrategias y habilidades de aprendizaje, que le permitan constituirse en un sujeto dinámico, activo, creativo y propositivo; algunas de dichas habilidades que señala Fariñas (2004) serían: a) la habilidad de comprensión (de un texto, de sí mismo, de los demás, de su mundo, de su objeto disciplinario de estudio, etc.); b) la habilidad de búsqueda, creación y comunicación del conocimiento; c) la habilidad de formulación de problemas (de sí mismo, de su mundo, de su objeto disciplinario de formación profesional, etc.) y no sólo de solución de problemas; asimismo d) la habilidad de autovaloración y autorregulación.

CONCLUSIÓN

La comunicación asertiva no es una técnica de aprendizaje es una habilidad. La comunicación asertiva es una opción para mejorar el clima de aula. Beneficia al docente y al estudiante, mejora la predisposición del estudiante para participar en el proceso de aprendizaje, previene en el docente el estrés debido al control emocional que la comunicación asertiva promueve.

La práctica de comunicación asertiva es reflejo de una educación humanista que considera el elemento emocional del docente y del estudiante.

Se identificó que los docentes del establecimiento de educación superior donde se delimitó el estudio, están aplicando técnicas de aprendizaje que promuevan la comunicación asertiva bidireccional, basándose en los mecanismos convencionales donde el maestro transmite conocimientos a un receptor, lo que contribuye al desarrollo de habilidades para el aprendizaje auto dirigido en la comunidad de estudiantes universitarios.

La asertividad es el comportamiento de conducta interpersonal que deben conocer tanto docentes como estudiantes, para que en el desarrollo de las personas aprendan a controlar sus emociones y sentimientos. Su importancia radica en la habilidad que deben desarrollar las alumnas y los maestros para que la transmisión y recepción de mensajes tenga calidad y sea efectiva. A través de la encuesta realizada en se determinó que el grado de comportamiento asertivo en los alumnos, por lo que se demuestra que ellas tienen la habilidad de transmitir conocimientos, ideas, pensamientos y emociones de forma correcta sin pasar los límites del respeto

La evolución de la comunicación asertiva en el ejercicio de la docencia, ha estado asociada al desarrollo de las TIC's, a los cambios de la legislación de la educación superior, a la transformación de la concepción científica de la enseñanza - aprendizaje, que promueven el uso de las técnicas andragógicas por parte de los docentes para potencializar la comunicación asertiva con el estudiantado.

La comunicación asertiva es de gran importancia al utilizarla como una herramienta en el proceso de enseñanza - aprendizaje, porque en teoría puede incentivar a los estudiantes a formar hábitos de autonomía en el aprendizaje.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, L. Saldaña, C, et al . (2009). Asertividad, escucha y afrontamiento de la crítica en adolescentes en situación de calle. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud* ,7 (2), 1535-1543. Recuperado de <http://revistaumanizales.cinde.org.co/index.php/RevistaLatinoamericana/article/>
- Caballo, V. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo Veintiuno de España, España.
- Contini, N. Coronel, C. et al (2010). Las habilidades sociales en contextos de pobreza. Un estudio preliminar con adolescentes de la Provincia de Tucumán. *Perspectivas en Psicología*, 7, 112 – 120. R
- Cortés, A. (2004). Estilos de liderazgo y motivación laboral en el ambiente educativo. *Revista Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, 106, 213.
- Díaz Barriga, Ángel (2005), "El profesor de educación superior frente a las demandas de los nuevos debates educativos", *Perfiles Educativos*, tercera época, vol. XXVII, núm. 108, pp. 9-30. [[Links](#)]

- Elizondo, M. (1999). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Editorial Trillas.
- Fariñas, L. G. 2004. *Maestro. Para una didáctica de aprender a aprender*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Flores, M. (2002). *Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy*. *Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán*, (221), 34-47. Recuperado de: <http://www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf>
- García Rojas, Antonio Daniel (2010). *Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social*. *Universidad de Huelva Revista de Educación, Norteamérica*, 12, Mayo, 225-240
- García, J. (2001). *Liderazgo y educación*. *Revista del Humanismo Euroamericano*, 35-69.
- Hativa, Nira (2000), *Teaching for Effective Learning in Higher Education*, Dordrecht/Boston/ London, Kluwer Academic Publishers. [[Links](#)]
- Hativa, Nira y Peter Goodyear (2002), *Teacher Thinking, Beliefs and Knowledge in Higher Education*, Dordrecht/Boston/Londres, Kluwer Academic Publishers. [[Links](#)]
- Kane, Ruth, Susan Sandretto y Charlie Heath (2002), "Telling Half of the Story: A critical review of research on the teaching beliefs and practices of university academics", *Review of Educational Research*, vol. 72, núm. 2, pp. 177-228.
- León, A. Rodríguez, C. et al . (2009) *Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad pública de la 118 ciudad de Santa Marta (Colombia)*. *Psicología desde el Caribe*, (24), 91-105.
- Llorente, E. (2016). *6 formas de ser más efectivo. Emociones básicas*. Recuperado de <http://emocionesbasicas.Com/2016/03/14/6-formas-de-ser-más-asertivo/>
- Monereo, C (2005) *Técnicas de estudio y estrategias de aprendizaje*. Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Ocampo, Noel; Vázquez, Silvia (2013). *Método de Comunicación Asertiva. El método que acerca a las personas*. Editorial Trillas. Recuperado de

[http://www.librosaulamagna.com/libro/METODO-DE-COMUNICACION-](http://www.librosaulamagna.com/libro/METODO-DE-COMUNICACION-ASERTIVA.-ELMETODO-QUE-ACERCA-A-LAS-PERSONAS/38746/4641)

[ASERTIVA.-ELMETODO-QUE-ACERCA-A-LAS-PERSONAS/38746/4641](http://www.librosaulamagna.com/libro/METODO-DE-COMUNICACION-ASERTIVA.-ELMETODO-QUE-ACERCA-A-LAS-PERSONAS/38746/4641)

Owens, K. (2006). Cyberspace versus faceto-face: The influence of learning strategies, self-regulation, and achievement goal orientation.

Troncoso, G. y Burgos, X. (2002). Desarrollo de habilidades sociales en niños, niñas y jóvenes internos en hogares de menores en protección simple. Chile. Recuperado de <http://paicabi.cl/publicacion/desarrollo-de-habilidades-sociales-en-ninos-ninas-y-jovenesinternos-en-hogares-de-menores-en-proteccion-simple/>

Schoenfeld, Albert (1998), Toward a Theory of Teaching in Context, en: <http://www.gse.berkeley.edu/faculty/aschoenfeld/teachingincontext/teaching-in-context.html> (consulta: 24 de marzo de 2004).