

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA
APRENDIZAJE”**

Trabajo de tesis presentado por

Astrid Yajaira Estrada Ozorio

Previo a optar el Título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor
Licenciada Mercedes Galicia

Guatemala, octubre de 2016.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

CONSEJO DIRECTIVO

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos
Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. William Joseph Mena Argueta
Pub. Carlos Alberto León Cantón

Representante de Egresados

Lic. Johnny Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Tribunal Examinador

Licda. Mercedes Galicia, presidenta
M.A. Elpidio Guillén de León, revisor
Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán, revisor
Lic. Hugo René Pérez Caal, examinador
Lic. Carlos Antonio Melgar Contreras, examinador
Lic. Hugo Alfredo Gálvez Mejía, suplente



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

191-15

Guatemala, 07 de Mayo de 2015
Dictamen aprobación 37-15
Comisión de Tesis

Estudiante
Astrid Yajaira Estrada Ozorio
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Estrada Ozorio**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.13 del punto 1 del acta 06-2015 de sesión celebrada el 07 de Mayo de 2015 que literalmente dice:

1.13 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Astrid Yajaira Estrada Ozorio, carné 200721040, proyecto de tesis LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DENTRO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE. B) Nombrar como asesor(a) a: Licenciada Mercedes Galicia Aguilar.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Ingrid Dávila



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

288-16

Guatemala, 04 de agosto de 2016
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 063-2016

Estudiante
Astrid Yajaira Estada Ozorio
Carné **200721040**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante Estrada

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis "LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DENTRO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE".

De acuerdo a Oficio de Dirección No. 313-2016 de fecha 28 de julio de 2016 y a solicitud de la estudiante se autoriza para que el Comité Revisor quede de la siguiente manera.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Licda. Mercedes Galicia	presidente(a)
Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán	revisor(a)
M.A. Elpidio Guillén de León	revisor(a)

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.
Director ECC




M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor
Dirección
Archivo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

AM/SVMG/Anaigr.

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



Autorización informe final de tesis por Terna Revisora
Guatemala 11 de agosto de 2016

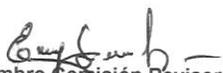
M.A.
Aracelly Mérida,
Coordinadora
Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12

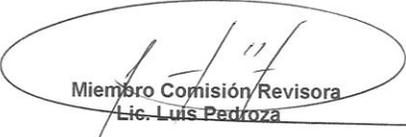
Distinguida M.A. Mérida:

Atentamente informamos a ustedes que la estudiante Astrid Yajaira Estrada Ozorio Carné 200721040, ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: "La comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje."

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

"Id y enseñad a todos"


Miembro Comisión Revisora
M.A. Epidio Guillén


Miembro Comisión Revisora
Lic. Luis Pedroza


Presidente Comisión Revisora
Licda. Mercedes Galicia
Col. 4517

c.c. archivo



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

288-16

Guatemala, 31 de agosto de 2016
Tribunal Examinador de Tesis/N.R
Ref. CT-Akmg- No. 062-2016

Estudiante
Astrid Yajaira Estrada Ozorio
Carné: **200721040**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante Ozorio

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: "*LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE*", siendo ellos:

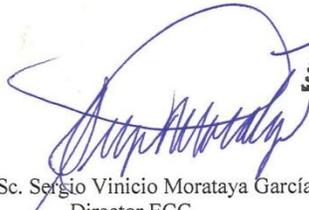
Licda. Mercedes Galicia	presidente (a)
M.A. Elpidio Guillén de León	revisor(a)
Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán	revisor(a)
Lic. Hugo René Pérez Caal	examinador(a)
Lic. Carlos Antonio Melgar Contreras	examinador(a)
Lic. Hugo Alfredo Gálvez Mejía	suplente

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.
Director ECC




Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Archivo
AM/SVMG/Anajr



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

288-16

Guatemala, 06 de octubre de 2016
Orden de impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No.057-2016

Licenciada
Astrid Yajaira Estrada Ozorio
Carné **200721040**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) Licenciado Estrada

Nos complace informarle que con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título: **“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE”**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Escuela de Ciencias de la Comunicación
DIRECTOR

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC


Dra. Aracelly Krisandea Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo
AKMG/SM/anajj.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

Para efectos legales únicamente el autor es el responsable del contenido de esta
tesis.

Dedicatoria

Dedico ésta tesis a mis padres Juan y Carmen, quienes han sido los promotores de mis sueños con su amor, apoyo incondicional y creyendo siempre en mí, este logro también es de ustedes, gracias por tanto amor.

A mi hija Laurita, por ser mi inspiración día con día, por el cariño, ternura, amor, besos, abrazos los cuales no permiten que me rinda y me hacen buscar siempre lo mejor, te amo.

ÍNDICE GENERAL

	Página
Resumen	i
Introducción	ii
CAPÍTULO I	
1. MARCO CONCEPTUAL	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Justificación	2
1.3 Planteamiento del problema	4
1.4 Alcances y límites	5
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Comunicación	6
2.1.2 Niveles de la Comunicación	9
2.1.3 Tipos de comunicación	10
2.1.4 Funciones de la comunicación	14
2.2 Asertividad	16
2.2.1 Características de asertividad y la no asertividad	17
2.2.2 Obstáculos comunes para actuar asertivamente	18
2.2.3 Comportamiento asertivo	19
2.2.4 Comportamiento agresivo	21
2.2.5 Comportamiento pasivo	22
2.2.6 Tabla de derechos asertivos	23
2.3 Comunicación Asertiva	24
2.3.1 Componentes Verbales de la comunicación asertiva	25
2.3.2 Principios básicos de la comunicación asertiva	25
2.3.3 Técnicas de comunicación asertiva	26
2.3.4 Importancia de la asertividad en la comunicación	28
2.3.5 La escucha activa y sus obstáculos comunes dentro de la comunicación	29

2.4	La comunicación educativa	31
2.4.1	Características de la comunicación educativa	32
2.4.2	Requisitos funcionales de la comunicación educativa	33
2.4.3	Proceso de enseñanza aprendizaje	34
2.4.4	Principios categóricos del proceso de enseñanza aprendizaje	36
2.4.5	Conceptos importantes que se deben tomar en cuenta dentro del proceso de enseñanza aprendizaje	37
2.4.6	La asertividad dentro del proceso de enseñanza aprendizaje	40
2.4.7	Disciplina Asertiva en el aula	41
2.4.8	Características típicas de un ambiente coercitivo	43
2.4.9	Guía de acciones asertivas	43
2.4.10	Acciones asertivas en clase	44

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	45
3.1	Método o tipo de investigación	45
3.2	Objetivo general	46
3.2.1	Objetivos específicos	46
3.3	Técnica	46
3.4	Instrumento	47
3.5	Población	47
3.6	Muestra	48

CAPÍTULO IV

4.	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	50
	CONCLUSIONES	71
	RECOMENDACIONES	73
	BIBLIOGRAFÍA	74
	E-GRAFIA	76
	ANEXOS	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Página
Gráfica 1	50
Gráfica 2	51
Gráfica 3	52
Gráfica 4	53
Gráfica 5	54
Gráfica 6	55
Gráfica 7	56
Gráfica 8	57
Gráfica 9	58
Gráfica 10	59
Gráfica 11	60
Gráfica 12	61
Gráfica 13	62
Gráfica 14	63
Gráfica 15	64
Gráfica 16	65
Gráfica 17	66
Gráfica 18	67
Gráfica 19	68
Gráfica 20	69
Gráfica 21	70

Resumen

Título:	La comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje.
Autora:	Astrid Yajaira Estrada Ozorio.
Universidad:	San Carlos de Guatemala.
Unidad Académica:	Escuela de Ciencias de la Comunicación.
Problema investigado:	Comunicación asertiva en el proceso de enseñanza – aprendizaje en las alumnas y docentes del Nivel primario del Colegio Nuestra Señora de los Ángeles (Santa Elisa).
Procedimiento para la obtención de datos:	<p>Para lograr los objetivos del presente trabajo, se realizó la recopilación bibliográfica y documental del tema. Se elaboró un instrumento dirigido a las estudiantes de 4to. 5to. y 6to. Primaria, y una guía de observación de docentes para determinar la forma en que actúa la comunicación asertiva dentro del proceso enseñanza aprendizaje.</p> <p>Se tabularon los datos obtenidos para analizar los resultados y presentar conclusiones.</p>

**Resultados
y conclusiones**

y En esta investigación se abordó la comunicación asertiva como habilidad para mejorar el proceso de enseñanza - aprendizaje entre docentes y alumnas de 4to, 5to y 6to grado del Nivel primario. Se determinó que cada objeto de estudio demuestra características asertivas al momento de comunicarse dentro y fuera del salón de clase. Se obtuvo un porcentaje de alumnas que manifiestan un comportamiento pasivo o agresivo, es en esta fase la que se debe reforzar y lograr que el proceso se complete.

INTRODUCCIÓN

La asertividad es una habilidad que permite a las personas expresarse adecuadamente; decir lo que piensa y siente, hacer y recibir críticas, defender y expresar en general sentimientos negativos o positivos de acuerdo con los intereses y objetivos sin quebrantar el derecho de los otros para lograr alcanzar metas propuestas.

La comunicación es la transmisión de información y entendimiento entre personas a través de símbolos con significados. Actualmente, ha disminuido la capacidad de saber interactuar entre sí debido a que los humanos no ponen en práctica las conductas y los procesos para que sea efectiva, dejan a un lado las habilidades importantes como la asertividad, la buena escucha, las cuales son necesarias para que surja de manera eficaz.

Comunicarse es trascendental para lograr relaciones exitosas, pero adquiere una función significativa cuando se refiere a estudiantes y profesores ya que es un puente de doble vía que conecta las necesidades de ambos. Es indispensable acompañar el proceso de comunicación con la asertividad, la cual se deriva de la inteligencia emocional puesto que al conocer las emociones, el individuo podrá manejar sus relaciones. Es importante establecer que la comunicación está ligada a la asertividad por medio de los códigos transmitidos en los mensajes.

Emitir el mensaje de una forma clara y precisa es comunicarse asertivamente, dado que se transmite respetando el criterio de los demás y sin que exista imprecisión en lo que se dice; es una característica fundamental dentro del proceso de enseñanza aprendizaje ya que el emisor como el receptor son claros en lo que comunican, con el objetivo que el proceso educativo no se obstruya.

Ser claros en lo que se comunica es una habilidad la cual debe desarrollarse, ya que al formular mensajes la persona que los reciba los comprenderá de manera efectiva y es

aquí en donde se dará la retroalimentación, por ello, el ser asertivos es una característica que no debe pasar desapercibida en las instituciones educativas.

El presente estudio se realizó con estudiantes y docentes del Colegio Nuestra Señora de los Ángeles (Santa Elisa).

La finalidad del trabajo de investigación es resaltar la importancia de la asertividad en la transmisión de ideas y conocimientos en el ámbito educativo ya que la enseñanza es una de las bases para la transformación del pensamiento humano.

Con la información recopilada en libros, páginas web, documentos, encuestas y observaciones, se afirma que la comunicación asertiva es una habilidad dentro del proceso enseñanza - aprendizaje.

Para fines de estructura, el estudio se dividió por marcos como lo indica el normativo de tesis de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. El marco conceptual, presenta los antecedentes, la justificación, el planteamiento del problema y los alcances y límites de la investigación. El marco teórico, incluye los fundamentos que tienen relación con el objeto de estudio.

En el marco metodológico se describe el tipo de estudio, los objetivos, la técnica utilizada para la obtención de información. Luego se encuentran los resultados de la investigación y por último aparecen las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

1. Marco conceptual

1.1 Antecedentes

La comunicación asertiva como medio para lograr una comunicación eficaz se basa en valores humanos los cuales son beneficiosos para las relaciones interpersonales. Una vez que los maestros y alumnos comprenden realmente las metas, derechos y comportamientos asertivos, aprecian con prontitud su valor en promover el desarrollo de conceptos saludables de la estima personal y la habilidad interpersonal efectiva.

La asertividad defiende los derechos propios. El individuo puede expresar gustos e intereses de forma espontánea, hablar de el mismo sin cohibirse, aceptar cumplidos sin sentirse incómodo, e incluso discrepar con la gente abiertamente. Puede pedir aclaración de las cosas y decir “no”.

En la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala se encuentra la tesis relacionada con el tema, la cual fue realizada en el año 2010 por Ivette Georgina Fuentes de los Ángeles. Dicho estudio que lleva por nombre “Comunicación y asertividad entre padres e hijos (as) adolescentes” es una investigación deductiva en la que el objetivo era descubrir si existía comunicación asertiva entre padres e hijos. Las conclusiones demostraron que los padres deben dar relevancia a este tipo de comunicación, porque ofrece en ambas vías la oportunidad de convivir de manera abierta y honesta, permitiendo relaciones sanas que influyen en la autoestima individual.

En la facultad de Humanidades de la Universidad San Carlos de Guatemala la tesis relacionada con asertividad, titulada “La escucha asertiva como actitud fundamental en la docencia universitaria”, elaborada en el año 2013 por María Elena López de Paz.

En esta investigación se presenta un análisis de la importancia que tiene en la docencia el escuchar al estudiante, como actitud fundamental en esta labor, porque a través de ésta se aclaran dudas, demuestra el interés por los alumnos, atienden sus necesidades de manera que se mejore la comunicación y el aprendizaje. Al tener docentes que los escuchan estos se benefician con ayuda para resolver sus dudas en el proceso pedagógico, los motiva a continuar con certeza claridad y mejorando resultados y promedios.

1.2 Justificación

En nuestra realidad socioeducativa y cultural es muy frecuente escuchar a los adultos arrepentirse de no haber aprendido o de no haberse enseñado a tiempo ciertas habilidades o como ser asertivo, olvidándonos también que existen alrededor de nosotros niños y niñas, jóvenes que nos recuerdan constantemente nuestra propia infancia.

La falta de comunicación asertiva se observa en los niños y adolescentes presentando conductas que reflejan un bajo nivel de autorespeto y una inadecuada conducta social que se manifiesta por dificultad de integración y relación con los demás, los niños y adolescentes no asertivos son demasiado sensibles, con baja autoestima, falta de iniciativa y poca perseverancia para luchar en la vida

La falta de comunicación entre las personas es, la mayoría de veces, causante de quebrantos en cualquier tipo de relación; por lo tanto, en el presente trabajo de investigación se exponen las bases de una comunicación asertiva en el proceso enseñanza–aprendizaje. El fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el ámbito educativo es, indiscutiblemente, un factor esencial para la convivencia tranquila dentro de los establecimientos y con cualquier miembro del lugar de estudio; sin embargo cuando las personas no poseen el aprendizaje o no tienen a su alcance métodos que les ayuden con el desarrollo de la asertividad como

auxiliar para una mejor comunicación, las relaciones pueden tornarse distantes e incluso hasta agresivas, pasando en este caso sobre la dignidad de maestros o alumnos, es aquí en donde se ve obstruida la comunicación dentro del proceso de enseñanza–aprendizaje.

La cultura, educación, modales y los valores éticos y morales se van incluyendo de a poco en la vida de las personas. Pese a ello el complemento en las actitudes del individuo precisa de una comunicación asertiva que lo conduzca a llevar una vida enfocada en lograr objetivos viables para ayudar a mejorar las relaciones. La mejor forma de hacerlo es orientando a docentes y alumnas a entender el sentido de la asertividad dentro del proceso enseñanza–aprendizaje. La asertividad permite la comunicación empática o eficiente de nuestras expectativas, necesidades y opiniones y logra que las otras personas actúen favorablemente hacia el mensaje. El término empático quiere decir que se tiene la actitud de compartir los conocimientos y sentimientos personales con quien nos comunicamos.

En el caso de los docentes, ser asertivo en el aula significa crear el ambiente adecuado para el aprendizaje, mantenerse en constante preparación tanto intelectual como emocional, estimularse a sí mismo y a los alumnos para que tengan actitudes proactivas frente a los retos académicos y posturas intelectuales y personales que puedan ser expresadas sin perjudicar a otros, reconocer sus capacidades y limitaciones de manera positiva, de modo que al momento de presentarse una situación determinada saber cómo actuar.

Una deficiente comunicación entre profesor–alumno, puede generar inseguridad, desinterés, miedo e incluso baja motivación ante el proceso de aprendizaje. Es reflejo de una comunicación violenta da como resultado un bajo rendimiento escolar y un auto–concepto escolar negativo, de aquí es la importancia de ahondar en el tema.

1.3 Planteamiento

La comunicación es inherente al ser humano se tiene la necesidad de expresar sentimientos, pensamientos y saberes para interactuar y pertenecer a un determinado grupo. Una deficiente comunicación, puede propiciar, problemas emocionales, sociales y cognitivos que llevarían al sujeto a un aislamiento y frustración, no solo social sino académica, formando un sentimiento de inseguridad y desmotivación.

Comunicar y escuchar con asertividad da como resultado un exitoso proceso comunicativo, factores como la falta de atención, expresiones no verbales inadecuadas, falta de contextualización, términos ambiguos entre otros, conducen a una mala comunicación en el proceso de enseñanza– aprendizaje, afectando así el rendimiento académico de los estudiantes en las instituciones educativas.

La comunicación asertiva es una conducta que está involucrada en la vida familiar, laboral, académica y profesional, cuando esta no se lleva a cabo de forma adecuada entre emisor y receptor no cumple su función y se manifiesta con bajo rendimiento académico en los estudiantes.

Un problema que enfrentan las instituciones educativas es la falta de asertividad en la comunicación, de manera que paralice así el proceso enseñanza– aprendizaje y disminuir el desarrollo productivo de los estudiantes. Por lo tanto el planteamiento para la siguiente investigación es: ¿Existe comunicación asertiva en el proceso de enseñanza– aprendizaje en las alumnas de 4to. 5to. y 6to. Primaria del Colegio Nuestra Señora de los Ángeles?

1.4 Alcances y límites

1.4.1 Alcances

Se analizaron los procesos adecuados de la comunicación asertiva en la enseñanza– aprendizaje, estudiantes y docentes del Colegio Nuestra Señora de los Ángeles (Santa Elisa).

1.4.2 Límites

Ámbito Geográfico: Ciudad capital de Guatemala. (48 calle 17-60 zona 12 Guatemala)

Ámbito Institucional: Colegio Nuestra Señora de los Ángeles (Santa Elisa).

Ámbito Personal: Docentes y alumnas del segundo ciclo del Nivel de primaria, 4to. 5to. y 6to grado.

Ámbito Temporal: febrero a julio del 2015.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1 Comunicación

Según el diccionario de la Real Academia Española (<http://www.rae.es>) comunicación es “la acción o efecto de comunicarse, es la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”. La comunicación es de gran importancia dentro de la sociedad pues al manifestarse unos con otros se puede llegar a actuar de forma determinada con el fin deseado que es la transmisión de información.

Se puede entender el término Comunicación de muchas maneras, según el punto de vista de cada individuo o la concepción de éstos, es por ello que se ha dado origen a una gran variedad de conceptos entre los cuales se pueden mencionar:

- Rangel (1977) señala que el término comunicación puede ser definido como un proceso (serie de fases de un fenómeno) por medio del cual emisores y receptores de mensajes interactúan en un contexto social dado. Asimismo, asegura que cada postura de los interlocutores, bien sea la persona que emite o recibe el mensaje, depende de la percepción y sentimientos que posea la misma.(p. 11)
- Langevi (1986) indica que al comunicarnos transmitimos nuestros pensamientos por medio de palabras, pero también a través de gestos, es decir, por la expresión de todo nuestro cuerpo incluyendo dentro de su definición la transmisión de sentimientos y vivencias, donde se evidencia un emisor, un mensaje y un receptor, con un proceso bilateral con interacción entre dos o más personas. (p. 16)
- Interiano (2003) La comunicación es el oxígeno de la sociedad; es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico,

tecnológico, y en todos los órdenes de la vida. También indica, que se necesita comunicación para que la sociedad se desarrolle, y puedan establecerse relaciones entre los hombres. (p. 10)

- Ribeiro (1988) expone lo siguiente con respecto a la comunicación quien sabe comunicarse tiene poder, el poder de influir, transformar, sensibilizar, conmover, convencer, explicar, y dejar constancia de su presencia en el mundo. (p. 29)
- Berlo (1960) explica que nuestro fin básico al comunicarnos es modificar o alterar la relación que existe originalmente entre nuestro organismo y el medio que nos rodea y que nuestro principal propósito es reducir las probabilidades de ser un sujeto dominado por fuerzas externas a nosotros y aumentar las probabilidades de dominar estas nosotros mismos para convertirnos en agentes efectivos dentro de la comunicación nos comunicamos para influir y para afectar intencionalmente. (p.11)
- Hervas (1998) señala que comunicación es primordialmente participación, intercambio, en el que se gana porque acrecienta el bagaje personal sin que perdamos nada en el cambio; la comunicación es naturalmente relacionante: une a los sujetos entre sí no por la sola transmisión de mensajes, ni siquiera porque exista una cooperación activa en la atribución de significados a los signos, sino especialmente porque nos permite entrar en el universo de los demás.(p.23)

Se entiende por comunicación a un fenómeno que se da en las personas para establecer y evidenciar sucesos relacionados con el medio ambiente que los rodea, logrando establecer una conexión en todo sentido: pensamientos, opiniones, ideologías, en donde el ser humano se vea reflejado. Este suceso se vuelve fundamental puesto que de él dependen las claves para el desarrollo en la sociedad. Comunicar es el proceso de transmitir información significativa mediante

el cual emisor y receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos. Se conoce como proceso comunicativo al conjunto de actividades vinculadas a este intercambio de datos.

Rangel (1977) expresa que a lo largo del proceso comunicativo, las personas serán emisores (productores del mensaje) o receptores (perceptores del mensaje) los cuales interactúan en un contexto social dado, al inicio del proceso, el emisor transmite un mensaje al receptor, y al final, el receptor se vuelve emisor y éste receptor, para así empezar de nuevo el proceso. Por lo tanto, éste es dinámico por naturaleza, ya que implica un constante cambio de información. (p.19)

La comunicación no es un proceso de transmisión de un solo sentido, al contrario es de doble vía, tomando en cuenta que cualquier cambio que se de en la interacción afectará al que emite y al que recibe. Dicho proceso requiere de elementos que influyen recíprocamente durante éste mismo, los cuales son:

- **Emisor:** también llamado comunicador, es quien abre el proceso de comunicación, pues transmite la idea que se quiere dar a entender; da a conocer el mensaje y lo emite.
- **Mensaje:** es toda la información que el emisor quiere transmitir, es el conjunto de ideas, pensamientos, sentimientos que el comunicador envía al receptor ya sea a través de palabras, letras, gestos, símbolos. Son los productos del hombre, el resultado de sus esfuerzos para codificar y emitir sus ideas.
- **Código:** conjunto de signos automatizados, utilizados para la elaboración de mensajes. Cuando se habla de código, se refiere a un sistema bien organizado de signos y señales, que permiten transmitir lo que se piensa y lo que se siente. El código consiste en traducir la idea en palabras, graficas u otros símbolos adecuados para el proceso de dar a conocer el mensaje.

- **Canal:** medio por el cual se transmiten los mensajes y establece una conexión entre el emisor y el receptor. Cuando se desarrolla y codifica un mensaje, se transmite por un medio escogido: conversación personal, teléfono, correo electrónico.
- **Contexto:** marco socio económico y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado periodo histórico. Es el ambiente en donde ocurre la comunicación.
- **Receptor:** conocido también como perceptor, es quien recibe el mensaje y lo interpreta para comprenderlo, a su vez cierra el proceso de comunicación, este puede ser individual o grupal.
- **Decodificación:** proceso por el cual se convierten símbolos en información entendible por el receptor, lo anterior con base a experiencias y conocimientos previos.
- **Retorno:** es el proceso en el cual se le da respuesta a los mensajes recibidos, se le conoce también como retroalimentación, respuesta o feed back.

2.1.2 Niveles de la comunicación

De acuerdo con (Brites y Almoño, 2013) se puede comunicar en distintos niveles:

- **Superficial:** intrascendente, cuando se habla del tiempo, se dicen chistes por decir algo o llenar un vacío, pero distanciando la intimidad.
- **Intelectual:** cuando se comunican ideas y conceptos, formas de pensar.
- **Social y laboral:** está relacionada con lo convencional, lo esperable en cada ocasión, para armonizar en un grupo o equipo de trabajo.
- **Profundo:** cuando se comparte la intimidad: sin barreras se experimentan sentimientos, deseos, debilidades, fracasos y logros. (p.134)

2.1.3 Tipos de comunicación

Existen varios tipos de comunicación, los que se mencionan a continuación serán los más relevantes para nuestra investigación:

- Comunicación verbal
 - Oral
 - Escrita
- Comunicación no verbal
- Comunicación gráfica
- Comunicación Intrapersonal
- Comunicación interpersonal

Comunicación verbal

Se refiere a la comunicación que se vale de la palabra para dar el mensaje, es la principal forma de comunicación que se utiliza.

La comunicación verbal es el uso de las palabras para la interacción de los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en lo que se dice. La base de este tipo de comunicación está en los conceptos.

La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: oral (a través de signos orales y palabras habladas); o escrita (por medio de representación gráfica de signos). Hay múltiples formas de comunicación oral: los gritos, silbidos, llanto y risa, los cuales pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación.

La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que se comunican los seres humanos entre sí. Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, grafiti, logotipos) Desde la escritura primitiva ideográfica y

jeroglífica, hasta la fonética silábica y alfabética más conocida, hay una evolución importante.

Ventajas de la comunicación oral y escrita:



Fuente: elaboración propia.

El lenguaje escrito o hablado puede ser confuso. Cada uno puede tener una interpretación personal de los símbolos utilizados en la comunicación, por esto es importante:

- *Conocer el tema del que se está hablando.
- *Reunir hechos esenciales
- *Ser específico
- *Organizar las ideas y pensamientos.

Comunicación no verbal

Se puede comunicar sin pronunciar palabras, sin escribir cosa alguna. Las acciones son actividades de comunicación no verbal que tienen igual importancia que la palabra y las ilustraciones.

Puede ser por medio del movimiento corporal (postura, gestos, ademanes), la proxémica (uso físico de los espacios) entre otros.

La comunicación no verbal incluye expresiones faciales, tono de voz, patrones de contacto, movimientos, diferencias culturales, etc. En la comunicación no verbal se incluyen tanto las acciones que se realizan como las que dejan de realizarse. Así, un apretón de manos fuerte, o llegar tarde todos los días al trabajo son también comunicación.

En las organizaciones, la comunicación no verbal se da por las asignaciones de espacios físicos, la manera en que se sienta la gente en las juntas, la forma como se visten, etc.

Comunicación gráfica

La comunicación gráfica y las ilustraciones son complemento para la comunicación de tipo verbal, se refiere a los apoyos gráficos que se utilizan tanto para apoyar un mensaje como para transmitir una idea completa.

Es el medio por el cual se emite un mensaje a un receptor con la intención consciente de afectar a su conducta posterior. Este mensaje se emite de manera gráfica, o sea que se reciba visualmente, puede ser fotografía, ilustración, editorial o la combinación de estas, lo importante es que el mensaje llegue correctamente y que para el usuario sea leíble, legible, comprensible y con un grado de impacto.

Las organizaciones utilizan diagramas de avance, mapas, logotipos, iconos y otro tipo de gráficos para complementar la actividad de comunicación.

Es importante combinar las ilustraciones con palabras bien seleccionadas para lograr el éxito de la comunicación. De igual manera, las fotografías, pinturas y similares obras de arte tienen una función de comunicar por sí mismas, por medio de la imagen que transmiten.

Por ejemplo la ciudad entera con su rica variedad de señales de tránsito, algunas sin una sola palabra.

Comunicación intrapersonal

(Brites y Almoño 2013) La comunicación con uno mismo es la capacidad para establecer contacto con nuestro mundo interno, nuestras emociones, pensamientos, talentos, virtudes, y también limitaciones y defectos. (p. 39)

Este tipo de comunicación se refiere a la que alguien realiza consigo mismo; es decir, el emisor y el receptor son la misma persona. Este es un acto comunicativo que se realiza siempre; cuando se hace, se pueden analizar las formas de actuar, de darse ánimo, y se reflexiona sobre un comportamiento.

Interiano (2003) señala que llamamos comunicación intrapersonal al tipo de relaciones que se llevan a cabo dentro de nuestro cuerpo. Por lo tanto la comunicación intrapersonal es unilateral porque el mensaje se envía desde y para la persona misma. (p. 39)

Comunicación Interpersonal

La comunicación interpersonal se da entre dos o más individuos, es una relación de intercambio por medio del cual personas comparten su percepción de la realidad, donde se emiten y reciben mensajes.

Rojas (1985) indica que la comunicación interpersonal es recíproca, lingüística, privada, casi siempre directa y más informal que formal. (p.95)

En general se implican dos o pocas personas, relacionadas directa o indirectamente, las cuales se constituyen en interlocutores, intercambiando el

papel de emisor y destinatario. El medio más importante es el lenguaje oral o escrito, aunque no el único.

2.1.4 Funciones de la comunicación

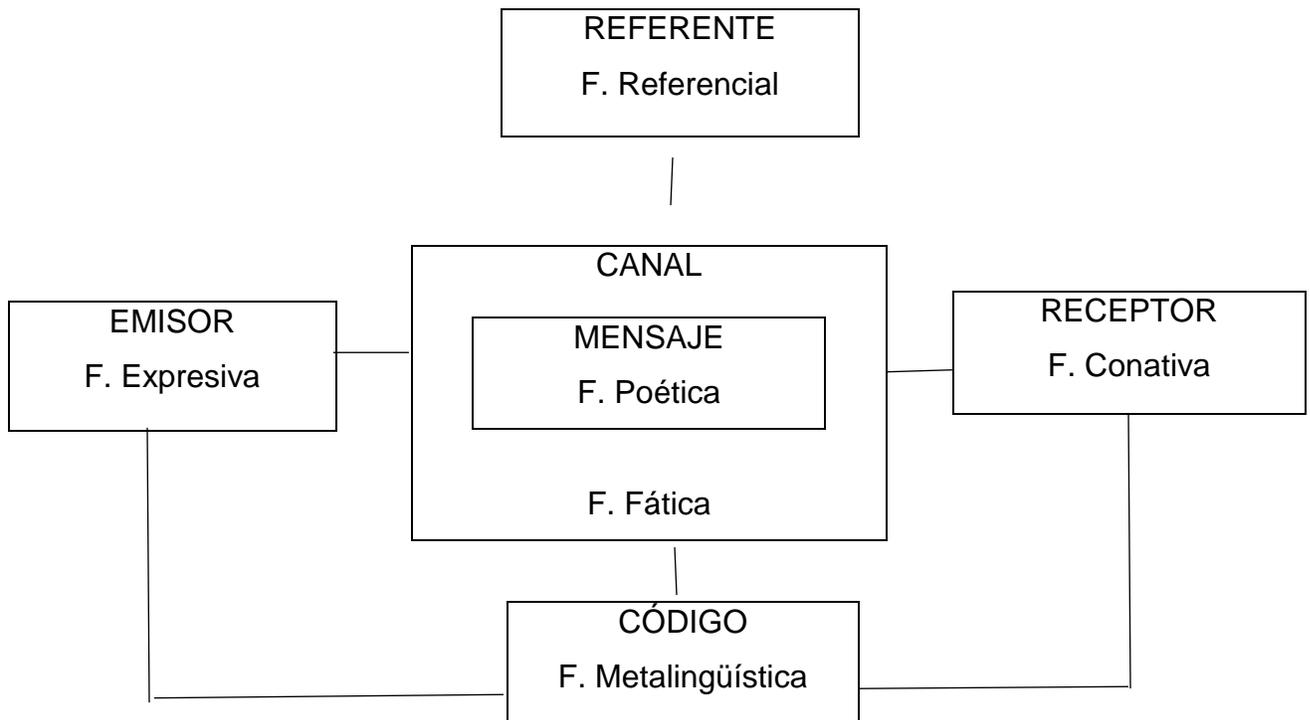
La comunicación es el elemento esencial para hacer posible el flujo de mensajes entre los individuos y el aparato productivo de la sociedad, en sí, desarrolla algunas funciones dentro de la estructura social. Entre ellas se pueden señalar algunas de las más importantes: Función Expresiva, referencial, conativa, fática, metalingüística, poética, educativa. De acuerdo con Interiano (2003) estas funciones fueron aplicadas al lenguaje por Roman Jakobson, y las define de la siguiente manera:

- **Función expresiva o emotiva:** centrada sobre el emisor y revela la actitud de éste respecto de lo que dice: trasluce una cierta emoción verdadera y fingida. El aspecto puramente emotivo de la lengua está representado por las interjecciones y en la expresión de signos que revelan de alguna manera nuestros sentimientos, más que nuestros pensamientos.
- **Función referencial:** llamada también función informativa. Tiene como propósito, transmitir los pensamientos del comunicador con fines innovadores. Esta función está contenida básicamente en los informes científicos, los reporteros, los telegramas, los oficios, las actas etc.
- **Función conativa:** es la función que se encarga de acentuar el mensaje con el propósito de hacerlo más efectivo. La función conativa está contenida en las órdenes y en las exhortaciones.
- **Función fática:** se encarga de mantener o reforzar el acto comunicativo, mediante expresiones verbales o icónicas dirigidas a comprobar si se mantiene la misma. Las frases ¿me oyes?, ¿aló?, ¡No se te olvide!, encierran el contenido fático de la comunicación.

- **Función metalingüística:** es la función explicativa del mensaje. Se la utiliza para conocer si se está utilizando el mismo código, el mismo nivel de lenguajes, el mismo contexto, etc.
- **Función poética:** es la que tiene como propósito la utilización del lenguaje y de la comunicación en general, con el propósito del deleite y crear belleza. Es la función artística por naturaleza. Toda la literatura encierra una función dominante, que es la poética por excelencia. (p. 91)

De acuerdo con Cabrera (1998) las funciones no se desarrollan en forma pura, y se dan combinadas, por esta razón una de las descritas anteriormente puede presentarse en forma dominante en cualquier mensaje. (p. 29)

Modelo de las funciones del lenguaje de Roman Jakobson



Elaboración según Cabrera (1998: p.30)

2.2 La Asertividad

Cuando se habla de aprender a ser asertivos, se refiere a que se debe promover el desarrollo de las habilidades en donde se formen personas directas, honestas y expresivas en la forma de comunicarse; además de ser personas seguras, que se auto respeten y que tengan la habilidad de hacer sentir valiosos a los demás.

Ser asertivo significa hablar con un tono de voz alto y claro, plantear peticiones razonables e insistir en que se respeten todos los derechos que se tienen como seres humanos.

(Brites y Almoño 2013) definen la asertividad como el estilo de comunicación que usamos para expresar firme y adecuadamente lo que expresamos, sentimos y necesitamos, desde un estado interior de confianza y respeto hacia nosotros mismos y hacia los demás. Es saber decir las cosas para poder ser capaces de pedir lo que es nuestro, saber negarse, saber callar, negociar, saber actuar y así obtener los objetivos que se desean al comunicar. (p. 14)

Shelton (2012) revelan que comportarse con asertividad permite expresar las necesidades, pensamientos con sinceridad y sin rodeos, aunque sin violar los derechos de los demás, además indican que actuar con asertividad permite:

- Mejorar la autoestima al expresarse de una manera honesta y directa.
- Obtener confianza experimentando el éxito derivado de ser firme.
- Defender sus derechos cuando sea necesario.
- Negociar provechosamente con los demás.
- Fomentar su crecimiento y realización personales.
- Adoptar un estilo de vida en el que pueda proceder ante sus deseos y necesidades sin conflictos.
- Responsabilizarse de la calidad de las relaciones existentes con los demás.(p.146)

Ser asertivo significa correr riesgos, tales como el de hablar sinceramente acerca de los propios sentimientos, deseos y necesidades al tiempo en que se tomen en consideración los sentimientos de los demás.

Puede que no se consiga siempre lo que se quiere, pero se debe tener el coraje para exigir, y sentirse mucho mejor al comunicarse asertivamente.

Smith (1983) Ser asertivo consiste en hacerse valer, en ser capaz de plantear y defender un argumento, una reclamación o una postura desde una actitud de confianza en sí mismo.(p. 34) Los seres humanos no siempre necesitan que todos aprueben los pensamientos propios y que les den la razón, el ser asertivos se basa en la fe que se tiene en el propio juicio, aunque esto mismo contradiga lo que es popular, lo que esté de moda o se considere que está bien por así decirlo, la asertividad es decir lo que se piensa, lo que se siente y lo que se quiere y centrarse en resolver problemas interpersonales a través de una acción directa, sin ofender a otras personas.

Carnegie (2011) define a la asertividad como una habilidad de expresar emociones negativas sin personalizar el problema. Es la capacidad de cuestionar la autoridad desde una perspectiva positiva e indica que una persona asertiva sabe cuestionar, estar en desacuerdo, e incluso rechazar sin ser infantil. (p.81)

A continuación se hará mención de lo que es asertividad y que no es asertividad:

2.2.1 Características de asertividad y la no asertividad

Asertividad

- Es una conducta.
- Se puede aprender
- Es respetuosa con uno mismo y con los demás.
- Permite resolver mejor los conflictos.

- Tiene como objetivo conseguir lo que una persona considere mejor para ella y más justo para las demás.

No asertividad

- No es un rasgo de personalidad.
- No es hereditaria ni genética.
- No es una conducta manipulativa.
- No es una solución mágica para los conflictos.
- No es una conducta que sirva para conseguir siempre lo que se desea.

2.2.2 Obstáculos comunes para actuar asertivamente

Según Shelton (2012) existen tres obstáculos que nos impiden actuar con asertividad, estos son:

- **Baja autoestima:** existe una diferencia entre autoestima y concepto sobre uno mismo. La autoestima se traduce por respeto a uno mismo. El concepto que una persona tiene sobre sí misma es la imagen mental que tiene de sus puntos fuertes, de sus debilidades, de sus éxitos y sus fracasos. La influencia de este sobre su autoestima, por supuesto, es determinante.

El concepto que tenga de sí mismo influye sobre sus objetivos, su disposición y sus actos. Si usted se ve a sí mismo orientado hacia los resultados, organizado y disciplinado, tal vez se considere una persona que puede cumplir sus metas.

Lo más probable es que tenga una alta autoestima. Por el contrario, si se ve a sí mismo inseguro, limitado en sus capacidades y conocimientos, o proclive a perder los estribos, entonces es probable que también se considere inadecuado, y por tanto su autoestima sea baja.

- **La asertividad depende de su autoestima**

Si se es asertivo o no, depende de la autoestima. Las personas que actúan pasivamente o con agresividad, lo hacen así porque reproducen situaciones

en las que fracasaron o sintieron ansiedad. Las personas que siempre se comportan de manera pasiva o agresiva pueden limitarse a sí mismas de formas muy distintas, especialmente negándose la oportunidad de crecer profesionalmente. Cuando se tiene una buena imagen de uno mismo, uno puede construir una autoestima positiva, y actuar conforme a ello.

- **Incapacidad para proceder en los conflictos:** se sabe que las situaciones conflictivas ponen a prueba a la persona más firme. Debido a que intervienen las emociones, es fácil reaccionar con comportamientos pasivos o agresivos. Sin embargo, cuando actúa con firmeza en una situación conflictiva, deja la línea de la comunicación abierta al diálogo mucho después de que se ha resuelto el conflicto.
- **Una comunicación deficiente:** pocas personas han sido enseñadas para desarrollar habilidades asertivas con las cuales responder ante situaciones de humillación verbal. La incapacidad para responder puede crear resentimiento, ansiedad y otra clase de emociones negativas. Con objeto de poder actuar de otro modo, ha de aprender a expresarse de forma clara y directa. Si aprende a responder ante las humillaciones, las alabanzas, las generalizaciones y determinados lenguajes corporales, mejorara sus relaciones con los demás.

2.2.3 Comportamiento asertivo

A través de la asertividad se desarrolla la conducta asertiva, lo que significa que una persona posee la habilidad para transmitir y recibir los mensajes y sentimientos, creencias u opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa.

La asertividad se maneja a través de la autoestima alta, el auto perdón y el uso de la razón. Ser asertivo es ser consciente de sí mismo, de su realidad, sentimiento y conducta. Ser asertivo significa pedir lo que se necesita, lo que le gusta o no,

expresar lo que se siente, cuando es necesario. Las personas asertivas canalizan su agresividad negativa y hostil mediante la práctica de deportes, la relajación, etcétera. Ser asertivos, es poner en práctica las habilidades propias, respetando el derecho de los demás, significa tener el valor de usar la percepción y comunicación.

En la educación se dice que un maestro es asertivo cuando tienen claras sus expectativas y las siguen con las consecuencias establecidas.

Una respuesta asertiva comunica a los estudiantes que en realidad importan, tanto ellos como el proceso de aprendizaje que permite que la mala conducta persista. Los maestros asertivos establecen claramente lo que esperan.

En este sentido para detectar problemas, actitudes y conductas posibles en los estudiantes le hablan, lo miran a los ojos, se dirigen a ellos por su nombre, quizá le dan muestras corporales de estima, etcétera. La voz del maestro es serena, firme e inspira confianza. No discuten lo justo de las reglas, las negocian, esperan cambios.

Elementos no verbales:

Control ocular directo.

Nivel de voz adecuada a la conversación.

Habla fluidamente.

Gestos firmes.

Postura erecta.

Manos sueltas.

Cuerpo relajado.

Emociones y sentimientos:

Honestidad emocional, dice lo que siente.

Se siente a gusto consigo mismo y con los demás.

Sensación de control.

Se respeta a sí mismo y a los demás.

Buena autoestima.

2.2.4 Comportamiento agresivo

Un comportamiento agresivo es cuando se expresan las necesidades, pensamientos y sentimientos de un modo en donde se humillen a los demás ignorando los derechos de estos, una persona agresiva siempre trata de quedar por encima de la otra persona implicada en el conflicto.

La conducta agresiva se caracteriza por defender los propios intereses y deseos, y por expresar los sentimientos y opiniones sin tener en cuenta a los demás pensando solamente en uno mismo.

Las formas de conducta agresiva son muy variadas, desde las agresiones verbales, las expresiones y los gestos no verbales duros y las agresiones físicas. También la humillación, el sarcasmo y otras conductas similares pueden ser muestra de agresividad, encubierta a veces con los juegos lingüísticos o las convenciones sociales.

Elementos no verbales:

Mirada fija.

Voz alta.

Habla rápido.

Gestos de amenaza.

Postura intimidatoria, invadiendo el espacio del otro.

Tensión en el cuerpo

Emociones y sentimientos:

Baja autoestima.

Sentimiento de culpa.

Sensación de pérdida de control.

Frustración.

Recuperado del sitio (<https://books.google.com.gt>)

2.2.5 Comportamiento pasivo

Este comportamiento se manifiesta cuando se actúa condescendiente o pasivamente, no expresando las necesidades propias, los pensamientos o sentimientos. Se ignoran los propios derechos para permitir que los demás impongan sus deseos, este comportamiento inhibe de expresarse con honestidad y de forma directa.

La conducta pasiva se caracteriza por una negación de los derechos e intereses personales frente a los intereses de los demás. Al mismo tiempo, la persona con conducta pasiva no se atreve a manifestar sus opiniones o sentimientos porque cree que no tiene derecho a hacerlo, y porque cree que puede molestar a los demás si lo hace.

En el ámbito educativo se puede decir que un maestro tiene una conducta pasiva cuando en lugar de decirles directamente a los alumnos lo que hay que hacer, les dice y seguido les pide, que traten o que piensen acerca de la acción apropiada. El maestro puede expresar lo que puede pasar, pero nunca llega a las consecuencias establecidas y dan mil oportunidades a los estudiantes. Finalmente, los maestros ignoran la conducta que debe recibir una respuesta o esperan demasiado antes de responder.

Elementos no verbales:

Mirada baja.

Voz débil.

Vacilaciones.

Postura corporal hundida.

Tensión en la cara y los labios.

Falsas risas.

Emociones y sentimientos:

Baja autoestima.

Sensación de desamparo.

Soledad.

Sentimiento de enfado.

Sensación de pérdida de control.

Falta de respeto a sí mismo.

Recuperado del sitio web (<https://books.google.com.gt/>)

2.2.6 Tabla de derechos asertivos

- Ser tratados con respeto y dignidad.
- Expresar los propios sentimientos y opiniones.
- Ser escuchados y tomados en serio.
- Juzgar las necesidades, establecer prioridades y tomar propias decisiones.
- Rechazar peticiones sin sentirse culpables o egoístas.
- Pedir lo que se quiere, y darse cuenta de que también el interlocutor tiene derecho a decir “no”.
- Cambiar de opinión, idea o línea de acción.
- Protestar cuando hay trato injusto.
- Pedir información y ser informado.
- Obtener aquello por lo que se pagó.
- Decidir no comportarse de forma asertiva o socialmente hábil.
- Ser independiente.
- Decidir qué hacer con el propio cuerpo, tiempo y propiedad.
- Tener éxito.
- No justificarse ante los demás.
- Tener propias necesidades, y que sean tan importantes como las de los demás,
- Superarse, aun superando a los demás.

(<https://coachingparaprincipiantes.wordpress.com/2012/09/26/derechos-asertivos/>)

2.3 Comunicación asertiva

Según Bishop (2000) expresa que la comunicación asertiva significa adecuar su vocabulario al receptor de la comunicación, lo cual quiere decir evitar palabras técnicas, contracciones, juegos de palabras o jerga que pueda estar más allá de la comprensión del que escucha, así como tener en cuenta aspectos tales como la educación y el nivel social; use un lenguaje que el otro pueda comprender y evite las frases que demuestran cuan listo o superior es usted. (p.36)

La comunicación asertiva se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y con contundencia lo que queremos. Nada de titubeos la comunicación asertiva se basa en ser claro, contundente y directo haciendo entender al máximo nuestro mensaje de una forma clara, con lo anterior se aumenta las expectativas de que el mensaje sea entendido y aceptado, pero sobre todo, tenemos que hablar sobre lo que conocemos y no basarnos en meras especulaciones o percepciones.

La asertividad puede ayudar mucho a mejorar la comunicación, a facilitar la relación con las personas y a disminuir el estrés.

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada. Su finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o defender los legítimos derechos de las personas sin la intención de herir o perjudicar a otras; actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

Es un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona no se agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

2.3.1 Componentes Verbales de la comunicación asertiva

La conversación es el instrumento verbal por excelencia de la que se sirven los seres humanos para transmitir información y mantener más relaciones sociales adecuadas. Implica un grado de integración compleja entre las señales verbales y las no verbales, tanto emitidas como recibidas. Según Aguilarte (2010) los elementos importantes de toda conversación son:

- **Duración del habla:** la duración del habla está directamente relacionada con la asertividad, la capacidad de enfrentarse a situaciones y el nivel de ansiedad social. En líneas generales, a mayor duración del habla más asertiva se puede considerar a la persona; pero, en ocasiones, el habla durante mucho rato puede ser un indicativo de una excesiva ansiedad.
- **Retroalimentación (feed back):** cuando alguien está hablando necesita saber si los que lo escuchan lo comprenden, le creen, están sorprendidos, aburridos, etc. Una retroalimentación asertiva consistirá en un intercambio mutuo de señales de atención y comprensión dependiendo, claro está, del tema de conversación y de los propósitos del mismo.
- **Preguntas:** son esenciales para mantener la conversación, obtener información y mostrar interés por lo que dice la otra persona. El no utilizar preguntas puede provocar cortes en la conversación y la sensación de desinterés.

2.3.2 Principios básicos de la comunicación asertiva

Respeto por los demás y por uno mismo: tratar a los demás con respeto es simplemente considerar sus derechos humanos básicos, que no es el tener condescendencia para no cuestionar lo que otros piensan o hacen.

Ser directo: significa comunicarse con sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.

Ser honesto: la honestidad significa expresar verdaderamente los sentimientos, opiniones o preferencia, sin menosprecio de los otros ni de sí mismo. Esto no significa decir todo lo que pasa por la mente o dar toda la información considerada como privada.

Ser apropiado: toda comunicación involucra al menos dos personas y ocurre un contexto particular, así una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, un grado de firme y una frecuencia. etc.

Lenguaje corporal: la cara colorada de enojo, moviendo la cabeza disgustadamente de un lado a otro, tono de voz desdeñoso. (Agresivo).

Un tono sereno de voz, contacto directo de los ojos, lenguaje expresivo. (Asertivo).

Un tono de voz débil, la mano cubriendo la boca, evitando el contacto visual. (No-asertivo).

2.3.3 Técnicas de comunicación asertiva

(Brites y Almoño 2013) revelan lo siguiente existen herramientas prácticas, ya sistematizadas, facilitadoras de una conducta asertiva. Hacen mención de las siguientes técnicas asertivas. (p. 97)

Disco rayado: en esta técnica se repite el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusiones ni provocaciones. Hasta se puede dar la razón a la otra persona, sin que se aparte de las propias convicciones. Se debe mantener en el propio centro y evitar que se caiga en trampas manipuladoras. La técnica permite ejercitar la virtud de la perseverancia.

Banco de niebla: consiste en aceptar con serenidad las críticas y reconocer si hay parte de verdad sin que por ello se renuncie a la posición propia y no entrar en mayores discusiones. Que las opiniones negativas no sean motivo de desconfianza propia y hacer frente a críticas justificadas o manipuladoras.

Es una especie de filtro, para que no se reaccione como un resorte con conductas ansiosas y defensivas. Se aceptan con calma equivocaciones propias y ajenas. Esta técnica permite ejercitar la virtud de la templanza.

Aplazamiento: radica en esperar un tiempo después de haber sido criticados, postergando la respuesta hasta que se sienta con la tranquilidad suficiente, para responder asertivamente. Esta técnica se ejercita la virtud de la paciencia.

Aceptación negativa: se trata de aceptar los errores y faltas, sin tener que excusarse por ellos, reconociendo que pueden haber equivocaciones y que se acepte que no se es perfecto y completo, sin sentirse menospreciados, sin esconderse ni ofenderse. Esta técnica permite ejercitar la virtud de la humildad.

Aceptación positiva: consiste en que se acepten las alabanzas, elogios, felicitaciones, sin dejarse seducir para no desviarse del tema central. Se desarrolla una autoestima realista.

Interrogación: se trata de hacer preguntas acerca de lo que preocupa, buscando respuestas propias, en esta técnica se desarrolla una atención plena con uno mismo.

Compromiso: es ofrecer a la otra parte algún compromiso, siempre que no se salga perjudicado, se desarrolla la virtud de la templanza.

Libre información: aquí se escucha activamente la información que se da, lo que es importante individual y colectivamente y se solicitan más datos para seguir el dialogo. Vencen la timidez, socializar sin sobre adaptarnos. Esta técnica permite ejercitar la virtud de la confianza.

Técnica de la pregunta asertiva: en la técnica se trata de no descartar *a priori* los argumentos pensando que son mal intencionados. Preguntar lo necesario para recibir más información. Se ejercita la virtud de escuchar.

Compromiso viable: aquí trata de lograr acuerdos mutuos en donde nadie pierda, se trata de negociar, regatear, buscando el bien común. Se aprende la virtud del dialogo, el respeto y la cooperación.

2.3.4 Importancia de la asertividad en la comunicación

El resultado de nuestra comunicación, está determinado por el grado de asertividad con que nos manejamos. El entrenamiento asertivo permite reducir el estrés ya que cuando se es una persona asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

Esta habilidad se apoya en cuatro pilares:

- La capacidad de decir no, de poner límites.
- La capacidad de pedir y hacer requerimientos.
- El poder expresar sentimientos positivos y negativos.
- El poder comenzar, continuar y terminar conversaciones.

Para que lo que estamos comunicando de resultados positivos debemos de ser lo más claros y asertivos posibles, pues es elemental en el proceso de comunicación, y básicos en el proceso de enseñanza aprendizaje.

2.3.5 La escucha activa y sus obstáculos comunes dentro de la comunicación

Saber escuchar activamente es una práctica de comunicación muy importante ya que puede ayudar a intercambiar información de una forma muy precisa y acertada, estableciendo una gran claridad en la transmisión y recepción de las ideas que contienen los mensajes.

(Fonseca et al., 2011). Escuchar activamente no es un proceso fácil, porque, más que una facultad física e intelectual, es un proceso psicológico- emocional-selectivo, ya que posee una íntima relación con el interés o la motivación que cada uno de nosotros tenga para escuchar. (p. 30)

Es un proceso selectivo que funciona cuando una persona siente necesidad y busca satisfacerla mediante la información o comunicación con otros, aun cuando se presenten ciertos obstáculos debido a las diferencias entre emisor y receptor, comenzando por la intención, los objetivos o las razones que haya para escuchar.

La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Para llegar a entender a una persona se precisa cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona, la que está hablando, transmitiendo un mensaje que desea que se entienda y al que se le dé una respuesta.

(Fonseca et al., 2011). Al escuchar se pueden presentar varios obstáculos en la comunicación, debido a diferencias entre emisor y receptor, entre los cuales encontramos principalmente:

- Diferencias en las percepciones: las diferentes experiencias, actitudes y valores determinan la forma como percibimos e interpretamos lo que vemos y escuchamos.

- Diferencias en habilidades de comunicación: no siempre es evidente el nivel personal de conocimientos o habilidades para interactuar con que cuentan el emisor y el receptor en un proceso comunicativo.
- Diferencias en la interpretación del mensaje: tanto las palabras como los gestos pueden ser interpretados en varias formas, creando una barrera para el entendimiento.
- Diferencias en autoridad o estatus: las posiciones que ocupan los individuos en la situación de comunicación también influyen en la calidad de la recepción y emisión de mensajes. Dos personas de igual jerarquía tienden a escucharse mutuamente al mismo nivel, pero en posiciones de jefe-subordinado, maestro-alumno, padre-hijo, en las que la autoridad de uno de los participantes está presente, se tiende a ocultar información, a no hacerla clara o, al menos no lo suficientemente explícita.
- Tratar de memorizar: no debemos tratar de registrar todo lo que el emisor dice y grabarlo en la memoria para después meditarlo.
- Atender falsamente: se atiende con la presencia, mas no con el intelecto, establecemos un contacto visual con el emisor, asentimos con la cabeza, quizá expresamos gestos cordiales hacia el emisor, pero no estamos realizando procesos mentales para comprender el mensaje. Ante dicho obstáculo, empecemos por reconocer si realmente tenemos interés para escuchar o el propósito de hacerlo; lo importante es no engañarnos, pues sabemos bien si escuchamos o no.
- Prejuizar el contenido del mensaje sin haberlo oído: a veces el tema llega a parecernos conocido o irrelevante, y el emisor poco interesante, mas no debemos juzgarlos antes de escucharlos. Debemos escuchar y esperar a que se termine de hablar, pues muchas veces durante el desarrollo del

mensaje surgen puntos de vista atractivos y el tema para el cual habían pobres expectativas puede parecernos al final valioso y de gran utilidad. Así que primero hay que escuchar, entender y luego juzgar.

- Distraerse o soñar: una mirada de alguien, un ruido ambiental, una persona que se mueve o transita por el lugar, la luz que se modifica, alguna palabra que nos evoca sentimientos, cualquier cosa llega a distraer a un mal oyente y llevarlo a imaginar, discurrir o soñar. Pensar que estamos allí para escuchar un mensaje útil, provechoso o importante, así como reconocer el esfuerzo que está haciendo el hablante para comunicarse con nosotros nos ayudará a concentrarnos más, a pensar en las ideas del mensaje, así como a evitar las distracciones y la ensoñación.
- Creer que nuestras ideas son mejores que las que escuchamos: en el caso de los receptores que piensan saber todo, si los puntos de vista del hablante son diferentes, entonces creerá que están equivocados. La forma de percibir y de pensar pueden ser diferente en cada persona, por lo que escuchar ideas opuestas a las nuestras es necesario prepararnos con una mentalidad abierta, con la finalidad de comprender diferentes puntos de vista.

Vencer los obstáculos y mejorar la forma de escuchar es importante para la vida, tanto personal como social, es parte de nuestras actividades diarias. (p.133)

2.4. La comunicación educativa

Se puede abordar a la comunicación y a la educación de manera integral por no tener un punto específico en donde se determine que finaliza una y empieza otra, pues para que cualquiera de estas se desarrolle tiene que darse en su totalidad.

(Macias y Camargo 2013) La comunicación educativa parte de la observación de las situaciones comunicativas que se dan en la institución. En la cotidianidad de la escuela permanentemente se dan interacciones, por ende, situaciones comunicativas, las cuales por un lado pueden responder a situaciones deliberadas enmarcadas en la consideración de un trabajo pedagógico entendido como el conocimiento que se produce en un momento determinado en torno a los procesos de enseñanza de unos saberes específicos.

No obstante, también se deben considerar todas aquellas situaciones que dan cuenta del currículo oculto y que también están enseñando y comunicando. Como resultado de la interacción, el proceso de enseñanza-aprendizaje puede ser considerado como un proceso de comunicación, porque se desarrolla en el marco de relaciones de interacción. (p.39)

La comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos. Según la perspectiva constructivista, la comunicación educativa constituye el proceso mediante el cual se estructura la personalidad del educando, lo cual se logra a través de las informaciones que este recibe, quien las reelabora en interacción con el medio y con los propios conceptos construidos.

Según lo dicho, el proceso de aprendizaje humano no es reducible a un esquema comunicativo de carácter mecánico, por cuanto el receptor no está pasivo, sino que reelabora los mensajes según sus propios esquemas cognitivos.

2.4.1 Características de la comunicación educativa

- Postura abierta en el emisor y receptor para lograr un clima de mutuo entendimiento.

- Bidireccionalidad del proceso, para que el flujo de los mensajes pueda circular en ambos sentidos, si bien mayoritariamente lo haga de educador a educando.
- Interacción en el proceso, que suponga la posibilidad de modificación de los mensajes e intenciones según la dinámica establecida.
- Moralidad en la tarea, para rechazar tentaciones de manipulación.

Sarramona (1988) expresa que la comunicación educativa está obligada a estructurarse de acuerdo con las legalidades del aprendizaje humano y con los objetivos que persiga. (p.45)

Esta comunicación se da en un contexto especial (el ámbito educativo) y es esencial, ya que sin comunicación no existe educación posible. Por esta razón la adquisición de capacidades comunicativas es una de las competencias específicas del docente.

2.4.2 Requisitos funcionales de la comunicación educativa

Para que el proceso logre cumplir los objetivos educativos que tiene y sea eficiente, la comunicación necesita tener ciertas exigencias, clasificadas por funcionales, a continuación se enumeran brevemente algunos de los requisitos que ésta debe tener:

- Motivadora: el docente debe transmitir en la comunicación educativa estímulos que permitan captar y mantener la atención del alumno, ya sea por la creación de una necesidad o por la satisfacción de ella. Debe crear en el alumno la disponibilidad para aprender.

- Persuasiva: tiene que lograr su finalidad tanto en función a los objetivos como a las metas. Los procedimientos y actitudes deben verse modificados de acuerdo a lo previsto.
- Estructurante: la comunicación debe ser capaz de orientar, facilitar y promover la construcción personal del educando. Deberá tener entonces coherencia interna y externa. Interna dentro de los componentes de la comunicación y externa con el resto de los elementos de la estructura cognoscitiva previa de los alumnos.
- Adaptativa: esta característica de la comunicación educativa es la que tiende a facilitar la de interacción del docente con el medio en el que éste se desenvuelve, a través del mejoramiento del repertorio de conductas del sujeto.
- Generalizadora: la comunicación educativa debe tener capacidad para inducir a nuevas interconexiones o relaciones que permitan la aplicación del conocimiento adquirido a circunstancias análogas.
- Facilitadora de la Inteligibilidad: se consigue cuando se logra "adaptar la información a las circunstancias que posibilitan su captación por el sujeto". Esto supone un cuidadoso análisis de los canales, los medios de reforzamiento de mensajes, los ritmos y la progresión, etc. Se toma en cuenta el viejo adagio "se recibe en función del recipiente". El ritmo de la comunicación de contenidos debe estar adecuado al quien lo recibe tanto en volumen como en nivel y frecuencia.

2.3.5 Proceso de enseñanza aprendizaje

Según la teoría cognoscitiva, el aprendizaje lo posee el ser humano a través del tiempo mediante la práctica o interacción con los demás. Integra al hombre con su

ambiente, presta atención a la comprensión que tiene el individuo de su propio campo de acción y el significado que le pueda dar a sus relaciones.

El proceso de enseñanza aprendizaje se concibe como el espacio en el cual el principal protagonista es el estudiante y el profesor cumple con una función de facilitador de dicho proceso. Son los estudiantes quienes construyen el conocimiento a partir de leer, de aportar sus experiencias y reflexionar sobre ellas, de intercambiar sus puntos de vista con sus compañeros y el profesor.

En el sitio web (<http://www.ecured.cu>) se encuentra que el proceso enseñanza aprendizaje, es la ciencia que estudia, la educación como un proceso consiente, organizado y dialéctico de apropiación de los contenidos y las formas de conocer, hacer, vivir y ser, construidos en la experiencia socio- histórico, como resultado de la actividad del individuo y su interacción con la sociedad en su conjunto, en el cual se producen cambios que le permiten adaptarse a la realidad, transformarla y crecer como persona.

La base fundamental de todo proceso de enseñanza-aprendizaje se halla representada por un reflejo condicionado, es decir, por la relación asociada que existe entre la respuesta y el estímulo que la provoca. El sujeto que enseña es el encargado de provocar dicho estímulo, con el fin de obtener la respuesta en el individuo que aprende.

La teoría da lugar a la formulación del principio de la motivación, principio básico de todo proceso de enseñanza que consiste en estimular a un sujeto para que éste ponga en actividad sus facultades, el estudio de la motivación comprende el de los factores orgánicos de toda conducta, así como el de las condiciones que lo determinan.

De aquí la importancia que en la enseñanza tiene el incentivo, no tangible, sino de acción, destinado a producir, mediante un estímulo en el sujeto que aprende.

También, es necesario conocer las condiciones en las que se encuentra el individuo que aprende, es decir, su nivel de captación, de madurez y de cultura, entre otros. El hombre es un ser eminentemente sociable, no crece aislado, sino bajo el influjo de los demás y está en constante reacción a esa influencia.

La enseñanza resulta así, no solo un deber, sino un efecto de la condición humana, ya que es el medio con que la sociedad perpetúa su existencia.

En dicho proceso de enseñanza surgen distintas formas de educar, una de las más visibles es la pedagogía.

- **Pedagogía**

Por pedagogía se entiende que es la ciencia de la educación de niños. Deriva de dos voces griegas, *paídos* que significa niño y *agein* conducción; es decir conducción de niños. Es el estudio sistemático y científico de la educación. En la actualidad, la pedagogía es el conjunto de los saberes que están orientados hacia la educación, es un fenómeno que pertenece básicamente a la especie humana y que se desarrolla de manera social. En la pedagogía los conocimientos y la metodología surgen a partir del dialogo entre el maestro-comunicador con sus estudiantes.

2.4.4 Principios categóricos del proceso de enseñanza aprendizaje

Según Nicoletti (www.uclm.es/varios/revistas) el proceso de enseñanza, es decir, tanto la base de la transmisión de conocimiento como el interés de quién se dispone a aprender, se desarrolla en plenitud cuando, además de las formas, se tienen en cuenta los siguientes contenidos o principios categóricos:

- **Principio de autonomía:** en este principio el que enseña debe incentivar la capacidad de pensamiento autónomo del alumno por medio de la apropiación de conocimientos de una manera crítica.

- **Principio de contemporaneidad:** aquí el que enseña debe enfatizar el carácter histórico y temporal del conocimiento, de los métodos que lo produjeron y debe propiciar una revisión permanente.
- **Principio de realidad:** el profesor debe referir la actividad pedagógica al contexto real de los estudiantes, encuadrando los Programas de clases en una perspectiva que abarque el crecimiento tanto individual como social, logrando que los objetivos enunciados correspondan con el contenido programático.
- **Principio de creatividad:** en este principio se debe potenciar las aptitudes de creación de los estudiantes.
- **Principio de cordialidad:** el que enseña debe establecer una relación de colaboración, fraternidad y mutuo respeto entre todos los miembros del grupo de trabajo educativo, buscando que la autoridad de los educadores se fundamente exclusivamente en su saber o competencia profesional.
- **Principio de actualización permanente:** aquí el que enseña debe actualizarse con nuevos métodos, técnicas y tecnologías que provean las condiciones para que los estudiantes se apropien del patrimonio de la humanidad (ideológico, científico, ético) y, de este modo, propiciar el aprendizaje de por vida.

2.4.5 Conceptos importantes que se deben tomar en cuenta dentro del proceso de enseñanza aprendizaje

- **La enseñanza**

Es el proceso mediante el cual se comunican o transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia. Este concepto es más restringido que el de educación, ya que ésta tiene por objeto la formación integral de la persona

humana, mientras que la enseñanza se limita a transmitir, por medios diversos, determinados conocimientos. Se refiere a la transmisión y facilitación del aprendizaje y es parte del proceso educativo formativo del sujeto como ser individuo, como ente social, como profesional.

La enseñanza corresponde al quehacer del profesor, quien la realiza conforme su propia personalidad, siendo todo un arte en donde intervienen multitud de variables, requiriendo además de una sólida preparación en el campo de su profesión, recursos pedagógicos que le permitan guiar o conducir el aprendizaje, así como cierta vocación de servicio y entrega.

Los métodos de enseñanza descansan sobre las teorías del proceso de aprendizaje y una de las grandes tareas de la pedagogía moderna ha sido estudiar de manera experimental la eficacia de dichos métodos, al mismo tiempo que intenta su formulación teórica.

- **El aprendizaje**

Este concepto es parte de la estructura de la educación, por tanto, la educación comprende el sistema de aprendizaje. Es la acción de instruirse y el tiempo que dicha acción demora. También, es el proceso por el cual una persona es entrenada para dar una solución a situaciones; tal mecanismo va desde la adquisición de datos hasta la forma más compleja de recopilar y organizar la información. El aprendizaje tiene una importancia fundamental para el hombre, ya que, cuando nace, se halla desprovisto de medios de adaptación intelectuales y motores.

En consecuencia, durante los primeros años de vida, el aprendizaje es un proceso automático con poca participación de la voluntad, después el componente voluntario adquiere mayor importancia (aprender a leer, aprender conceptos, etc.), dándose un reflejo condicionado, es decir, una relación asociativa entre respuesta y estímulo. A veces, el aprendizaje es la consecuencia de pruebas y errores, hasta el logro de una solución válida.

De acuerdo con Pérez (1992) el aprendizaje se produce también, por intuición, o sea, a través del repentino descubrimiento de la manera de resolver problemas. (p.86) Se aprenden conceptos, capacidades, habilidades, costumbres, movimientos a diferentes niveles:

Cognoscitivo, saberes, conocimientos, reflexión y análisis. La memoria o evocación de los conocimientos, asesorando, orientando, conociendo, analizando, valorando y solucionando a nivel intelectual.

Afectivo, querer, actitudes, interacción con los seres humanos. Cambios en los intereses, actitudes y valores, con más afecto, capacidad de escucha, reconocimiento, comprensión empática.

Psicomotor, actitudes, destrezas, poder. Habilidad motora o de manipulación, mayor actividad y participación, desarrollo de actividades que requieren coordinación muscular.

- **Estrategias de enseñanza**

Las acciones las realiza el maestro, con el objetivo consciente que el estudiante aprenda de la manera más eficaz, son acciones secuenciadas que son controladas por el docente. Tienen un alto grado de complejidad. Incluyen medios de enseñanza para su puesta en práctica, el control y evaluación de los propósitos. Las acciones que se planifiquen dependen del fin derivado del objetivo general de la enseñanza, las características psicológicas de los estudiantes y del contenido a enseñar, entre otras. Son acciones externas, observables.

- **Estrategias de aprendizaje**

Las acciones las realiza el alumno, con el objetivo siempre consciente de apoyar y mejorar su aprendizaje, son acciones secuenciadas que son controladas por el estudiante. Tienen un alto grado de complejidad. Las acciones que ejecuta el estudiante dependen de su elección, de acuerdo a los procedimientos y

conocimientos asimilados, a sus motivos y a la orientación que haya recibido, por tanto media la decisión del alumno. Forma parte del aprendizaje estratégico. Se consideran como una guía de las acciones que hay que seguir. Son procedimientos internos fundamentalmente de carácter cognitivo.

- **El docente**

. El mismo en primera instancia debe considerar cómo lograr que los estudiantes participen de manera activa en el trabajo de la clase, es decir, que generen un estado de motivación para aprender; por otra parte pensar en cómo desarrollar en los alumnos la cualidad de estar motivados para aprender de modo que sean capaces "de educarse a sí mismos a lo largo de su vida" (Bandura, 1993) y finalmente que los alumnos participen cognoscitivamente, en otras palabras, que piensen a fondo acerca de qué quieren estudiar.

- **El educando**

Esta palabra permite nombrar al estudiante o al aprendiz de una cierta materia o de un maestro. Un educando, por lo tanto, es una persona que está dedicada al aprendizaje.

- **La educación**

La educación es el conjunto de conocimientos, órdenes y métodos por medio de los cuales se ayuda al individuo en el desarrollo y mejora de las facultades intelectuales, morales y físicas. La educación no crea facultades en el educando, sino que coopera en su desenvolvimiento y precisión (Ausubel y cols., 1990). Es el proceso por el cual el hombre se forma y define como persona. La palabra educar viene de educere, que significa "sacar afuera". Aparte de su concepto universal, la educación reviste características especiales según sean los rasgos peculiares del individuo y de la sociedad. En la situación actual, de una mayor libertad y soledad del hombre y de una acumulación de posibilidades y riesgos en la sociedad, se deriva que la Educación debe ser exigente, desde el punto de vista

que el sujeto debe poner más de su parte para aprender y desarrollar todo su potencial. Extraído del sitio web (<http://www.ecured.cu>).

2.4.6. La asertividad dentro del proceso de enseñanza aprendizaje

Dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje se debe comunicar con sinceridad, profundidad, congruencia y honestidad los mensajes. Ser sincero, implica expresarse sin mentiras; con profundidad significa no ser superfluos en las palabras; ser congruentes es hablar con lógica y la honestidad invita a expresarse con la verdad y vivir de acuerdo con ésta misma.

Cuando se menciona el proceso de enseñanza y aprendizaje se habla de dos entes o sujetos, donde el emisor (generalmente el docente) y el receptor (generalmente el alumno), constantemente se están mandando mensajes, a través de los cuales, se pretende lograr un objetivo común: que el alumno logre aprendizajes significativos y verdaderos, que lo lleven a desarrollar habilidades y destrezas pertinentes para el logro de las competencias deseadas.

Entonces, si necesariamente se debe ser asertivo dentro de la comunicación, para que el proceso de enseñanza y aprendizaje cumpla su objetivo, se deben seguir ciertos principios, los cuales son:

- Respeto por los demás y por uno mismo: esto significa considerar a los demás, en este caso a los alumnos, como seres humanos que tienen derechos humanos básicos y respetarlos como nos gustaría que nos respetaran a nosotros.
- Ser directo: significa comunicar todo lo que deseamos decir al otro de forma directa y clara, es decir, sin rodeos.
- Ser honesto: la honestidad nos invita a expresar sentimientos, opiniones o preferencias, sin menosprecio de los otros ni de sí mismo. Esto no significa

que debemos decir todo lo que pensamos o dar toda la información que consideremos es privada.

- Ser apropiado: es saber que, todo lo que vayamos a comunicar, tiene un espacio y contexto particular, es decir, un mensaje transmitido de forma asertiva se dice en el momento y tiempo necesario, en la frecuencia adecuada y a las personas apropiadas. Por ello si hablamos de comunicar algo al estudiante debemos de hacerlo en privado, en el momento adecuado y con las palabras necesarias.

Por lo anterior, se puede decir que, un comportamiento asertivo en el proceso de enseñanza y aprendizaje implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado y sin violar los derechos de otras personas. Recuperado de (<http://adyroga.blogspot.com>).

Day (2006) en su libro titulado Pasión por Enseñar, nos indica que instruir y aprender, no sólo son, por definición, actividades cognitivas, sino también emocionales. (p.11)

Es aquí donde se puede mencionar que dentro del proceso de enseñanza aprendizaje se utilizan todas las habilidades que pueden tener como seres humanos tanto los docentes como los alumnos.

2.4.7 Disciplina asertiva en el aula

En el sitio web (<http://www.definicionabc.com/social/disciplina.php>) se encuentra que disciplina es la capacidad que puede ser desarrollada por cualquier ser humano y que implica, para toda circunstancia u ocasión, la puesta en práctica de una actuación ordenada y perseverante, en orden a obtener un bien o fin determinado.

La disciplina indica autocontrol: decidir hacer algo o dejar de hacerlo sacrificando un placer presente para lograr una meta que dará mayor satisfacción más adelante.

La mayoría de estudiantes y docentes tienden a definir disciplina como una forma de comportamiento correcto.

Para conseguir disciplina, la mayoría de docentes tiende a basarse en castigos y sanciones para ayudar a sus estudiantes a seguir reglas y normas. El concepto de disciplina asertiva es opuesto a estos conceptos. Este tipo de disciplina ayuda al estudiante a seguir normas y reglas, respetando y afirmando su personalidad, mejorando su autoestima.

La disciplina asertiva se basa en un total conocimiento de las metas formativas, de las normas y de consecuencias tanto por cumplir como por dejar de hacerlo.

La meta de esta disciplina es seguir las reglas pero los docentes deben ayudar a la persona a ser ella misma y a decidir libremente auto controlarse para alcanzar una meta. El ambiente debe ser de confianza y sinceridad. Se deben proponer, al inicio del año o de la unidad, metas generales o individuales.

Se establecen, de común acuerdo con los alumnos, pocas reglas y todos deben estar de acuerdo con ellas o por lo menos entender porque existen. Se debe hacer una lista de consecuencias positivas por cumplir las reglas.

Tienen que haber consecuencias por faltar a las reglas, éstas deben ser coherentes con las faltas, no violentas, sino formativas e individuales.

Es opuesta a la disciplina coercitiva en la cual lo único que importa es que se sigan las reglas y no la forma de lograrlo, ni la razón por la que existen.

2.4.8 Características típicas de un ambiente coercitivo

- Ambiente de desconfianza y alerta.
- Hipocresía entre alumnos y maestros.
- Muchas reglas, ninguna con consecuencias claras.
- El maestro manda y los alumnos obedecen.
- Se refuerza la obediencia ciega; las normas jamás se cuestionan.
- Muchos castigos, gritos y humillaciones.
- Los maestros toman actitudes de policías.

- Abundan los castigos generales (no personales).
- El docente impone las reglas y los castigos por no cumplirlas.
- El respeto es simplemente temor.

2.4.9 Guía de acciones asertivas

- Ser buen ejemplo.
- Tener y proponer metas claras.
- Elaborar reglas de clase junto con las alumnas.
- Explicar la razón de cada regla.
- Tener consecuencias positivas por cumplir reglas.
- Para cada regla, decidir con la clase una consecuencia por no cumplirla. La consecuencia debe ser coherente con la regla y ser formativa:
 - Limpiar lo que ensució.
 - Reponer deberes y ejercicios en casa.
 - Disculpase con alguien que ofendió o hacer algo bueno por la persona ofendida.
 - Proponerse metas y que se reconozca el mérito al cumplirlas.

2.4.10 Acciones asertivas en clase

- Esperar a que todos se callen.
- Distraer su atención.
- Organizar actividades que interesen a los alumnos.
- Pedir a los alumnos que den posibles soluciones a los conflictos.
- Aceptar sus ideas.
- Pensar antes de actuar.
- Cumplir con lo que se ofrece sea bueno o malo.
- Mantener un ambiente de confianza.
- Tratar a cada alumno individualmente.
- Tener buen humor.
- Elogiar el buen comportamiento y esfuerzo.

CAPÍTULO III

3. Marco Metodológico

3.1 Método o tipo de investigación

De acuerdo con Muñoz (1998), el método deductivo es el razonamiento que surge de un marco general de referencia, hacia algo en particular. Es aquel que inicia con los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir, parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

En la investigación se utilizó el método deductivo ya que se inicia de datos o ideas generales que son aceptadas como satisfactorias y a partir de ellas se deducen una serie de suposiciones que luego se contrastan con datos concretos de la realidad. Éste método se empleó para inferir de lo general a lo específico, de lo universal a lo individual, iniciando con datos generales válidos para terminar con una conclusión de tipo particular.

El tipo de investigación que fue utilizado para este trabajo es llamado de campo, el cual según el Manual de trabajos de grado, de especialización y maestrías (2006), es el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas de investigación conocidos.

Este tipo de investigación se basa en estimaciones obtenidas directamente de la realidad permite al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se consiguieron los datos. El mismo se seleccionó en función de los objetivos y recursos que se disponían y del tipo específico del problema de la investigación.

En ese sentido el estudio fue comparativo, lo integraron docentes y alumnas del segundo ciclo del Nivel de primaria del Colegio Nuestra Señora de los Ángeles y

según el tipo de datos, fue cualitativo con lo que se generó un análisis de tendencia cuantitativa.

3.2 Objetivo general

Determinar la importancia de la asertividad en la comunicación entre las estudiantes y docentes durante el proceso de enseñanza aprendizaje para saber cuánto influye esta característica entre las dos partes estudiadas.

3.2.1 Objetivos específicos

- a) Identificar el índice en los logros de comportamiento asertivo en la comunicación de las alumnas durante el proceso de enseñanza aprendizaje mediante la encuesta realizada en el Colegio Nuestra Señora de los Ángeles (Santa Elisa).
- b) Observar en catedráticos del grupo en estudio, si sus actitudes determinan un comportamiento asertivo dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.
- c) Establecer que componentes verbales de la comunicación asertiva son utilizados tanto por docentes como por alumnas durante el proceso de enseñanza aprendizaje.
- d) Describir los componentes que intervienen el comportamiento de las estudiantes en el proceso de enseñanza aprendizaje.

3.3. Técnica

Para efecto de la investigación se utilizó una guía de observación a docentes, ésta tiene el registro confiable de comportamientos o conductas manifiestas en los profesores, la investigadora en ningún momento interactuó con los sujetos observados (maestros y maestras de la institución). Asimismo para efecto de la investigación se empleó la recopilación bibliográfica documental y la encuesta, técnica muy utilizada en el ámbito de las ciencias sociales, dado que permitió alcanzar un conocimiento de la realidad con poco presupuesto en un tiempo de tres meses.

3.4. Instrumento

Fichas bibliográficas y de resumen. Un cuestionario para estudiantes con un total de 11 preguntas, y una guía de observación a docentes, con un total de nueve actitudes analizadas.

3.5. Población

Para efectos de este estudio se define como población a la totalidad de las estudiantes de 4to, 5to y 6to grado del Colegio Nuestra Señora de los Ángeles y los docentes del Nivel primario de dicha institución.

3.6 Muestra

Las estudiantes de 4to a 6to grado de primaria del Colegio Nuestra Señora de los Ángeles (Santa Elisa), cantidad que asciende a un total de 164 niñas, distribuidas de la siguiente forma:

Grado	Estudiantes
4to. primaria secciones “A” y “B”	45
5to. primaria secciones “A” y “B”	66
6to. primaria secciones “A” y “B”	53
TOTAL	164

Y los docentes del nivel primario que trabajan en la institución a cargo de estos grados suman un total de 12.

Procedimiento

- Se diseñó una guía de observación para docentes, por medio de la cual se monitoreo las actitudes asertivas de los docentes con las alumnas.
- Se redactó un cuestionario con once preguntas para las estudiantes el propósito fue obtener datos demográficos y aspectos comunicacionales y asertivos entre estudiantes y docentes de la institución.
- Se planificó una reunión con la directora de la institución Licenciada Sor Edith Oliva, para explicar los objetivos de la investigación y el procedimiento que se realizaría, así como solicitarle en forma verbal el permiso para realizar las encuestas a las estudiantes y las observaciones correspondientes a los docentes, se contó con la ventaja que la investigadora labora dentro de la institución y esto hizo más fácil las observaciones a los docentes.

- Se llevó a cabo una encuesta que fue autorizada por la directora a las estudiantes los días jueves 18 y viernes 19 de junio del 2015, en horario de 9:00 a 10:00 de la mañana con el objetivo de ampliar los criterios con relación a la comunicación asertiva. Las observaciones se fueron realizando en las aulas de clase, en un período de dos semanas que comprendieron desde el lunes 8 de junio al viernes 19 del mismo mes, cuando los maestros impartían sus clases en diferentes horarios.
- Con la información recopilada, por medio de la encuesta y la guía de observación, se procedió a la tabulación de los datos. El estudio se realizó a un grupo de 164 estudiantes y 12 docentes; para el análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva ya que se dieron a las encuestadas opciones que describieran las propiedades de una comunicación asertiva y los resultados se interpretaron a través de un análisis cuantitativo.

CAPÍTULO IV

4. Análisis e interpretación de resultados

A continuación se presenta la descripción y análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada, distribuidos de la siguiente manera:

4.2 Encuesta estudiantes

Aspectos asertivos en los docentes

1. ¿De qué forma comienzan a dar clases sus maestros?

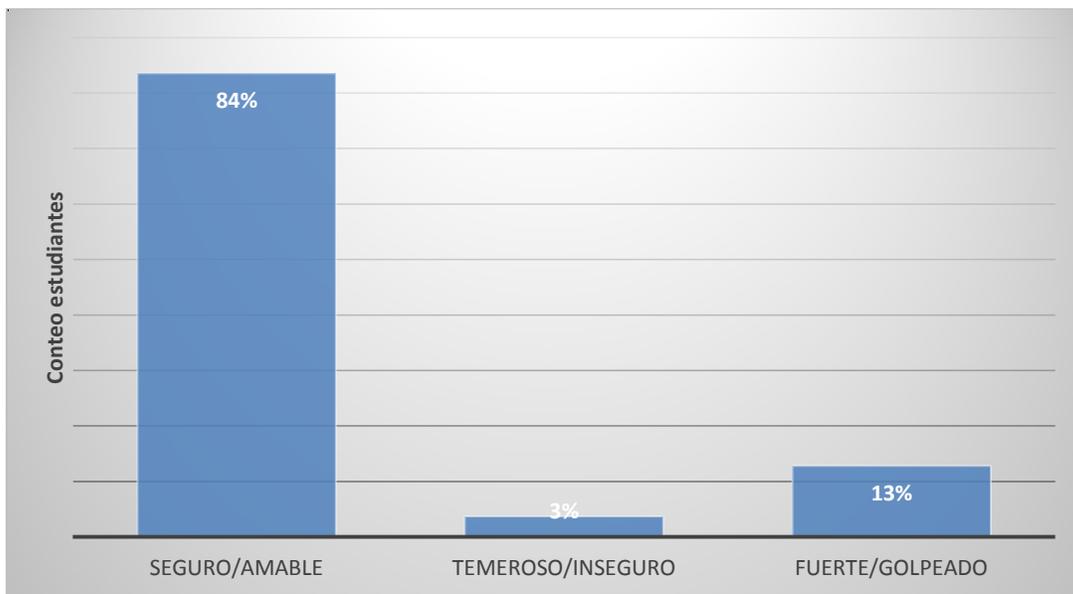
Opciones	% Participación
Cordial/emotivo	62%
Con seriedad	37%
Enojado	1%
Total general	100%



Con las respuestas obtenidas, el 62% del resultado indica que sus maestros comienzan a impartir las clases de forma cordial y emotiva, lo cual cumple con uno de los principios categóricos del proceso de enseñanza-aprendizaje, el de la cordialidad, este principio indica que el educador tiene que establecer una relación de colaboración y fraternidad en todos los miembros del grupo educativo (pág. 34). El 37% indicó que los docentes empiezan su trabajo de forma seria cualidad que no afecta el desarrollo del proceso.

2. ¿Qué tono de voz utiliza su maestro para comunicarse con usted?

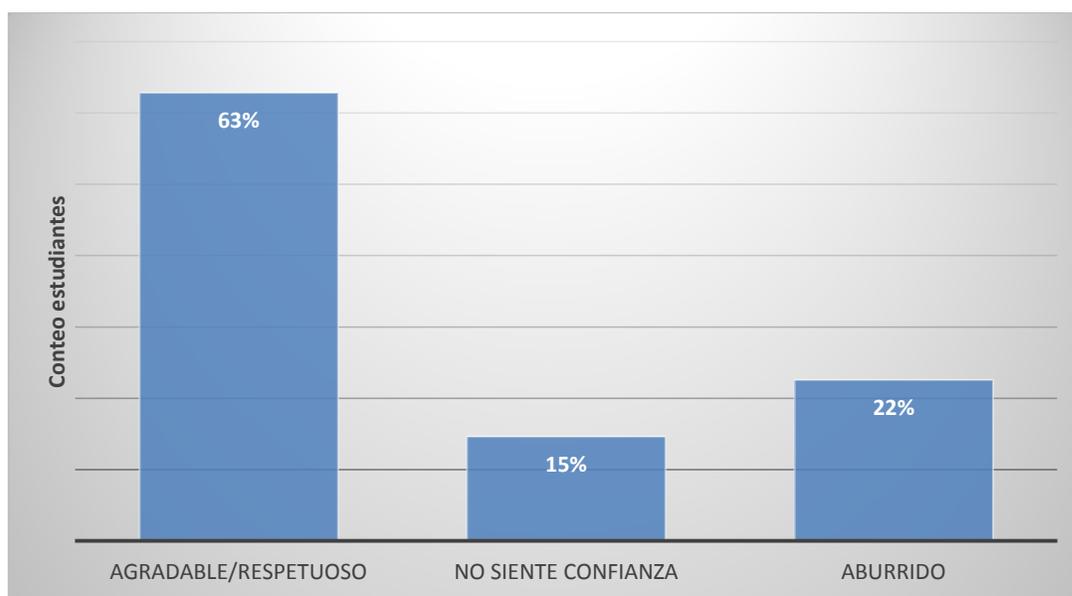
Opciones	% Participación
seguro/amable	84%
temeroso/inseguro	3%
fuerte/golpeado	13%
Total general	100%



El 84% indicó que sus maestros se comunican con ellos de forma segura y amable; elemento no verbal del comportamiento asertivo, el cual muestra que los docentes están utilizando un tono de voz adecuada a la conversación, en este caso, dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

3. ¿Cómo es el ambiente en clase entre usted y el maestro?

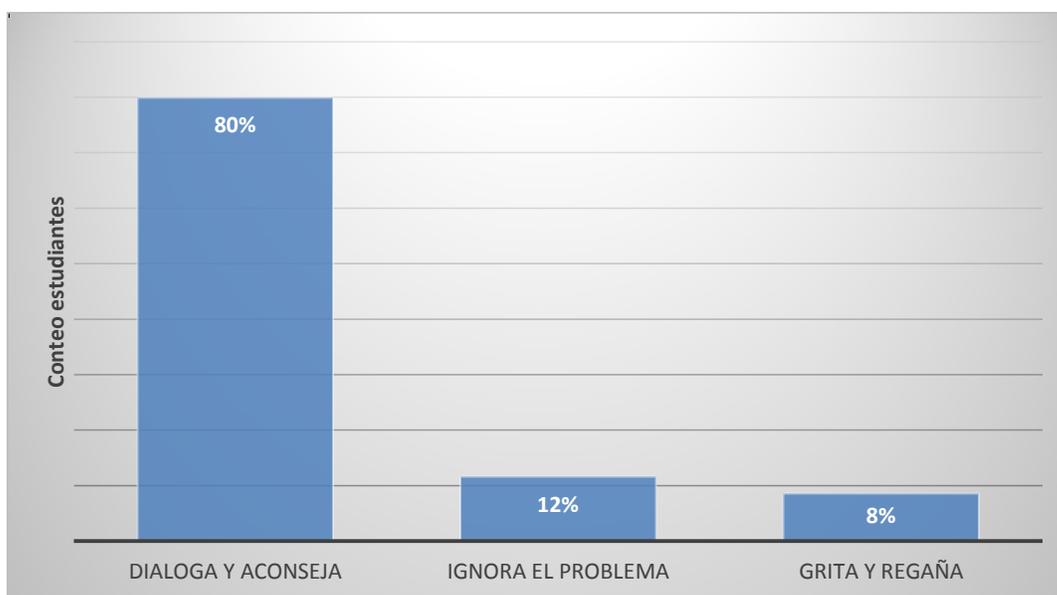
Opciones	% Participación
agradable/respetuoso	63%
No siente confianza	15%
Aburrido	22%
Total general	100%



Según los resultados el 63% de alumnas perciben un ambiente agradable y respetuoso con sus maestros, aspecto esencial que contribuye que el estudiantado quiera comunicarse con ellos; éste favorece a las niñas, llama la atención que un 15% no creen tener confianza, sin embargo indican la existencia de comportamientos pasivos o agresivos obstaculizando el desarrollo de la comunicación entre ambas partes estudiadas.

4. Cuando existe un problema en clase ¿cuál es la reacción del maestro?

Opciones	% Participación
dialoga y aconseja	80%
ignora el problema	12%
grita y regaña	8%
Total general	100%

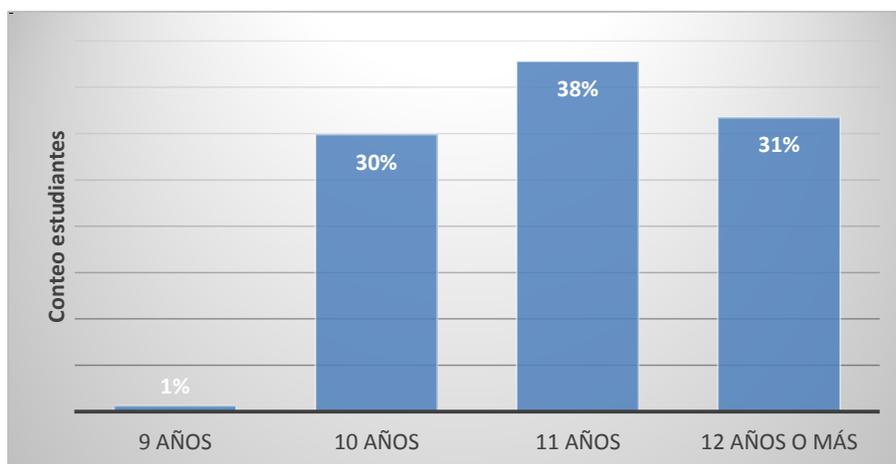


El 80% de las estudiantes indicó que los maestros dialogan y aconsejan cuando se tiene un problema en clase; los resultados demuestran que el docente muestra componentes de asertividad, las cuales se hacen mención en el marco teórico, donde indica que la persona asertiva permiten resolver mejor los conflictos y tienen como objetivo conseguir lo que considere mejor para ella y más justo para los demás.

Aspectos asertivos en las estudiantes.

5. Rango de edades de estudiantes

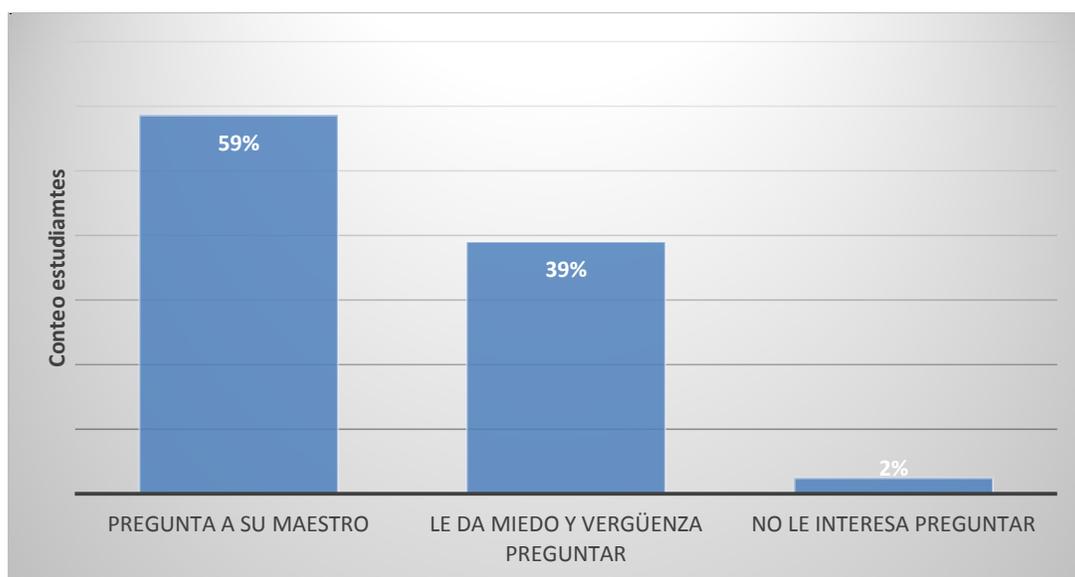
Opciones	% Participación
9 años	1%
10 años	30%
11 años	38%
12 años o más	31%
Total general	100%



El grupo de alumnas analizado pertenecen a los grados de 4to, 5to y 6to Primaria. Con los resultados de esta pregunta, se determinó que la edad más representativa en el grupo estudiado es de 11 años; por su edad el alumnado tiene criterio propio para calificar medianamente las habilidades asertivas que reflejan sus docentes.

6. ¿Qué hace cuando tiene dudas en clase?

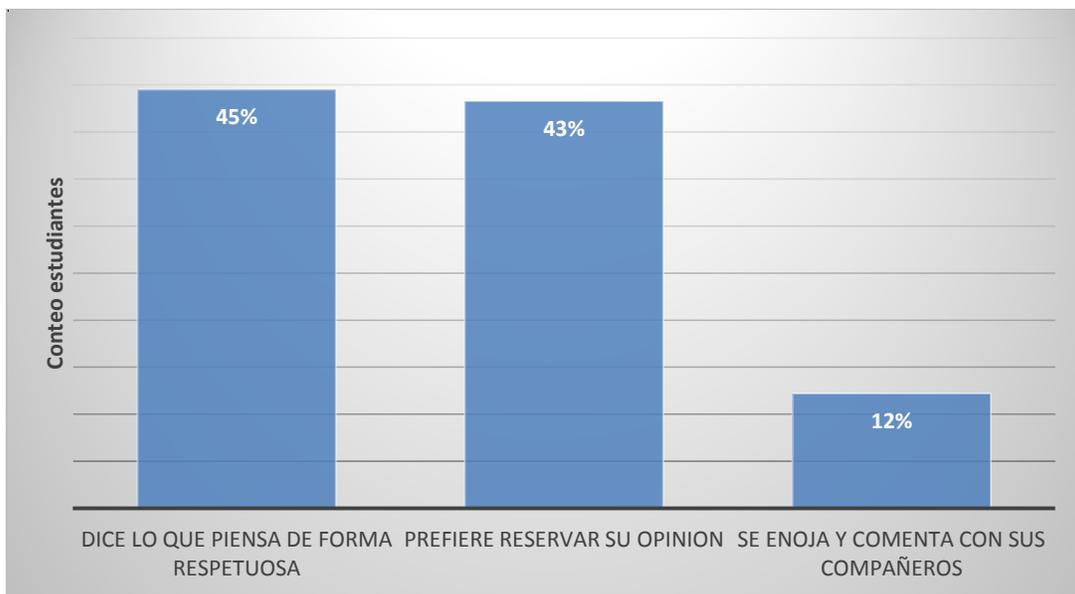
Opciones	% Participación
pregunta a su maestro	59%
le da miedo y vergüenza preguntar	39%
no le interesa preguntar	2%
Total general	100%



Comunicarse con el docente y aclarar dudas o problemas que se tengan en el momento de clase es importante para que el proceso de enseñanza - aprendizaje sea efectivo, el 59% de estudiantes indicó que sí preguntan al docente, quiere decir que sí existe confianza para plantear dudas o inconvenientes. Llama la atención que el 39% sienta miedo y vergüenza al preguntar, éstas características debilitan la comunicación asertiva dentro del proceso de aprendizaje, son indicios que las alumnas no sienten la libertad de expresarse y que manejan inseguridad, son el reflejo de una conducta pasiva.

7. ¿Cuál es su reacción si no está de acuerdo con lo que el maestro está diciendo en clase?

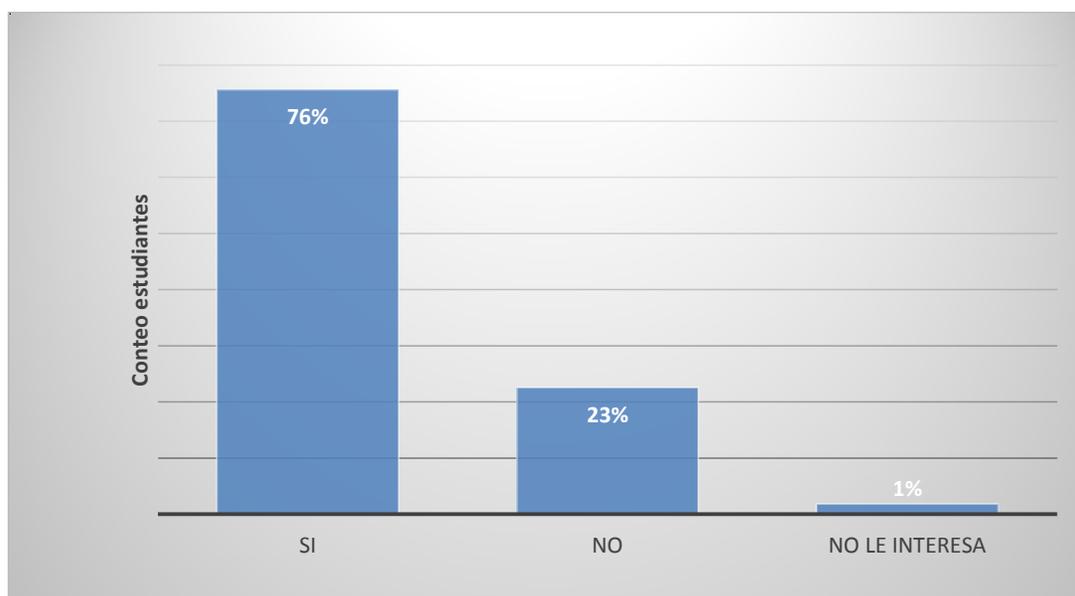
Opciones	% Participación
dice lo que piensa de forma respetuosa	45%
prefiere reservar su opinión	43%
se enoja y comenta con sus compañeros	12%
Total general	100%



De acuerdo con la teoría investigada, la incapacidad para proceder en los conflictos, es un obstáculo común para actuar asertivamente (página 17). La gráfica revela que el 45% de alumnas se expresan de forma respetuosa y dicen lo que piensan a los profesores, ellas tienen la capacidad para proceder de forma correcta ante los inconvenientes, reflejan un comportamiento asertivo. No obstante, llama la atención que un 43% indicó que reserva su opinión y el otro 12% se enoja, lo que es preocupante porque cuando existe dificultad para decir lo que se piensa, la comunicación no es fluida y muchas veces puede ser unidireccional.

8. ¿Siente la confianza de pedir ayuda al maestro ante cualquier dificultad?

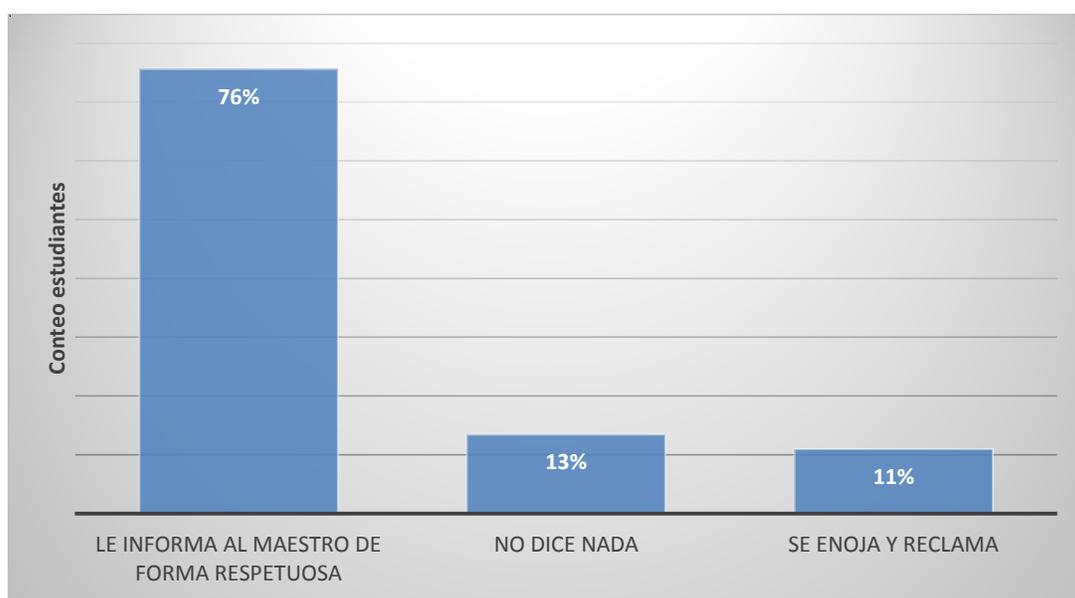
Opciones	% Participación
Si	76%
No	23%
no le interesa	1%
Total general	100%



Un total de 85 estudiantes indicó que siente la confianza para solicitar ayuda a su maestro; los docentes son las personas mejores indicadas para hacerlo dentro de la institución, este es una característica asertiva en las alumnas, y se observa con el 76% de las respuestas afirmativas, un 23% no siente confianza y una un 1% no le interesa.

9. ¿Cuál es su reacción si el maestro le coloca una nota incorrecta?

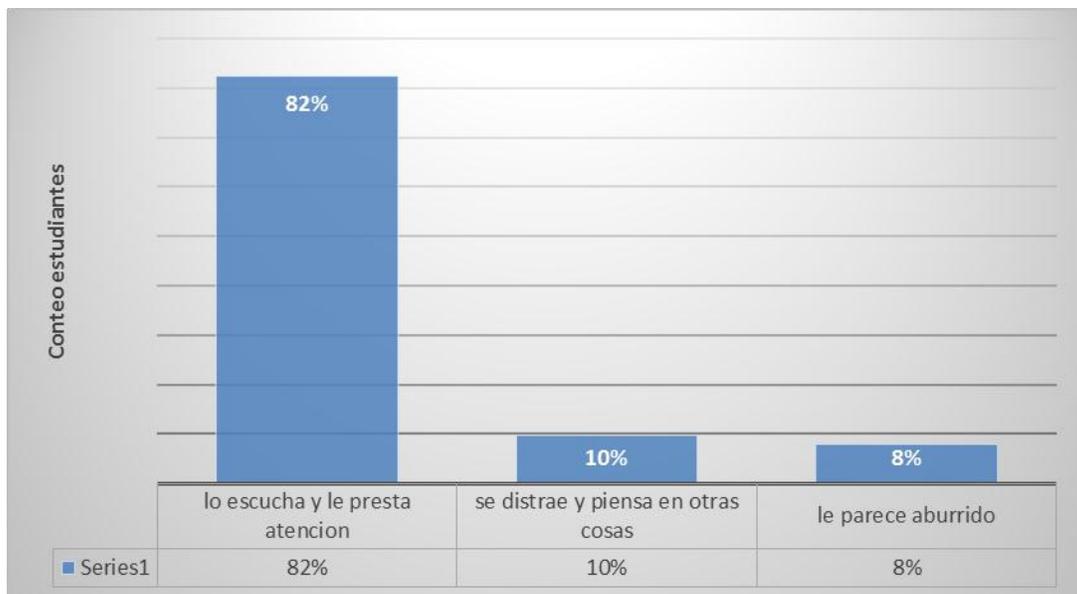
Opciones	% Participación
le informa al maestro de forma respetuosa	76%
no dice nada	13%
se enoja y reclama	11%
Total general	100%



Según la teoría de la investigación que se realizó, existen tres tipos de comportamiento, asertivo, pasivo y agresivo. El 76% de las estudiantes reflejan un comportamiento asertivo ya que reaccionan de buena manera ante un conflicto con el docente. El 13% no dice nada, manifiestan una conducta pasiva y el 11% se enoja y reclama, comportamiento agresivo. Por lo tanto, la asertividad está manifiesta en las alumnas de la institución.

10. ¿Qué actitud toma ante un curso que le parece sencillo?

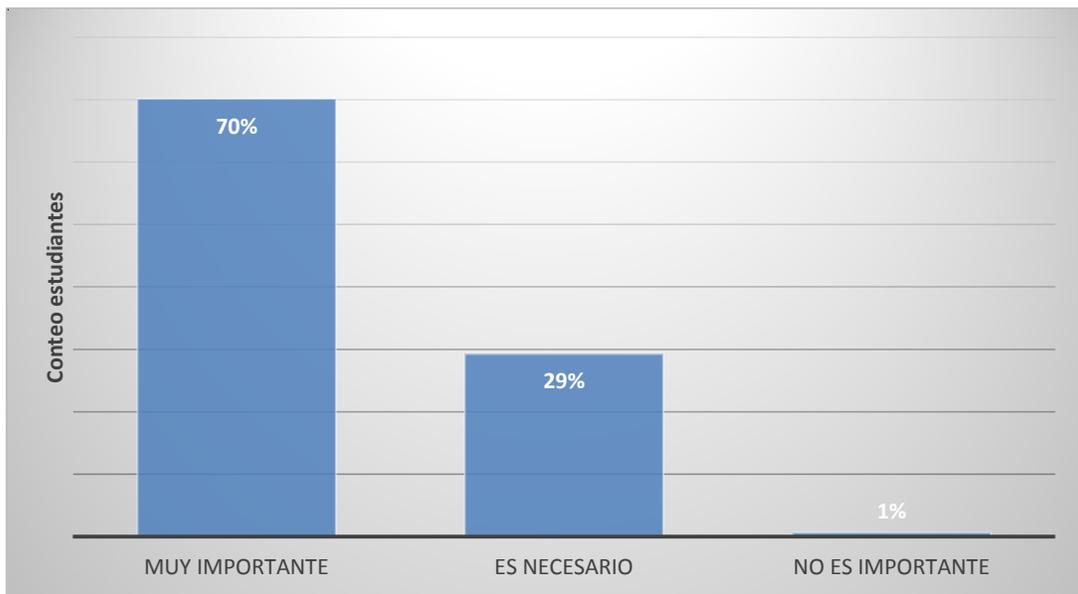
Opciones	% Participación
lo escucha y le presta atención	82%
se distrae y piensa en otras cosas	10%
le parece aburrido	8%
Total general	100%



Los datos obtenidos en la gráfica indicaron que el 82% del estudiantado saben la importancia que tiene escuchar y prestar atención en los cursos así sean unos más sencillos que otros; la niñas reflejaron una disciplina asertiva en el aula; ésta consiste en el autocontrol: decidir hacer algo o dejar de hacerlo sacrificando un placer presente para lograr una meta que dará mayor satisfacción, ésta disciplina se explica mejor en la página 39 del marco teórico.

11. ¿Cree usted que es importante escuchar las instrucciones que le dan los maestros en clase?

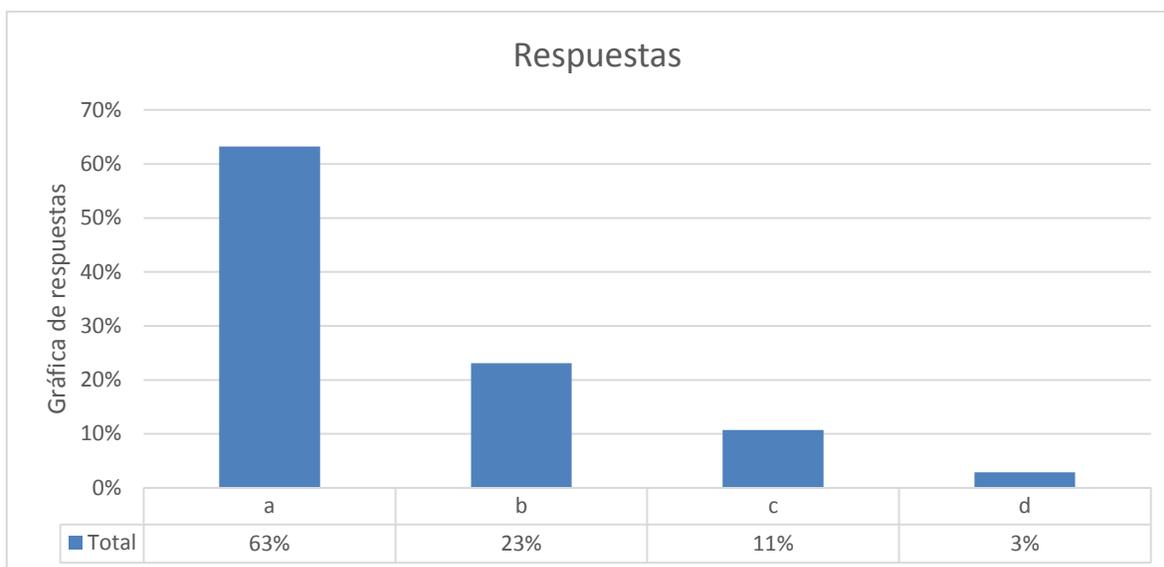
Opciones	% Participación
muy importante	70%
es necesario	29%
no es importante	1%
Total general	100%



El 70% de alumnas encuestadas indicó que es muy importante escuchar al profesor, el 29% reveló que es necesario, estas dos características demuestran el interés de las estudiantes en su proceso educativo. Al respecto Fonseca, Correa, Pineda y Lemus (2001, p 30) dicen “ escuchar activamente no es un proceso fácil, porque, más que una facultad física e intelectual, es un proceso psicológico-emocional- selectivo, ya que posee una íntima relación con el interés o la motivación que cada uno de nosotros tenga para escuchar; es un proceso selectivo que funciona cuando una persona siente necesidad y busca satisfacerla mediante la información o comunicación con otros, aun cuando se presenten ciertos obstáculos debido a las diferencias entre emisor y receptor, comenzando por la intención, los objetivos o las razones que haya para escuchar”.

Gráfica general

Respuestas alumnas

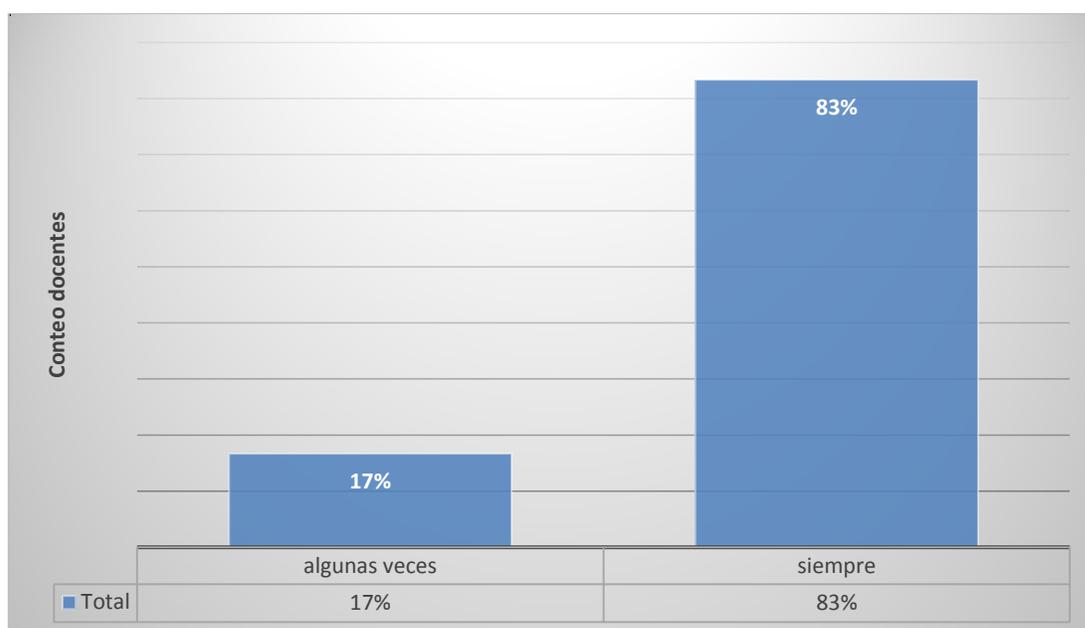


Los datos obtenidos en la gráfica permite interpretar en conjunto las preguntas que se realizaron a las estudiantes, el total de respuestas fueron 1,804 de las cuales el 63% corresponde a la opción “a” donde se agruparon todas las respuestas que reflejan una comunicación asertiva. El 23% pertenece a las respuestas tipo “b”, aquí se apilaron todas las respuestas que reflejan un comportamiento pasivo y el 10% concierne a las respuestas “c” el cual reflejan un comportamiento agresivo.

4.3 Observación docente

12. ¿El profesor da mensajes claros y se expresa adecuadamente?

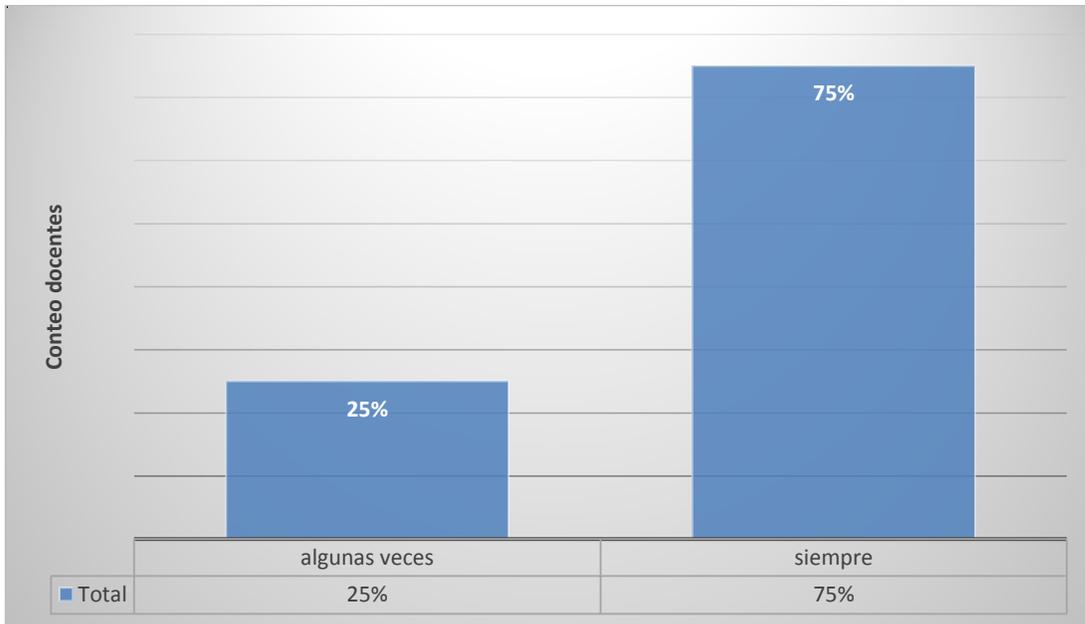
Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
83%	17%	0%	100%



De acuerdo con los datos obtenidos, el 83% de docentes emiten mensajes claros y se expresan adecuadamente con las alumnas; el estudio indicó que los profesores desarrollan la función metalingüística en la comunicación que tienen con sus estudiantes, ya que es posible el flujo del mensaje, utilizan un mismo código de comunicación, nivel de lenguaje semejante y un mismo contexto.

13. ¿Pone atención al estudiante?

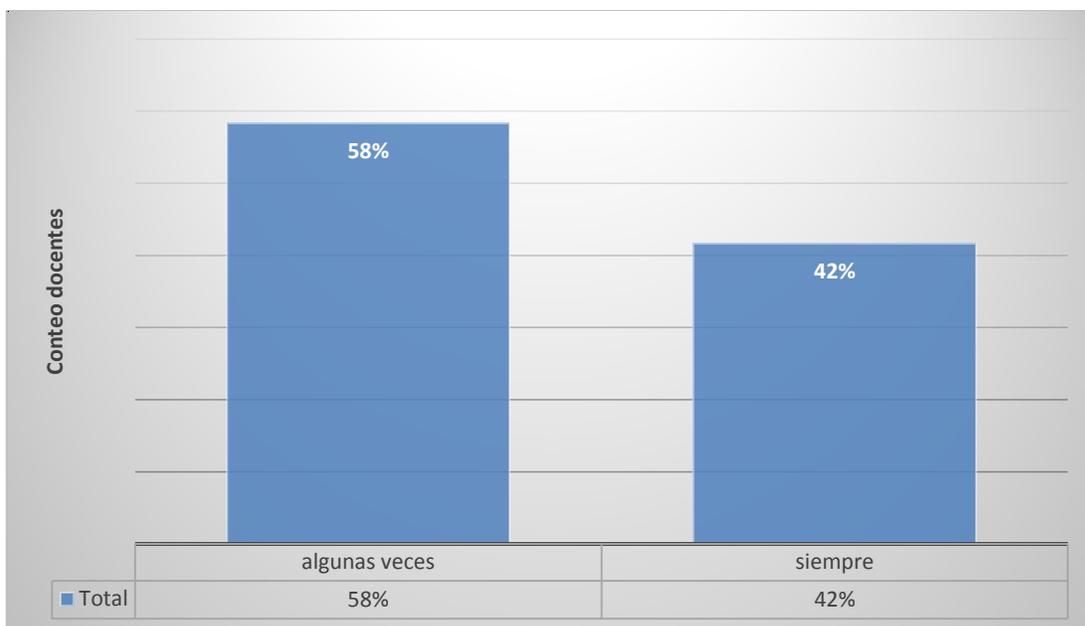
Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
75%	25%	0%	100%



Con base a los resultados obtenidos en las observaciones realizadas a docentes, el 75% de ellos demuestran atención hacia la estudiante que le habla o que se comunica con ellos. Son elementos no verbales de un comportamiento asertivo y quedaron evidenciados con el análisis que se realizó.

14. ¿El docente interpreta los movimientos del estudiante?

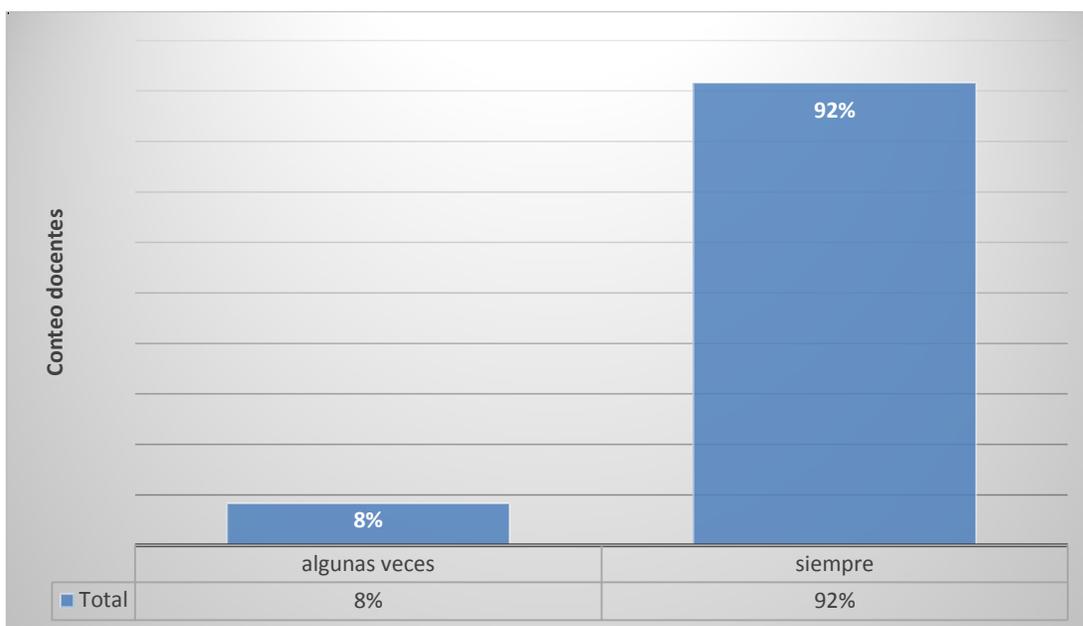
Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
42%	58%	0%	100%



Según los resultados obtenidos, un 58% de docentes se interesan por las expresiones físicas del estudiante, el 42% interpreta estos movimientos, acompañándolos en sus inquietudes o consultas frecuentes, lo que fortalece la relación entre ambas partes y hace que la comunicación tenga más fluidez.

15. ¿Sabe en qué momento le corresponde hablar o responder al estudiante?

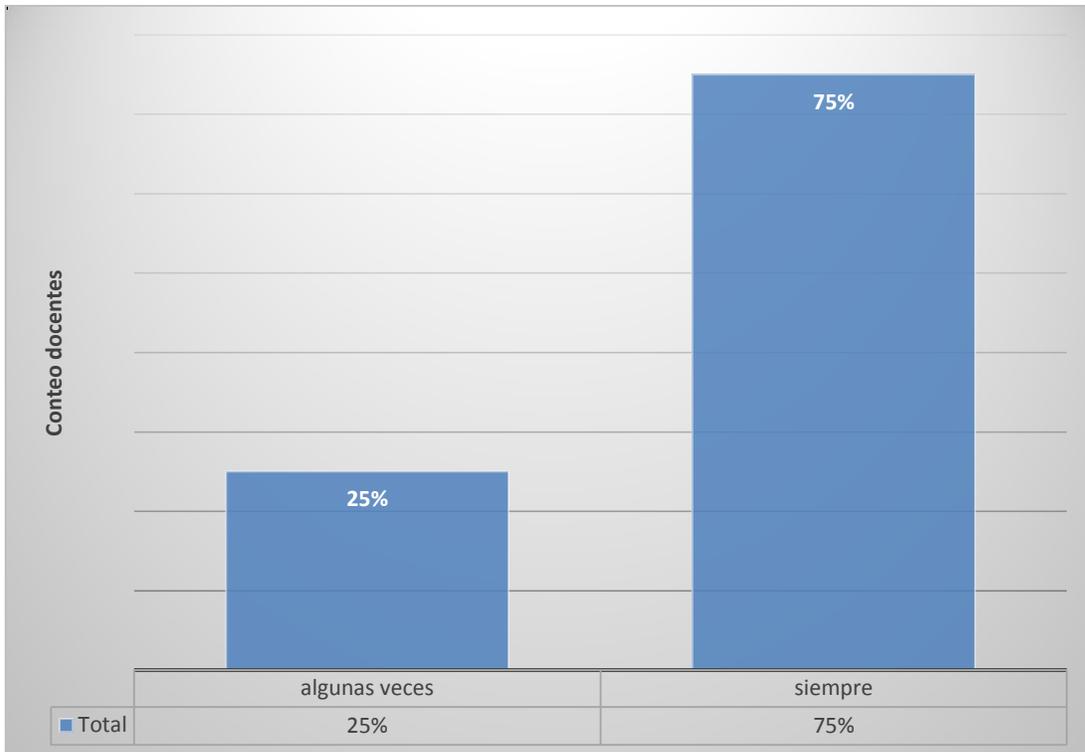
Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
92%	8%	0%	100%



Los datos obtenidos en la gráfica muestra que un 92% de docentes escuchan a sus estudiantes, no las interrumpen, prestan atención a lo que ellas les están diciendo y las respetan; son habilidades asertivas que poseen, las reflejan en clase, por lo tanto, se facilita la comunicación entre ambas partes y en el proceso de enseñanza aprendizaje.

16. ¿La postura corporal es relajada y expresiva?

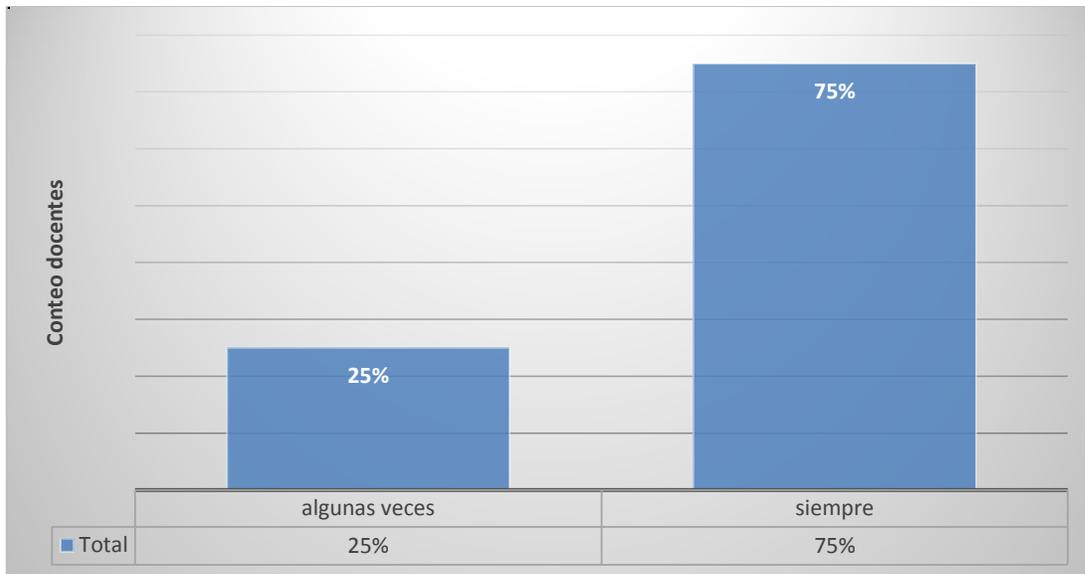
Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
75%	25%	0%	100%



El 75% de docentes presenta una comunicación no verbal que muestra atención e interés por las estudiantes, es un elemento físico del comportamiento asertivo que lo identifica como tal.

17. ¿Su tono de voz es el adecuado?

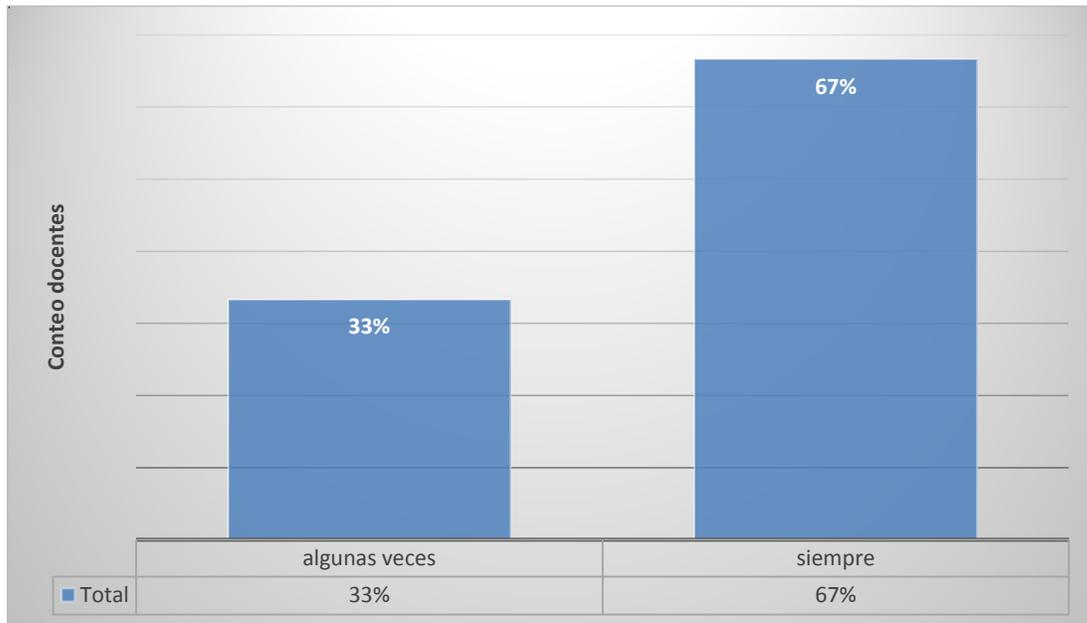
Siempre		Algunas veces	Nunca	Total
75%		25%	0%	100%



Un 75% de docentes hablan con fluidez y utilizan el tono de voz adecuado al impartir sus clases, demuestran dominio de temas por lo cual transmiten seguridad a sus alumnas, son habilidades asertivas que se observan en ellos.

18. ¿Es accesible al alumno, lo estimula y motiva?

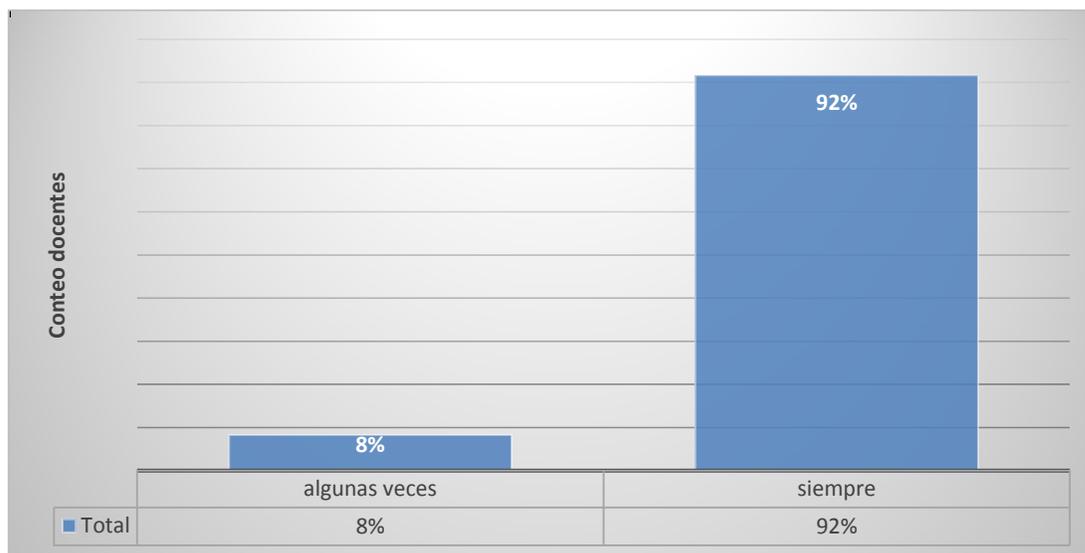
Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
67%	33%	0%	100%



El 67% de docentes demuestran empatía con sus alumnas, habilidad que desarrolla una persona asertiva.

19. ¿Sus alumnas le prestan atención y responden en clase?

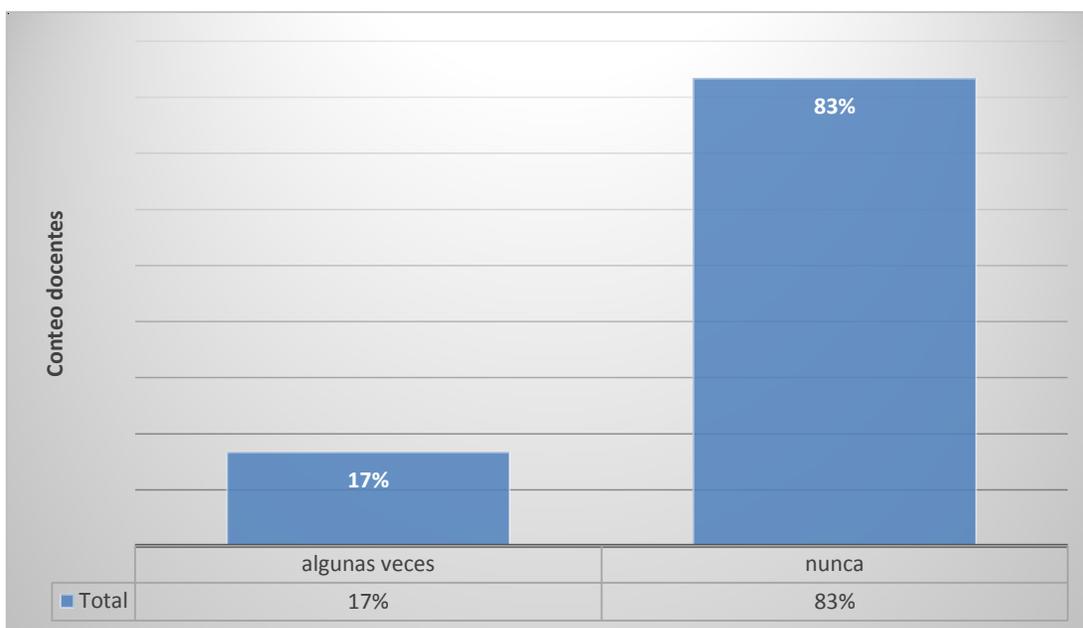
Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
92%	8%	0%	100%



En la mayoría de docentes observados, sus estudiantes le prestan atención y sienten la confianza para preguntar, resolver dudas e interactuar con ellos durante las clases y dentro de la institución si así lo desean. El 92% de catedráticos responden cuando se les cuestiona y prestan atención a sus alumnas, estas actitudes crean un ambiente de confianza entre emisor y receptor, por lo tanto favorecen al proceso de enseñanza aprendizaje.

20. ¿Impone su criterio en clase?

Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
0%	17%	83%	100%



El 83% de docentes muestra que no imponen su criterio ante las estudiantes, son capaces de aceptar sus errores y están conscientes que no siempre tendrán la razón en clase, habilidades asertivas en una persona y en el ámbito educativo favorecen el proceso de enseñanza aprendizaje.

Conclusiones

Después del análisis de los resultados obtenidos mediante la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. 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.
2. A través de la encuesta realizada en el Colegio Nuestra Señora de los Ángeles (Santa Elisa) se determinó que el grado de comportamiento asertivo en las alumnas es del 63%, 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.
3. Con base en la guía de observación que se realizó dentro del estudio, se determinó que los docentes dan mensajes claros, se expresan de forma adecuada, mantienen una postura corporal y un tono de voz apropiado, muestran interés por sus estudiantes y tienen la capacidad de aceptar que pueden equivocarse; por lo tanto, sus actitudes determinan un comportamiento asertivo con las alumnas dentro del proceso enseñanza aprendizaje.
4. Tanto profesores como estudiantes, utilizan componentes verbales en la comunicación asertiva, entre los cuales destacan: cuestionar libremente, intercambio mutuo de señales de atención, comprensión dentro del proceso educativo y utilización de un tono de voz adecuado en las conversaciones.

5. Por medio de la encuesta realizada a las 164 estudiantes, se determinó que un saludo serio o enojado; un tono de voz temeroso, golpeado de parte del catedrático, un ambiente en el que la alumna no se sienta en confianza, se sienta aburrida o distraída, el miedo y vergüenza que pueda sentir para resolver dudas en clase, son factores que determinan en las alumnas un comportamiento pasivo o agresivo dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

Recomendaciones

Con base en los resultados y teniendo en cuenta las conclusiones presentadas se dan las siguientes recomendaciones. **(Ver anexos)**

1. Se recomienda la realización de reuniones, talleres, mesas de trabajo, lectura de folletos, libros, donde se transmitan a los docentes, padres de familia y todas las personas involucradas en la educación de las estudiantes los beneficios de la comunicación asertiva dentro del proceso de enseñanza aprendizaje,
2. Es beneficioso para las estudiantes la realización de trabajos o ejercicios que requieran de su colaboración pues les motiva a esforzarse y fortalece las relaciones interpersonales, también reconocer con el grupo de alumnas los estereotipos de género, etnia, cultura más comunes y cómo evitarlos así como fomentar el trabajo en equipo, el análisis y comunicación asertiva para la toma de decisiones en grupo.
3. Es importante que el personal docente continúe practicando y desarrollando la habilidad de comunicarse asertivamente por el beneficio de las estudiantes, esto puede lograrse con la participación en talleres, técnicas de trabajo o capacitaciones sobre aplicación de habilidades comunicativas.
4. La realización de actividades dentro de las aulas como lecturas informativas, dinámicas, dramatizaciones con las estudiantes, juegos, en donde se demuestre la importancia de la comunicación y la asertividad y se refuerce el uso de componentes verbales al momento de comunicarse.
5. Las estudiantes deben realizar lecturas que tengan relación con el autoestima, escuchar y ver material audiovisual que fortalezca la misma, al mismo tiempo tener presente que expresar sus sentimientos con respeto, realizar comentarios, preguntar si tienen dudas en clase y fuera de la misma, acercarse a sus facilitadores, platicar con ellos les beneficia en su desarrollo social y educativo.

Bibliografía

1. Berlo, David K.. 1986. El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica. México: El Ateneo.239 p.
2. Bishop, Sue.2000. Desarrolle su asertividad. España: Gedisa.149 p.
3. Brites, Gladys y Almoño de Jenichen, Ligia. 2013. Saber decir, saber callar: fundamentos de la asertividad. Buenos Aires.Bonum:183 p.
4. Cabrera, Adriana. 1998. Lenguaje y comunicación. Caracas, Venezuela: Editorial CEEC. 200 p.
5. Carnegie, Dale.2011. Las 5 habilidades esenciales para tratar con las personas. México: Grijalbo. 315 p.
6. Day Chsistopher. 2006. Pasión por enseñar: la identidad personal y profesional del docente y sus valores. España: Narcea. 212 p.
7. Fonseca Yerena, María del Socorro, Carrera Pérez, Alicia, Pineda Ramírez, y María Ignacia. 2011. Comunicación oral y escrita. México: Pearson Educación. 367 p.
8. Fuentes de los Ángeles, Ivette 2010. Comunicación y asertividad entre padres e hijos (as) adolescentes. Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Pág. 137
9. Hervás Fernández, Gloria. 1998. Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal. Madrid: Playor. 206 p.
10. Interiano, Carlos. 2013. Semiología y comunicación. Guatemala : Fénix.186p
11. Langevin Hogue, Lise.2000.La comunicación: un arte que se aprende. España: Sal Térrea.159 p.
12. López de Paz, María Elena 2013. La escucha asertiva como actitud fundamental en la docencia universitaria. Tesis Maestría en docencia

universitaria. Guatemala. Universidad San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades. Departamento de posgrado. Pág. 90

13. Mérida González Aracelly. 2009. Guía para elaborar y presentar la tesis. Guatemala. Editorial Luna 118 p.
14. Mérida González Aracelly. 2009. Búsqueda bibliográfica, redacción de referencias y citas dentro del texto. Guatemala. Editorial Luna 45 p.
15. Niño Rojas Víctor Miguel. 1998. Los procesos de la comunicación y del lenguaje: fundamentos y práctica. Colombia: Ecoe. 365 p.
16. Piloña Ortiz, Gabiel. 2010. Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo. 8ª ed. Guatemala: GP Editores. 305 p.
17. Rangel Hinojosa, Mónica. 1977. Comunicación oral. México: Trillas. 91p.
18. Ribeiro, Lair. 2001. La magia de la comunicación. España: Urano. 189 p.
19. Sarramona Jaime. 1988. Comunicación y educación. Barcelona: CEAC. 179 p.
20. Shelton, Nelda. 2012. Asertividad: haga oír su voz sin gritar. 2ª. Ed. España: F.C. 190 p.
21. Smith, Manuel J. 1983. Sí, puedo decir no: enseñe a sus hijos a ser asertivos. México: Grijalbo. 381 p.

E-grafías

1. Barreras de Comunicación <http://www.academica.mx/blogs/barreras-la-comunicaci%C3%B3n> Fecha de consulta 26 de marzo de 2015.
2. Comunicación. <http://www.rae.es>. Fecha de consulta: 25 de marzo de 2015.
3. Conducta asertiva. http://www.ecured.cu/index.php/Conducta_asertiva
Fecha de consulta: 25 de abril de 2015.
4. Habilidades comunicativas: escucha activa.
http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/922/contenidos/03_00_00_contenidos.html Fecha de consulta: 8 de abril de 2015.
5. La asertividad dentro de la comunicación escrita y procesos de enseñanza aprendizaje. <http://adyroga.blogspot.com/2013/08/la-asertividad-dentro-de-la.html> Fecha de consulta: 8 de abril de 2015.
6. Macias Elizabeth, Camargo Gina. Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. 2013.
http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2852/1/TECE_CamargoReinosoGina_2014.pdf Fecha de consulta: 27 de abril de 2015.
7. Nicoletti, Javier Augusto. Fundamento y construcción del acto educativo. 2012.
www.uclm.es/varios/revistas/.../pdf/.../Fundamento_acto_educativo.doc
Fecha de consulta: 28 de abril de 2015

Anexos



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ENCUESTA ESTUDIANTES

El siguiente instrumento está diseñado para obtener información sobre la comunicación asertiva, dentro del proceso de enseñanza aprendizaje entre estudiantes y docentes del Colegio Nuestra Señora de los Ángeles (Santa Elisa). Los resultados obtenidos serán utilizados con carácter anónimo y confidencial, en un trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Al convertirse usted en la fuente humana, más importante, se le agradece desde ya sus respuestas.

INSTRUCCIONES

Se plantean 11 preguntas, las cuales deben ser respondidas en su totalidad. Debe señalar con una (X) la respuesta que juzgue conveniente. Sea lo más sincera y objetiva posible. En caso de alguna duda consultar al encuestador.

Fecha _____

1. ¿Qué edad tiene?

- a) 9 años ()
- b) 10 años ()
- c) 11 años ()
- d) 12 años o más ()

2. ¿De qué forma comienzan a dar las clases sus maestros?

- a) Cordial / emotivo ()
- b) Con seriedad ()
- c) Enojado ()

3. Cuando el maestro se comunica con usted ¿qué tono de voz utiliza?

- a) Seguro / amable ()
- b) Temeroso / inseguro ()
- c) Fuerte / golpeado ()

4. ¿Cómo es el ambiente en clase, entre usted y sus maestros?

- a) Agradable / respetuoso ()
- b) No siente confianza ()
- c) Aburrido ()

5. Cuando existe un problema entre sus compañeros en clase ¿cuál es la reacción del maestro?

- a) Dialoga y aconseja ()
- b) Ignora el problema ()
- c) Grita y regaña ()

**6. Cuando usted tiene dudas en clase o no entiende algún tema o tarea
¿Cómo reacciona usted?**

- a) Pregunta a su maestro ()
- b) Le da miedo y vergüenza preguntar ()
- c) No le interesa preguntar ()

**7. Si por algún motivo no está de acuerdo con lo que el maestro está
diciendo en clase... ¿usted?**

- a) Dice lo que piensa de forma respetuosa ()
- b) Prefiere reservar su opinión ()
- c) Se enoja y comenta con sus compañeros ()

**8. ¿Siente la confianza de pedir ayuda a su maestro ante cualquier
dificultad que se le presente dentro de la clase?**

- a) Sí ()
- b) No ()
- c) No le interesa ()

9. ¿Cuál es su reacción si el maestro le coloca una nota incorrecta?

- a) Le informa al maestro de forma respetuosa ()
- b) No dice nada ()
- c) Se enoja y reclama ()

10. ¿Cuál es su actitud ante un curso que le parece sencillo?

- a) Lo escucha y le presta atención ()
- b) Se distrae y piensa en otras cosas ()
- c) Le parece aburrido ()

**11. Según usted... ¿qué tan importante cree que es escuchar las
instrucciones que le dan los maestros en clase?**

- a) Muy importante ()
- b) Es necesario ()
- c) No es importante ()

¡Gracias por su colaboración!



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**GUIA DE OBSERVACION A DOCENTES DEL COLEGIO NUESTRA SRA. DE
LOS ÁNGELES (SANTA ELISA) No. _____**

No.	Actitud a evaluar	Siempre	Algunas veces	Nunca	Descripción
1	Sus mensajes son claros y se expresa adecuadamente.				Da mensajes claros y los expresa de forma adecuada.
2	Pone atención al estudiante.				Centra su atención en el estudiante que se lo solicita
3	Interpreta los movimientos del estudiante				Se interesa por las expresiones físicas del estudiante: preocupación, estrés, alegría, tristezas.
4	Sabe el docente en qué momento le corresponde hablar o responder al estudiante.				Practica una buena escucha, no lo interrumpe, hace silencio al escuchar al estudiante, lo respeta.
5	Postura corporal es relajada y hay expresividad.				Su postura física muestra atención e interés por el estudiante. De igual a igual.
6	Habla fluidamente, tono de voz				Se muestra seguro cuando

	adecuado, demuestra seguridad y dominio en clase.				imparte sus contenidos de clase.
7	Accesible al alumno, lo estimula, motivación en la conversación.				Hay palabras de ánimo, lo motiva, le da una palmada de apoyo, es empático.
8	Le prestan atención las alumnas en clase y responde a sus dudas.				Las estudiantes están atentas y sienten la confianza para hacer preguntas e interactuar con el docente.
9	Impone su criterio en clase.				No acepta sus errores y siempre quiere tener la razón en clase.

COMENTARIO U OBSERVACIONES DE INTERÉS, DIFERENTES A LA GUIA.

1) Taller

“Siempre hay una forma de decir bien las cosas” (Practicamos las distintas formas de reaccionar ante las situaciones)

Objetivos

Aprender a usar formas correctas de comunicación para resolver los conflictos de manera adecuada.

Población

Adolescentes.

Duración aproximada

De 30 a 45 minutos.

Materiales necesarios

Hoja “Siempre hay una forma de decir bien las cosas (Practicamos las distintas formas de reaccionar ante las situaciones)” y un bolígrafo para cada participante.

Descripción

1) Se lee la teoría de la hoja “Siempre hay una forma de decir bien las cosas (Practicamos las distintas formas de reaccionar ante las situaciones)” y responden a las preguntas de la misma.

2) Juego de papeles (ensayo conductual) de una situación en la que se plantea la necesidad de usar formas correctas de comunicación o se resuelve un conflicto de forma adecuada. Ensayan las distintas formas de reaccionar (pasiva, agresiva, asertiva).

En distintas situaciones se nos plantea la necesidad de usar formas correctas de comunicación que nos ayuden a resolver los conflictos de manera adecuada. Una comunicación correcta debe cumplir cuatro condiciones:

- Usar palabras y gestos adecuados
- Defender bien los propios intereses
- Tener en cuenta los argumentos y los intereses del otro
- Encontrar soluciones de compromiso razonables para ambas partes

Sin embargo, en nuestra comunicación con los demás, podemos reaccionar de tres formas:

1. Podemos ser ASERTIVOS:

- Decimos lo que pensamos y cómo nos sentimos
- No humillamos, desagradamos, manipulamos o fastidiamos a los demás
- Tenemos en cuenta los derechos de los demás
- No siempre evitamos los conflictos, pero sí el máximo número de veces
- Empleamos frases como: “Pienso que...”, “Siento...”, “Quiero...”, “Hagamos...”, “¿Cómo podemos resolver esto?”, “¿Qué piensas”, “¿Qué te parece?”,...
- Hablamos con fluidez y control, seguros, relajados, con postura recta y manos visibles, utilizamos gestos firmes sin vacilaciones, miramos a los ojos

2. Podemos ser PASIVOS:

- Dejamos que los demás violen nuestros derechos
- Evitamos la mirada del que nos habla
- Apenas se nos oye cuando hablamos
- No respetamos nuestras propias necesidades
- Nuestro objetivo es evitar conflictos a toda costa
- Empleamos frases como: “Quizá tengas razón”, “Supongo que será así”, “Bueno, realmente no es importante”, “Me pregunto si podríamos...”, “Te importaría mucho...”, “No crees que...”, “Entonces, no te molestes”,...
- No expresamos eficazmente nuestros sentimientos y pensamientos

3. Podemos ser AGRESIVOS:

- Ofendemos verbalmente (humillamos, amenazamos, insultamos,...)
- Mostramos desprecio por la opinión de los demás
- Estamos groseros, rencorosos o maliciosos
- Hacemos gestos hostiles o amenazantes
- Empleamos frases como: “Esto es lo que pienso, eres estúpido por pensar de otra forma”, “Esto es lo que yo quiero, lo que tu quieres no es importante”, “Esto es lo que yo siento, tus sentimientos no cuentan”, “Harías mejor en...”, “Ándate con cuidado...”, “Debes estar bromeando...”, “Si no lo haces...”, “Deberías...”

Respondemos a las siguientes preguntas:

A) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma pasiva:

B) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma agresiva:

C) ¿Cómo podrías haber reaccionado de forma asertiva en las dos situaciones anteriores?

D) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma asertiva:

E) ¿Cuál es la forma de reaccionar que cumple mejor las cuatro condiciones de una correcta comunicación?

F) ¿Cómo nos sentimos tras reaccionar de forma pasiva?

¿Y agresiva?

¿Y asertiva?

G) ¿Con qué forma de reaccionar se daña menos la relación interpersonal?

H) ¿Cómo te ven los demás al comportarte de forma asertiva?

¿Y agresiva?

¿Y pasiva?

I) ¿Qué conclusiones has sacado de todo esto?

J) Para terminar, elegimos entre todos una situación conflictiva real y ensayamos las distintas formas de reaccionar. Ej.: un amigo nos propone hacer algo que no nos gusta.

2. Juego educativo para desarrollan la asertividad

Soy Asertivo: Tortuga, Dragón y Persona.

Juego educativo para enseñar a los niños y niñas a ser asertivos: capaces de expresarse sin dañar a los demás.

Soy Asertivo: Tortuga, Dragón y Persona.

Juego educativo para enseñar a los niños y niñas a ser asertivos: capaces de expresarse sin dañar a los demás.

OBJETIVOS

- Enseñar a los niños y niñas a expresarse y defenderse sin hacer daño a los demás.
- Educar para una comunicación positiva e inteligente.
- Fomentar la capacidad de perder el miedo a expresarse sin ser agresivos.

PARTICIPANTES

Niños y niñas de 9 años en adelante.

MATERIALES

- Ficha estilos comunicativos: Tortuga, Dragón, Persona.

EN QUE CONSISTE EL JUEGO

Esta dinámica educativa, permite enseñar a los niños y niñas los tres estilos comunicativos: pasivo (tortuga), agresivo (dragón) y asertivo (persona). A través de una divertida dinámica podrán conocer los tres estilos mencionados, reflexionar sobre ellos y descubrir la importancia de comunicarse de forma asertiva, lo que les permitirá defenderse sin ser agresivos. La asertividad es una habilidad de la inteligencia emocional que resulta clave para comunicarnos y relacionarnos, por ello es fundamental desarrollar en los más pequeños desde el principio un estilo asertivo.

INSTRUCCIONES

Preparación: Preparamos las cartulinas con el tronco del árbol y los materiales.

Explicación: Cuando nos comunicamos con los demás es muy importante que podamos decir nuestra opinión, expresar nuestras ideas y defendernos de los ataques y al mismo tiempo no atacar a los demás, no hacerles daño con nuestra forma de comunicarnos. Existen tres estilos de comunicación que vamos a explicar a continuación:

- Dragón (Estilo agresivo): Este estilo es el que utiliza el dragón impone sus sentimientos, sus ideas y sus opiniones. Se comunican amenazando, insultando y agrediendo. El dragón suelta fuego por la boca cuando habla.
- Tortuga (Estilo pasivo): La tortuga se esconde en su caparazón cuando la decimos algo. No defienden sus intereses, no expresan ni sentimientos ni ideas ni opiniones.
- Persona (Estilo Asertivo): Las personas nos comunicamos con las palabras, es importante usar bien las palabras y respetar nuestros propios derechos así como los demás. Este estilo de comunicación nos permite decir lo que nos molesta sin hacer daño a los demás.

(Es interesante, ponerles ejemplo de cada estilo mientras lo explicamos).

Después de explicarles esto, les repartimos la ficha TORTUGA, DRAGÓN Y PERSONA. En grupos de 3 o 4 participantes les pedimos que completen la ficha. Se trata en un primer lugar clasificar las diferentes expresiones en uno de los estilos. Les daremos tiempo para que reflexionen y completen la segunda parte de la ficha.

Una vez completadas las dos partes de la ficha, cuando conozcan los diferentes estilos comunicativos, en los mismos grupos de 3 o 4, les diremos que se repartan los tres estilos (tiene que haber como mínimo una tortuga, un dragón y una persona) y que inventen una situación que luego tendrán que escenificar, para que los demás participantes adivinen quien representa cada estilo.

FICHA TORTUGA, DRAGÓN Y PERSONA. Señala con una cruz el estilo que concuerda con la frase. Alguna frase pueden concordar en más de un estilo.			
	TORTUGA (PASIVO)	DRAGÓN (AGRESIVO)	PERSONA (ASERTIVO)
No le importan las opiniones de los demás.			
No sabe decir que no.			
Escucha a los demás con respeto.			
Dice sus opiniones respetando a los demás.			
Se deja influenciar.			
No le importa hacer daño a los demás.			
Puede insultar, amenazar y humillar.			
No tiene miedo de decir lo que piensa.			
Le asusta lo que los demás puedan pensar.			
Sabe decir que no a algo sin sentirse culpable.			
Tiene en cuenta las opiniones y sentimientos de los demás.			
Actúa con seguridad y firmeza.			
Raramente hace lo que quiere.			
Se mete con los demás cuando no le parece bien su opinión.			
Trata de manipular a los otros.			
Suelen ser inseguros.			
Nunca deciden en un grupo.			
Imponen sus opiniones y sus decisiones.			
Escucha y acepta otras opiniones.			
Consigue que los demás le tengan miedo.			
Consigue que los demás le respeten y escuchen.			
Los demás no le tienen en cuenta.			

3) Videos: Asertividad

Punto de arranque para trabajar los distintos tipos de comunicación. La gestión de los conflictos y el comportamiento asertivo.

https://www.youtube.com/watch?v=da8Da_oWVRU

https://www.youtube.com/watch?v=Wuf_yYM7T3g&list=PL8dVbCUD3Wi5OMnm42X7MFLY86z3ryzi

<https://www.youtube.com/watch?v=8CaSv2ChkPE>

4) Lecturas recomendadas que hablan sobre asertividad

- ✓ Libro sobre la asertividad: Cuando digo no me siento culpable
- ✓ Los 7 hábitos de los adolescentes altamente efectivos
- ✓ Manual de asertividad:

<http://www.autoestimablog.es/manual%20assertivitat/manualasertividadcastellano.pdf>