



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



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMUNICACIÓN SOCIAL

PROBLEMA:

EL ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL APRENDIZAJE
SIGNIFICATIVO DE LOS ESTUDIANTES DE LA UTB – EXTENSIÓN
QUEVEDO

AUTOR:

CONTRERAS GOMEZ JAHAIRA

TUTOR:

LCDA. MAYRA DUARTE, MSC.

BABAHOYO - 2021



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



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental, mi motor y mi mayor inspiración, por haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a los todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional.

AUTORA:
CONTRERAS GOMEZ JAHAIRA



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



DEDICATORIA

En primer lugar, le dedico este trabajo de investigación a Dios por darme fuerza para continuar en este proceso y obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres por el sacrificio en todos estos años llenos de muchos retos, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y cumplir con mi objetivo, han sido mi pilar fundamental para lograrlo.

A mi hermano por ser mi compañero, estar siempre presente y por el apoyo moral, que me brindo a lo largo de esta etapa.



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



RESUMEN

La finalidad de este proyecto de investigación, es mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes y docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo.

La comunicación asertiva es muy importante ya este permite llevar en si una buena relación, no solamente dentro de una institución educativa, sino para toda relación social. Esta comunicación asertiva promueve valores, buenas conductas dentro y fuera del aula de clases En la actualidad la comunicación cada día más se va desapareciendo ya que cada vez se está perdiendo el interés de comunicar o transmitir un buen mensaje.

Por ello es importante que la institución elabore una guía de estrategia de comunicación para que exista una buena comunicación y más que todo el respeto, fomentando los valores. Es importante también que el docente a la hora de dar sus clases debe estar seguro con un tono de voz adecuado, que permita generar un ambiente óptimo para el desarrollo de las actividades académicas utilizando mecanismos de comunicación interactivas y de esta forma no se presenten conflictos dentro de las aulas de clases, siempre llegando a acuerdos por medio del dialogo.



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



CONTENIDO

CARATULA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO.....	v
RESULTADO DE GRADUACIÓN DE LA DIMENSIÓN ESCRITA.....	vi
CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES	vii
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCION	1
CAPITULO I.....	2
Definición del tema caso de estudio.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	2
1.3 JUSTIFICACION	3
1.4 OBJETIVOS	4
1.5 Fundamentación teórica	4
1.6. Hipótesis	15
1.7. Metodología de la investigación	15
CAPÍTULO II.....	17
2.1. Desarrollo del caso	17
2.3. Soluciones planteadas.....	19
2.5 CONCLUSIONES	20



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



INTRODUCCION

La comunicación es la parte esencial para todo ser humano, desde que nacemos nos comunicamos de diferentes formas, en el desarrollo de esta actividad se intercambias ideas, pensamientos, sentimientos o conocimientos que permiten el avance constante de las personas. Toda comunicación debe estar en condiciones de comprenderlas, por lo tanto, la comunicación proporciona un alivio a la expresión emocional de los sentimientos y cumplimientos de las necesidades humanas sociales.

La comunicación asertiva dentro del ámbito educativo, debe existir una buena relación entre maestro y alumnos, debe de existir el respeto y la empatía, saber entender las necesidades de cada estudiante, no solo debe haber un buen interlocutor y buen receptor. Es necesario establecer límites y tener una relación equilibrada entre los docentes y alumnos. El asertividad nos permite implementar una comunicación efectiva sin que esto sea sinónimo de autoritarismo ni exceso de permisividad. Implica ser capaz de expresar lo que uno siente sin la necesidad de agredir a otra persona, es la forma de comunicarse con respeto y comprensión.

La finalidad de este trabajo de investigación es que los estudiantes tengan confianza en sí mismos en demostrar sus sentimientos dentro y fuera del aula, perder el miedo al hablar al ser rechazados y tener buenas prácticas comunicativas, para así poder fomentar una buena formación integral de metodología de enseñanza dentro del aula, el docente debe ser capaz de hacer dentro del salón de clases en un ambiente motivador donde el estudiante sea capaz de interactuar con una buena comunicación dentro y fuera del aula. Convirtiendo así una transformación social tanto



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



estudiante y docentes, donde la comunicación entre los ambos sea asertiva es decir haya una buena comprensión fomentando así la búsqueda y soluciones a los problemas.

Esta investigación se estructura por dos capítulos como se presenta a continuación:

Capítulo I

Se hace referencia al tema de caso de estudio donde se debe realizar el enunciado el nombre del estudio, el planteamiento del problema donde se señalan todas las características de la problemática, los hechos y los acontecimientos que están en el entorno, la justificación, los objetivos, fundamentación teórica donde se hace la revisión de la literatura, hipótesis y metodología de la investigación.

Capítulo II

Contiene situaciones detectadas, se describe en detalles todo el trabajo de investigación que provocan o dan origen al problema planteado, dar soluciones. Basado en la información obtenida en la investigación y sustentada en su formación profesional.



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



CAPITULO I

Definición del tema caso de estudio

El caso de estudio abarca compendios teóricos enfocados en la comunicación entre docentes y estudiantes dentro del aula.

EL ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LOS ESTUDIANTES DE LA UTB EXTENSIÓN QUEVEDO.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La Comunicación Asertiva es una manera de información en el cual se expresan sentimientos, pensamientos, opiniones y creencias de una manera respetuosa, clara y honesta. Aunque no es algo natural para todos, la asertividad es una destreza que se puede enseñar a los estudiantes y al desarrollar esta forma de comunicación, les permitirá a ellos proteger a sí mismos, así como desenvolver su capacidad de recuperación.

Uno de los problemas de aprendizaje que tienen los estudiantes de la Universidad es la escasa comunicación y relación entre docentes y estudiantes, no hay una buena relación y comunicación, por lo que hace que en ocasiones los mensajes emitidos no son comprendidos en su totalidad y se genere un tipo de comunicación inadecuado. Entre ellos, no existe comprensión, por lo que se debe tener en cuenta que la comunicación asertiva es la que permite saber tratar con el debido respeto y comprensión, se pudo observar que esto afecta a los estudiantes en un bajo rendimiento académico.

Para que no ocurran conductas agresivas, violencias, conflictos, reproches y malos entendidos se debe favorecer un buen aprendizaje, el docente debe generar un clima escolar



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



propicio en el proceso de aprendizaje, ya que, si no tiene una buena comunicación asertiva, el estudiante por más esfuerzo que requiera aprender, tendrá dificultades, o muchas de las veces por miedo a ser rechazados o ser juzgados por sus compañeros de clases o profesores, optan por omitir su punto de vista o criterio de algún tema en general. por ellos es importante que el docente cree entornos educativos sanos con habilidades y destrezas, mejorando las relaciones no solamente entre docente y estudiantes, sino más bien que tenga una buena relación entre las comunidades sociales.

1.3 JUSTIFICACION

El presente trabajo de investigación es efectuado con la finalidad de mejorar la comunicación dentro y fuera del aula, en los alumnos de la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo, es muy importante llevar a cabo buenas relaciones interpersonales, para así promover buenas conductas y crear valores dentro y fuera del aula, que tenga la habilidad de dialogar y debatir sin violencia, lograr empatía entre compañeros y docentes. Con esta finalidad de mejorar la comunicación asertiva entre docente y estudiantes, la educación mejorara ya que los estudiantes se sentirán más motivados a expresar sus puntos de vista cualquier duda o inquietud de algún tema en específico. Entrando así en confianza en sí mismo y la relación entre el docente y compañeros de su clase. En la actualidad se ponen en práctica estrategias para que la información asertiva prevalezca dentro de clases para que el proceso-enseñanza sea de calidad.



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



1.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la comunicación asertiva en el aprendizaje significativo de los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo, mediante estrategias comunicacionales, que permitan mejorar la comunicación asertiva.

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera afecta la comunicación asertiva en la educación entre docentes y estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo?

1.5 Fundamentación teórica

Comunicación

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 (2011). 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).



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL



Hervas (2008). 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).

“La comunicación es el intercambio de mensaje que se transmite a través de un emisor y un receptor, se establecen una conexión para intercambiar ideas, mensajes, para comunicar sentimientos o expresar lo que siente”.

Niveles de la comunicación

Según lo señalado 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 profesional: está relacionada con lo convencional, lo esperable en cada ocasión, para armonizar en un grupo o equipo de trabajo.
- Hondo: cuando se comparte la intimidad: sin barreras se experimentan sentimientos, deseos, debilidades, fracasos y logros. (p.134).

Tipos de comunicación

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



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL



Comunicación verbal

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

La Asertividad

Cuando se dialoga de aprender a ser asertivos, se relata a que se debe promover el desarrollo de las habilidades en donde se formen individuos directos, honestos y expresivos en la manera de comunicarse; además de ser personas seguras, que se auto respeten y que tengan la habilidad de hacer sentir valiosos a los demás.

(Brites y Almoño 2013). Concretan el 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).

“El asertividad es la habilidad de expresar lo que sentimos de una manera amables, directa y abierta, es querer lograr decir o expresar lo que deseamos sin que la otra persona se sienta ofendió con respeto. Ser asertivo es un elemento importante para poder relacionarnos con otras personas”



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



Shelton (2012). Manifiesta 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:

- Compensar 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.

Carnegie (2011). Define que 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:

Características de asertividad y el no asertividad

Asertividad

- Es una conducta.
- Se puede aprender
- Permite resolver mejor los conflictos. 18



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL



- 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 conducta que sirva para conseguir siempre lo que se desea.

Obstáculos comunes para actuar asertivamente

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

Baja autoestima

Concorre una diferencia entre autoestima y concepto sobre uno mismo. La autoestima se define 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. El conocimiento que tenga de sí mismo influye sobre sus objetivos, su disposición y sus actos. Si se observa a sí mismo orientado hacia los resultados, organizado y disciplinado, talvez se considere una persona que puede cumplir sus metas. Lo más posible es que tenga una alta autoestima, y por lo opuesto 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.

Incapacidad para proceder en los conflictos:

Se sabe que los contextos conflictivos ponen a prueba a la persona más firme. Debido a que entran las emociones, es fácil reaccionar con comportamientos pasivos o agresivos. En cambio,



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



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:

Escasas personas han sido enseñadas para desarrollar habilidades asertivas con las cuales responder ante situaciones de humillación verbal. La inhabilidad para responder puede establecer 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 asimila a confesar ante las humillaciones, las alabanzas, las generalizaciones y determinados lenguajes corporales, mejorara sus relaciones con los demás.

Comunicación Asertiva

Comunicación asertiva Afirma Bishop (2011). Expone que la comunicación asertiva significa adecuar su vocabulario al receptor de la comunicación, lo cual quiere decir evitar palabras técnicas, contracciones, juegos de palabras 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 apoya 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.



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



Técnicas de comunicación asertiva

(Brites y Almoño 2013). Afirman 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 habilidad 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:



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



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.

La comunicación dentro del ámbito educativo es la herramienta y el medio más importante que se debe establecer y desarrollar entre docentes y estudiante. Esta indagación se orienta directamente en la comunicación de tipo asertivo, basándose en los conceptos que definen la



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



misma. La comunicación dentro del aula es definida como: el “Proceso por medio del cual la información es intercambiada y entendida por un docente y uno o más estudiantes, usualmente con la intención en aquel de motivar o influir sobre las conductas de estos, generándose así un encuentro donde no hay parte silenciosa”, afirma o define (Monje, et al., 2009, p. 82).

Se considera como una actividad consiente que permite intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir un mensaje. Así mismo, representa la técnica para establecer un canal adecuado en donde el mensaje emocional llegue en forma correcta y sea percibido por la otra persona de manera que surta un efecto. La comunicación tiene entonces dos formas de establecerse: a través de lo verbal y lo no verbal (o corporal). Con relación a lo anterior, Goleman (1996), declaro que:

Las comunicaciones no verbales envían un mensaje claro al sistema perceptivo de la persona, y estas señales son canalizadas por el sistema límbico aún antes de que la corteza cerebral pueda estructurar una elaboración consciente del mensaje recibido. De esa manera, cuando las palabras no concuerdan con los gestos manifestados dentro de un mensaje emocional, la paradoja informacional genera el desconcierto (p.37).

Para Pozo, et al., (2011, p. 104), la comunicación no verbal es “Diferentes formas de expresar la actitud (como pueden ser los gestos, los silencios, la no participación, o la retirada de una situación etc.), pero es indudable que, si no contásemos con el lenguaje no verbal, nuestra percepción y nuestro conocimiento de las actitudes se verían muy empobrecidos”. Pues la comunicación no verbal tiene la potencialidad de ir más allá de las palabras, con mucha velocidad y aportando a la vez, elementos para lograr la empatía necesaria a los procesos de enseñanza. (Shablico., 2012, p. 103).



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL



A deferencia de la comunicación no verbal, la verbal, es un conjunto de razones que incluye el acceso y el intercambio de información, la discusión abierta de ideas y la negociación de desacuerdos y conflictos. Según, Cabrea (2003, citado por Keil, 2011, (p. 31), define que la comunicación verbal se puede observar en tres aspectos “con un lenguaje aseverativo que conduce a la comprensión del contenido, el lenguaje expresivo hace referencia a algún aspecto individual del hablante o a su estado psicológico y por último el lenguaje imperativo que es donde el hablante trata de influir sobre las decisiones de sus destinatarios recurriendo a la imposición jerárquica”. (Cabrera, 2011, p. 31).

Teniendo en cuenta que la comunicación verbal es un proceso netamente humano, debe cumplir funciones esenciales como “Ser “inevitables y naturales” resultan ser independientes de variables contextuales y situacionales. Se efectúan en el individuo y en la sociedad, de manera sincrónica, paralela e integral”. (Ramírez., 2010, p. 55)

Además de ello durante el proceso de la comunicación se pueden generar conductas asertivas, pero también pasivas y agresivas, dependiendo del estado emocional y psicológico tanto del estudiante como del docente, Osorio (2004) las define como:

Conducta pasiva:

La vulneración de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera donde se ignora las necesidades propias. La no aseveración indica una falta de respeto hacia las propias necesidades. La finalidad es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. La posibilidad de que el sujeto no asertivo satisfaga sus necesidades se encuentra mínima debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. El individuo que actúa así se puede apreciar a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. (p. 52).



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



Conducta agresiva:

La protección de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. El comportamiento agresivo, en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. El ataque verbal directo incluye ofensas verbales, injurias, chantajes y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones. Manejar este estilo a corto plazo, produce alivio por la descarga emocional experimentada, a la vez que se perciben sentimientos de poder momentáneos, y en ocasiones se logran objetivos sin mantener en cuenta las necesidades de los demás; sin embargo, a largo plazo las consecuencias negativas son de resentimiento y evitación de las personas que han sido atacadas, relaciones poco duraderas e insatisfactorias y tensiones. (p. 52).

La comunicación asertiva es aplicable en el ámbito académico

La comunicación asertiva es una forma de comunicarse y expresarse de manera consciente y madura, situándose en medio de dos posturas: siendo groseros e irrespetuosos o la de evitar problemas y quedarse callado. Su finalidad es poder transmitir alguna idea, sentimientos o pensamientos, sin lastimar a alguien más, mostrándose seguro y confiado de lo que se está expresando, evitando la intranquilidad que causa la ansiedad y el enojo que producen los problemas. Podría afirmarse que la comunicación y el asertividad se encuentran íntimamente relacionadas, que de la mano se tornan edificantes, eficientes, claras y congruentes, pero sobre todo hacen que la comunicación sea abierta y honesta incorporando el respeto mutuo entre los participantes. (Hernandez, 2014).

Comunicación intra-personal + Comunicación inter-personal = Asertividad



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL



La comunicación intrapersonal es aquella que establecemos con nosotros mismos, es nuestro “diálogo interno”. Para un educador, es importante ya que le permite ser capaz de “ver su interior”, permitiéndole descubrir expectativas, preconcepciones y estereotipos. También, podrá reaccionar de mejor forma ante situaciones inesperadas dentro del aula. (e-Learning, 2018).

La comunicación inter-personal es aquella que se establece entre dos o más personas. Por ello, para que un individuo pueda relacionarse bien con los otros se necesita de estos factores:

- La autoestima, es estar bien consigo misma.
- La audición, que permite tener una “acción activa” de entendimiento con el otro.
- La retroinformación, es reformular el mensaje que se nos comparte con nuestras propias palabras para evitar confusiones.
- En el aula virtual, estos factores siguen siendo igualmente esenciales ya que seguimos siendo profesores que interactúan con estudiantes, es decir, personas que tratan con personas.

1.6. Hipótesis

La comunicación asertiva influye en las relaciones interpersonales entre los estudiantes y profesores. Haciendo que exista un debido respeto.

1.7. Metodología de la investigación

La metodología empleada en este proyecto es cuantitativa (descriptiva), debido a la recopilación de análisis de datos. Es aquí donde aplica la encuesta usando preguntas cerradas de opciones múltiples.

Tipo de investigación

Investigación descriptiva



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL



Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Arias , 2012).

Se utilizará para identificar los problemas de comunicación asertiva dentro y fuera de aula, describiendo como influye la comunicación entre docentes y estudiantes.

Investigación exploratoria

Se empleará en la recopilación y análisis de los compendios teóricos establecidos para fundamentar el trabajo de investigación. Además, se investigará a los involucrados por medio de la formulación de preguntas, mediante las cuales se podrá obtener un conocimiento claro del problema.

Métodos

- **Inductivo**

Permitirá obtener conclusiones de carácter general sobre la base de análisis de la información descrita en hechos y acontecimientos de carácter particular.

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Arias 2006 Expone el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. Estas técnicas de recolección de información constituyen las formas de indagar acerca de los datos que se requieren para desarrollar la investigación.



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



CAPÍTULO II

Resultados de la investigación

2.1. Desarrollo del caso

Para la realización de este trabajo analice todos los elementos o causas que motivaron el desarrollo de la investigación, una vez determinado el problema se identificó el tema a tratar, para así describir el planteamiento del problema, donde detallaré el porqué, cuando y como sucedió. Identificado todas las necesidades que queremos saber, y luego justificar el trabajo de investigación para dar posibles soluciones al tema motivo de análisis.

2.2. Situaciones detectadas (hallazgo)

La comunicación es la base fundamental, para poder alcanzar los objetivos planteados dentro del aula y propiciar un buen ambiente académico.

En la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión de Quevedo se observó que los estudiantes no mantienen una relación interpersonal con los docentes, lo que dificulta una que exista una verdadera empatía entre ambos actores.

No se establecen normas y respeto dentro del aula, en su mayoría los educandos no emiten su criterio personal de algún tema ya que temen ser el centro de burla por partes de sus compañeros y del catedrático, creando todo esto en el estudiante un desinterés en aprender por el miedo a ser rechazado. En otra de las observaciones se analizó que uno de los docentes llega a dar sus clases de una manera dominante, no permite que los estudiantes expresen lo que sienten dentro del aula, por la ausencia de comprensión y dialogo que el docente no estimula.

Así mismo este docente tiene cierta empatía con algunos estudiantes, y cuestiona algunos puntos de vista de otros, utilizando tonos no adecuados para comunicarse, permitiendo no solucionar o llegar algún acuerdo ante las situaciones conflictivas en el aula de clase.



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



Todo esto hace que en ocasiones los mensajes emitidos no sean comprendidos en su totalidad y se genere un tipo de comunicación inadecuado. Frente a estos eventos nos damos cuenta que entre docente y estudiantes no existe la debida interacción comunicativa, en ese sentido se debe tener en cuenta que la comunicación asertiva es la que permite determinar los elementos a emplearse para lograr una adecuada forma de emitir los mensajes del emisor y que puedan ser bien asimilados por el receptor teniendo así una buena comprensión de los conocimientos. Finalmente, en este proceso de investigación se pudo observar de una forma clara la falta de comunicación afecta en gran medida a los estudiantes y se representa en un bajo rendimiento académico.



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



2.3. Soluciones planteadas

Establecer normas dentro del aula y que los estudiantes conozcan sobre sus derechos y obligaciones dentro de la sala de clase, para que así la comunicación sea de manera abierta mediante diálogo y no haya malos entendidos entre los estudiantes y el docente.

El maestro dentro de sus clases, debe ser flexible, dinámico al inicio y al cerrar sus actividades. Debe generar una propuesta curricular que sea abierta, que invite al dialogo, que permita trabajar en equipo y fomentar la creatividad, buscando la iniciativa para adecuarla a la práctica, generando un clima propicio en el proceso del aprendizaje. El docente debe poner en práctica los aspectos básicos como la disciplina, emprendimiento y valores.

No cuestionar los puntos de vista de sus estudiantes, respetar los criterios que tiene cada uno de ellos, ya que cada discente tiene una manera de expresar su punto de vista ante cualquier tema.

Permitir que los estudiantes sean creativos y autónomos, dejando atrás la enseñanza tradicional, considerando que cada uno es un ser diferente que aprende de una forma distinta al otro.

También el docente encuentra soluciones cuando se presentan algún desacuerdo, evita los conflictos dentro del aula de clases. Debe estar seguro en dar las acciones que se va realizar, ser amable y respetuoso, estableciendo claramente los objetivos que se desea llegar, encontrando un acuerdo entre ambos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL



Por ello considero que la comunicación asertiva es muy importante dentro del aula donde el docente debe crear una guía didáctica con estrategias de comunicaciones de asertividad y de esta forma mejorar la calidad en el ámbito escolar.

2.4 Recomendaciones (propuesta para mejorar el caso)

Como recomendación solicitar una investigación donde se cree una guía estratégica de la comunicación asertiva para la facultad de comunicación social dentro del aula, en la misma se deberá implementar normas y reglamentos creados por docentes y estudiantes que permita a estudiantes y maestros, lograr los objetivos deseados dentro del aula. Para mejorar la habilidad de transmitir un mensaje y opiniones sin necesidad de ofender a los demás, tratando a las personas con el debido respeto.

2.5 CONCLUSIONES

Después de haber realizado el trabajo de investigación en la Universidad Técnica de Babahoyo extensión de Quevedo se ha llegado a las siguientes conclusiones.

- Los docentes no se expresan de forma clara porque no utilizan tonos adecuados para una buena comunicación. Esto hace que los estudiantes no entablen una conversación con el maestro por miedo a ser rechazados, además cuestiona y reprueba los puntos de vista de sus alumnos cuando es diferente su manera de exponer algún criterio.
- Así mismo considero que en la investigación realizada se ha observado dentro de su contexto que no existe una comunicación asertiva entre estudiantes y docentes lo que no permite desarrollar buenas habilidades comprensivas.



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



- Docentes que no llegan a acuerdos o buscan solución, haciendo que haya conflictos en el aula de clases. No existe dialogo ni relación interpersonal con los estudiantes y solo se limitan a exponer sus criterios de una manera dominante, haciendo que su autoridad sea lo que el exprese.
- Es necesario tener en cuenta que la comunicación asertiva es una herramienta importante para poder interactuar eficazmente y expresar de una mejor manera nuestros sentimientos, sin necesidad de agredir u ofender a otras personas expresando nuestras opiniones con respeto hacia la otra persona y de una manera clara y precisa y poder relacionarnos con otras personas.
- Además, la comunicación asertiva favorece de muchas formas, no solamente se la puede emplear dentro de una institución educativa, sino también en la vida profesional. La asertividad en las personas hace que expresen lo que siente de una forma respetuosa, no ofendiendo a los demás, y respetando los criterios de cada persona.



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



REFERENCIAS

- Aguirre, J., Mesa, H., Morales, E., & Saldarriaga. (2008). La Comunicación Asertiva: Herramienta como Práctica Pedagógica. Universidad de Antioquia. Recuperado de: <http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/814/1/D0207.pdf>
- Berlo, David K.. 2011. El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica. México: El Ateneo. 239 p.
- Bishop, Sue. 2000. Desarrolle su asertividad. España: Gedisa. 149 p.
- Brites, Gladys y Almoño de Jenichen, Ligia. 2013. Saber decir, saber callar: fundamentos de la asertividad. Buenos Aires. Bonum: 183 p.
- Hervás Fernández, Gloria. 1998. Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal. Madrid: Playor. 206 p.
- Keil, G. I. (2011). Comunicación en el ámbito escolar en relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje. Universidad Abierta Interamericana, 1-108. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104122.pdf>
- Ramírez, A. C. (2010). La comunicación como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes. Uniminuto, 1-55. Recuperado de: http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2852/1/TECE_Camargo_ReinosoGina_2014.pdf
- Rangel Hinojosa, Mónica. 1977. Comunicación oral. México: Trillas. 91 p.
- Ribeiro, Lair. 2001. La magia de la comunicación. España: Urano. 189 p.
- Sarramona Jaime. 2011. Comunicación y educación. Barcelona: CEAC. 179 p.
- Shelton, Nelda. 2012. Asertividad: haga oír su voz sin gritar. 2ª. Ed. España: F.C. 190 p.



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



- Shablico., S. (2012). La comunicación no verbal en el aula, un análisis en la enseñanza disciplinar. cuadernos de investigación educativa, volumen 3 #18, , 103-104. Recuperado de: <http://www.martalbaladejo.com/pdf/La%20comunicacion%20no%20verbal%20en%20el%20aula.pdf>

- Keil., G. I. (2011). Comunicacion en el Ambito escolar en Realcion con los Procesos de Enseñanza y aprendizaje. Universidad Abirta Interamericana, 1-108. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104122.pdf>

- <http://elearningmasters.galileo.edu/2018/03/22/comunicacion-assertiva-en-el-aula-virtual/#:~:text=Tanto%20en%20el%20C3%A1mbito%20educativo%20como%20profesional%20hemos%20escuchado%20sobre%20la%20assertividad.&text=La%20comunicaci%C3%B3n%20assertiva%20es%20un,aprendiendo%20a%20decir%20%E2%80%9Cno%E2%80%9D>

- (<http://www.rae.es>)