



**UTPL**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y  
HUMANIDADES**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, MENCIÓN ORIENTACIÓN  
EDUCATIVA**

**La comunicación asertiva en la adolescencia**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**MAGISTER EN EDUCACIÓN, MENCIÓN ORIENTACIÓN  
EDUCATIVA**

**Autor:** Amoroso Ochoa, Bolívar Geovanny

**Director:** Santacruz Moncayo, Samuel Benedetto

LOJA

2024



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2024

## Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Loja, 28 de enero del 2024

Doctora

Xiomara Paola Carrera Herrera

**Director de la Maestría de Educación, Mención Orientación Educativa**

Ciudad. -Loja

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: **La comunicación asertiva en la adolescencia** realizado por **Bolívar Geovanny Amoroso Ochoa** completos del autor o autores (as) ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Mgr. Samuel Benedetto Santacruz Moncayo

C.I. 1105176059

Correo electrónico: [sbsantacruz@utpl.edu.ec](mailto:sbsantacruz@utpl.edu.ec)

### **Declaración de autoría y cesión de derechos**

Yo, **Bolívar Geovanny Amoroso Ochoa**, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Titulación denominado: **La comunicación asertiva en la adolescencia**, la maestría de **Maestría de Educación, Mención Orientación Educativa**, específicamente de los contenidos comprendidos en: Marco teórico, Metodología y Análisis y Discusión de resultados, siendo **Samuel Benedetto Santacruz Moncayo**, director del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTP, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”, en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Bolívar Geovanny Amoroso Ochoa

C.I.: 0604270215

Correo electrónico: [bg\\_755@hotmail.com](mailto:bg_755@hotmail.com)

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por darme sabiduría, humildad y la fortaleza para la realización de una meta más en mi desarrollo profesional, a mi esposa y a mi hija por todo su apoyo y ejemplo brindado.

Bolívar Amoroso Ochoa

### **Agradecimiento**

Comienzo agradeciendo a Dios por darme la fuerza para finalizar este trabajo, además agradezco a la Universidad Técnica Particular de Loja y a todos sus docentes que participaron en la maestría, en especial al Dr. Samuel Santacruz, y a la Dra. Xiomara Carrera, quienes con sus conocimientos y calidad humana me apoyaron hasta el final de esta etapa.

Bolívar Amoroso Ochoa

## Índice de contenido

Carátula.....	I
Aprobación del director del Trabajo de Titulación.....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	III
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenido.....	VII
Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	3
Capítulo uno.....	5
Marco teórico.....	5
1.1 La Comunicación.....	5
1.2 Tipos de comunicación .....	9
1.2.1 Comunicación pasiva .....	9
1.2.2 Comunicación agresiva.....	10
1.2.3 Comunicación asertiva.....	11
1.3 Características de la asertividad.....	14
1.4 Importancia de la comunicación asertiva en el proceso y aprendizaje.....	15
1.5 Elementos de la Comunicación Asertiva.....	17
1.6 La comunicación asertiva en la educación.....	19
1.7 La comunicación asertiva en el clima del aula.....	20
1.8 Estrategias para mejorar la comunicación asertiva en el aula.....	22
1.9 Test de asertividad de Rathus.....	24
1.9.1 Obtención de los resultados del test Rathus.....	24
Capítulo dos.....	26
Metodología.....	26
2.1 Objetivos de investigación.....	26
2.1.1 Objetivo general.....	26
2.1.2 Objetivos específicos.....	26
2.2 Enfoque de la investigación.....	26
2.3 Diseño de investigación.....	27
2.4 Métodos de investigación.....	28
2.5 Población y muestra.....	28
2.5.1 Población.....	28
2.5.2 Muestra.....	28
2.6 Técnicas investigativas e instrumentos de recolección de datos.....	28
2.6.1 Técnicas investigativas.....	28
2.6.2 Instrumentos de recolección de datos.....	29
2.7 Tratamiento de los datos.....	30
Capítulo tres.....	31
Análisis y Discusión de resultados.....	31
3.1 Resultados obtenidos de la aplicación del test de asertividad a los adolescentes.....	31
3.1.1 Resultado sociodemográfico de los adolescentes encuestados.....	31

<b>3.1.2 Resultados sobre el nivel de asertividad de los adolescentes.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.3 Resultados sobre el nivel de asertividad en el género masculino.....</b>	<b>35</b>
<b>3.1.4 Resultados sobre el nivel de asertividad en el género femenino.....</b>	<b>36</b>
<b>3.1.5 Análisis de las puntuaciones más altas y bajas del nivel de asertividad.....</b>	<b>37</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>39</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>41</b>
<b>Propuesta de mejora.....</b>	<b>42</b>
<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>46</b>
<b>Apéndice A Test de Rathus .....</b>	<b>51</b>
<b>Apéndice B Ejemplos situacionales de la comunicación asertiva.....</b>	<b>54</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Elementos de la comunicación Asertiva.....	<b>18</b>
<b>Tabla 2</b> Información sociodemográfico género.....	<b>31</b>
<b>Tabla 3</b> Información sociodemográfico edad.....	<b>32</b>
<b>Tabla 4</b> Resultados de la aplicación del test de Rathus a los adolescentes.....	<b>33</b>
<b>Tabla 5</b> Nivel de asertividad de los adolescente.....	<b>33</b>
<b>Tabla 6</b> Nivel de asertividad de los adolescentes género masculino.....	<b>35</b>
<b>Tabla 7</b> Nivel de asertividad de las adolescentes género femenino.....	<b>36</b>
<b>Tabla 8</b> Adolescentes con las puntuaciones más altas y bajas en el test de Rathus.....	<b>37</b>
<b>Tabla 9</b> Test de Rathus.....	<b>51</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Tres elementos de la Asertividad.....	<b>17</b>
<b>Figura 2</b> Escala de asertividad del test de Rathus.....	<b>25</b>
<b>Figura 3</b> Información sociodemográfica de género.....	<b>31</b>
<b>Figura 4</b> Información sociodemográfica de la edad.....	<b>32</b>
<b>Figura 5</b> Resultado del test de asertividad en los adolescentes.....	<b>34</b>
<b>Figura 6</b> Resultado del test de asertividad en el género masculino.....	<b>35</b>
<b>Figura 7</b> Resultado del test de asertividad en el género femenino.....	<b>36</b>

## **Resumen**

La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que las personas expresan sus opiniones y problemas de una forma clara y firme priorizando el respeto hacia el otro. La presente investigación tuvo como objetivo analizar la comunicación asertiva de los estudiantes de tercer año de bachillerato. En consideración se tendrá en cuenta para este trabajo, una investigación descriptiva con un carácter explicativo causal de diseño no experimental. La población para esta investigación la conformaron 25 adolescentes con edades comprendidas entre los 16 a 19 años. Para determinar el nivel de asertividad se utilizó la prueba de Rathus obteniendo entre los resultados más relevantes, que la mayoría de los adolescentes encuestados tienen un nivel de asertividad bajo. Como conclusión general, los adolescentes necesitan mejorar sus habilidades comunicacionales para lo cual se hace una propuesta de mejora con la se prevé subir el nivel de asertividad para que esto influya en el desempeño tanto académico como social.

Palabras clave: adolescentes, comunicación, asertividad, test de Rathus.

### **Abstract**

Assertive communication is a style of communication in which people express their opinions and problems in a clear and firm manner, prioritizing respect towards the other. The present research had the objective of analyzing the assertive communication of third-year high school students. In consideration, a descriptive research with a causal explanatory character of non-experimental design will be taken into account for this work. The population for this research consisted of 25 adolescents between 16 and 19 years of age. To determine the level of assertiveness, the Rathus test was used, obtaining among the most relevant results, that most of the adolescents surveyed have a low level of assertiveness. As a general conclusion, the adolescents need to improve their communication skills, for which an improvement proposal is made to increase the level of assertiveness in order to influence both academic and social performance.

*Keywords:* adolescents, communication, assertiveness, Rathus test.

## Introducción

En los últimos años se ha investigado el tema de la comunicación asertiva y su favorabilidad para los procesos de enseñanza aprendizaje en la educación. Teniendo en cuenta estos antecedentes se pretende analizar la comunicación asertiva de los estudiantes de tercero año de bachillerato, para saber si este tipo de comunicación tiene o no, incidencia en el desempeño académico y en el comportamiento dentro del aula.

Para dar respuesta a esta problemática se inicia revisando la literatura existente sobre la comunicación asertiva y su incidencia en el aprendizaje. Además se procedió a medir el nivel de asertividad mediante el test de Rathus a 25 estudiantes con edades comprendidas entre los 16 a 19 años, para finalmente analizar los resultados de forma general y en base a la edad y género de los estudiantes.

En este trabajo de investigación se planteó dos objetivos específicos, el primer objetivo es el diagnosticar el nivel de asertividad de los estudiantes de tercero año de bachillerato el cual se pudo cumplir de manera satisfactoria. El segundo objetivo es el establecer un guía metodológico para mejorar la comunicación asertiva en adolescentes en el aula. En el análisis de este estudio se encontró resultados como que las estudiantes de género femenino tienen un mayor nivel de asertividad y que la asertividad no está relacionada con la edad del estudiante.

Metodológicamente se considera un tipo de investigación descriptiva con un carácter explicativo causal, que según Carrasco (2005, p.72): son aquellas investigaciones para determinar y conocer las causas a factores o variables que generen situaciones problemáticas dentro de un determinado contexto social. Este tipo de investigación ayuda a explicar los hechos y fenómenos en cuanto a sus causas y consecuencias.

El presente trabajo está conformado por tres capítulos, el primer capítulo *Marco teórico* se realiza una revisión por lo expuesto por diferentes autores sobre temáticas como la comunicación, los tipos de comunicación y para finalmente centrarnos en la comunicación asertiva y su influencia en el aprendizaje y el clima del aula. En el segundo capítulo *Metodología* se analiza el enfoque, diseño y métodos de investigación. Considerando las

técnicas de investigación y los instrumentos de recolección de datos. En el tercer capítulo *Análisis y Discusión de resultados* se visualizan la información obtenida de la aplicación de test de asertividad a los estudiantes, por otra parte, se determina los porcentajes de los niveles de asertividad según el género del estudiante. Y finalmente se analiza las respuestas de estudiantes con poca asertividad con relación a las respuestas de estudiantes con buena asertividad.

Los estudiantes pasan un buen tiempo en las instituciones educativas, en ese lugar se desenvuelven en situaciones de carácter académico y social, por lo que se requiere de una comunicación asertiva tanto con el docente como con sus pares. La presente investigación tiene una relevante importancia dentro de la formación de los estudiantes, debido a que es necesario conocer cómo está el nivel de asertividad de estos como punto de partida para iniciar una mejora en sus habilidades comunicacionales con la finalidad de lograr un pleno desarrollo tanto en ámbito académico como social, por otro lado esta investigación dejara abiertas otras posibilidades para futuros estudios de la Universidad Técnica Particular de Loja, ya que el tema de la asertividad es un aspecto que está siendo afectado por los actuales avances de las TIC, lo cual tiene influencia en todos los ámbitos sociales.

## Capítulo uno

### Marco teórico

#### 1.1 La Comunicación

Desarrollar una buena comunicación es vital para mantener relaciones sanas entre las personas ya que permite intercambiar opiniones de manera clara y concisa. Para tratar esta temática se comienza citando a Harbermas (1987, p.78) quien considera que la comunicación es “el símbolo provoque en uno mismo lo que provoca en el otro individuo. Tiene que tener esa clase de universalidad para cualquier persona que se encuentre en la misma situación”.

Gomez & Simon (2016) expresa que la comunicación es un tema tan antiguo como el hombre y tan importante como él. Muchos problemas y conflictos se resolverían democráticamente si la comunicación entre los seres humanos partiera de escuchar con respeto y tolerancia, posibilitando la expresión honesta y clara de los mutuos intereses y sentimientos.

Arribas et al. (2021) considera que la comunicación es un proceso esencial de toda la actividad humana, constituye el modo de realización de las relaciones sociales que tiene lugar a través de los contactos directos o indirectos de las personas y los grupos en el proceso de su vida y actividad social, donde no solo interviene el contenido de la información que se transmite o recibe, sino la forma en que se realiza

Por otra parte, Calua (2021) establece que la comunicación es un intercambio de información entre el emisor y el receptor cuyo fin es transmitir o recibir un determinado mensaje. Su importancia reside en los seres humanos, quienes intercambian información de diferente tipo entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad.

Chiavenato (2014, citado por Gil et al. 2022, p, 4) menciona que la comunicación cumple con 4 funciones importantes en una organización;

1. **Control**, la comunicación tiene un fuerte componente de control en el comportamiento de la organización, los grupos y las personas, es decir cuando los trabajadores siguen normas y procedimientos.
2. **Motivación**, la comunicación propicia la motivación cuando se define lo que debe hacer una persona, se evalúa su desempeño y se le orienta sobre las metas y resultados que debe alcanzar.
3. **Expresión de emociones**, la comunicación en un grupo representa una alternativa para que las personas expresen sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción. Casi siempre es un medio para la expresión emocional de los sentimientos y de satisfacción de ciertas necesidades sociales.
4. **Información**, la comunicación facilita la toma de decisiones individuales y grupales al transmitir datos que identifican y evalúan cursos de acción alternativos.

Hernández et al. (2019) expresa que la comunicación se establecen roles interpersonales, se elaboran representaciones del mundo y también interactuamos con el entorno; es una cuestión importante ver que esto puede ser una necesidad, una herramienta, una filosofía, un objetivo, un medio, un fin, un comienzo. De ahí que el profesor debe poseer conocimientos de las funciones de la comunicación, así como de las percepciones diferentes que pueden aparecer tanto en el aula como en el entorno en que desarrolla su trabajo como en la comunidad.

Vázquez & Núñez (2021, p. 101) considera que los pasos a seguir para un correcto proceso de comunicación son:

1. Elegir el momento y lugar adecuados y pactados con la otra persona, y estar en un estado emocional favorable a la comunicación.
2. Ser congruente y haber reflexionado sobre qué se quiere, qué se quiere decir y cómo decirlo mejor.
3. Ser consciente de los propios filtros para enviar y captar mensajes.
4. Escuchar activa y empáticamente y hacer preguntas abiertas o específicas según sea más adecuado al tema tratado.

5. Utilizar un estilo asertivo de comunicación.
6. Expresar sentimientos y emociones en forma de "mensajes yo".
7. Utilizar mensajes claros, precisos, consistentes y útiles.
8. Aceptar argumentos, objeciones o críticas, incorporando los mensajes de la otra persona en nuestro discurso.

Naranjo (2008) expresa que la forma que tiene la persona de interactuar con las demás es una manifestación de cómo es, cómo piensa, qué valores tiene y su grado de sensibilidad. Por lo tanto, al actuar sobre la comunicación, también se actúa sobre la psicología de la persona. Mejorar las habilidades comunicativas también repercute favorablemente en el estado emocional general de las personas.

Del Barrio & Salcines (2012) considera que la adolescencia es un período en el que las modalidades de comunicación son variadas, hay múltiples ambigüedades y silencios. Los datos procedentes de la investigación sobre las relaciones familiares indican que en algún momento entre la infancia y la adolescencia la comunicación entre los hijos y sus progenitores se deteriora.

Granja (2013) establece que el intercambio de mensajes, ideas y conocimientos entre el docente y el alumno, mediante el uso del lenguaje y de aquellos recursos personales, psicológicos y educativos, para expresar emociones y sentimientos, aprender a manejar el diálogo tenso y complejo, donde se tienen en cuenta los factores que intervienen en la relación dialógica, en la cual se promueve la socialización a través de una óptima interacción de los actores.

Caballero et al. (2018) establece que la comunicación en el aula debe ser una relación terapéutica entre docente y estudiante, un auténtico encuentro entre seres humanos que aspiran a la optimización de los aprendizajes. Si la relación es adecuada, el trabajo del docente es realizado con mayor calidad y las situaciones son desarrolladas favorablemente para él mismo y para los alumnos.

García et al. (2007, citado por Martí 2018) expresa que la comunicación ha sido por mucho tiempo excluida del aula, al ser un área importante para reflexionar y actuar. Difícilmente se concibe la acción educativa sin un profesor y un estudiante, de ahí la importancia de revisar las relaciones que se establecen entre ellos, no solo en el vínculo educativo, sino también en el comunicativo.

Rodríguez et al. (2019, citado por Peñafiel & García 2021): indicaron que la eficiencia en la comunicación se desarrolla entre un modo pasivo y otro agresivo, es la actitud que se tiene frente a otro sujeto, se exterioriza en el lenguaje verbal y extra verbal, como es el lenguaje corporal, el tono de la voz y los gestos, valorando y respetando los derechos del otro, por lo que, el individuo que acoge el mensaje no debe sentirse agredido o perjudicado.

En esa temática Hopenhayn (2003), expresa que, en el área educacional, más que contenidos curriculares, se requiere generar una disposición general al cambio en las modalidades de aprender, comunicarse y producir. En este marco, es urgente mejorar la calidad y pertinencia del sistema educacional a fin de que éste cumpla una función estratégica en el tránsito de las sociedades nacionales hacia un orden global, competitivo y altamente interconectado, centrado en el paradigma de la sociedad del conocimiento.

Según Hernández (2019), el papel de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje es uno de los principales factores que intervienen en el mundo educativo, tanto dentro como fuera del aula. La educación es, sobre todo, un proceso de comunicación y socialización del individuo, por lo tanto, debemos tener muy presente la importancia de que se produzca de una manera correcta y eficaz.

Urquijo & Gonzalez (1997) considera que existen algunas condiciones que posibilitan una buena comunicación. Por un lado, el código que se emplea debe ser compartido. Todos los sujetos involucrados en una interacción deben tener acceso a la comprensión de las significaciones convencionales que se transmiten y una sensibilidad o capacidad para captar la carga emocional que se incluye en todo mensaje y que puede llegar a perturbar una comunicación. Un docente puede utilizar palabras adecuadas, conceptualmente

referidas al contenido a transmitir, pero hacerlo con una carga emocional que pueda distorsionar la comprensión del mensaje.

En esta temática Zambrano et al. (2019) considera que la comunicación en materia de educación puede ser estudiada como un método en constante movimiento, ya que la actitud que los padres transmiten a sus hijos hacia la educación, pueden ser una gran influencia en el proceso de aprendizaje, pues muchas de las veces esto se torna complejo porque en ocasiones las denominaciones aptitud escolar, desempeño académico o rendimiento escolar, incluyen toda una compleja gama de conceptos y conocimientos, generados por la realidad y los contextos que sintetizan las variables o categorías de cantidad o cualidad, según el caso, como factores de medición y predicción de la experiencia educativa, y que no lo reducen a un indicador sino que se considera una constelación dinámica de atributos cuyos rasgos característicos distinguen los resultados de cualquier proceso de enseñanza aprendizaje.

En base a estos autores podemos darnos cuenta sobre la universalidad de la comunicación y su fin fundamental es transmitir un mensaje. Por otra parte, La comunicación en el aula debe estar orientada a optimizar el aprendizaje.

## **1.2 Tipos de comunicación**

Caballero et al. (2018) expresa que “el estilo comunicativo es la forma en que la personalidad se orienta al organizar, dirigir y participar en la comunicación con los demás. Es la manera distintiva que cada sujeto tiene de manifestarse en cada uno de los contextos sociales en que interactúa (p. 20)”.

### **1.2.1 Comunicación pasiva**

Este tipo de comunicación está relacionado el evitar entrar en una confrontación directa por lo expresado, la comunicación pasiva según Caballero et al. (2018) es el estilo propio de personas inseguras que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Subvaloran sus propias opiniones y necesidades dando un valor superior a las de los demás.

Por otra parte, Quinto (2020) considera que el estilo pasivo conlleva a identificar comportamientos referidos a la sumisión; es decir, las personas que poseen este estilo dejan de valorarse, no tienen actitudes de defenderse y dejan de seguir sus ideales a pesar que les cause un gran sufrimiento.

Zepeda (2014, citado por Gil et al. 2022) menciona que la comunicación pasiva tiene como principal característica es que la persona que la utiliza no expresa en forma abierta, directa y concreta sus ideas. Esto puede deberse a que la persona posee una autoestima baja, temores o miedos, inseguridad, desconocimiento del trabajo o son personas indecisas.

Naranjo (2008, p.16) considera que en la comunicación pasiva existen creencias que incrementa este comportamiento, como son las siguientes:

- Comportarse de manera asertiva, defendiendo mis intereses y derechos personales, es negativo. Si actúo así, las otras personas pueden molestarse y dejar de apreciarme como amigo o amiga.
- Yo no me merezco el respeto de... porque él o ella es... y, en cambio, yo soy.
- Yo no tengo derecho de pedir ayuda a... en cambio, no puedo negarle mi ayuda, aunque me cueste mucho hacerlo.
- No tengo derecho de sentirme triste, con enfado o temor y mucho menos expresarlo.
- Yo no tengo derecho a opinar sobre... solo lo tiene él o ella por qué.
- No puedo equivocarme ni en mis opiniones ni en mis comportamientos.

En base a estos dos autores se puede considerar que la comunicación pasiva está relacionada con la inseguridad o temor de la persona a expresar lo que piensa o cree para no entrar en conflicto con el interlocutor.

### **1.2.2 Comunicación agresiva**

Generalmente está relacionado con la buena autoestima, pero además está relacionado con una expresión de la violencia, que se manifiesta de manera física, verbal o escrita hacia el interlocutor. En relación Caballero et al. (2018) considera que la comunicación agresiva se opone a la pasividad; se caracteriza por la sobrevaloración de las

opiniones y sentimientos personales, obviando o despreciando los de los demás; no se logra alcanzar el tono y la forma apropiada de la comunicación para realizar una influencia afectiva.

Según Quinto (2020) Las personas con este estilo dañan la autoestima de los demás y no miden las secuelas que pueden dejar. La irritabilidad es un aspecto esencial en estas personas y por ello, al interior de las entidades, espantan a los usuarios.

Zepeda (2014, citado por Gil et al. 2022) menciona que la comunicación agresiva se da cuando la persona expresa sus ideas de forma abierta y directa, pero afectando de alguna manera a la otra persona. Por ello daño la autoestima del receptor del mensaje.

Naranjo (2008, p. 16) considera que en la comunicación agresiva existen creencias que incrementa este comportamiento, como son las siguientes:

- Solo yo tengo derecho a intentar conseguir mis objetivos y a defender mis derechos.
- Solo yo debo ser respetada en esta situación porque yo soy... y los demás son... o no son...y, por tanto, no merecen mi respeto.
- Solo yo tengo derecho a pedir que me ayuden y los demás no pueden negarse a ello. Solo yo puedo negarme a brindar ayuda.
- Solo yo tengo derecho a sentirme... y a decirlo a... los sentimientos de los demás no me interesan en absoluto. Son un problema.
- Solo yo tengo derecho a opinar sobre... los demás no tienen derecho porque...
- Solo yo puedo equivocarme y no me importan las consecuencias de mis actos u opiniones.

Considerando estos autores la comunicación agresiva está relacionada con el buscar dominar al interlocutor irrespetando su autoestima y dignidad para imponer sus propios puntos de vista.

### **1.2.3 Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones y enfrentamientos. Es una de las vías más adecuadas para la interacción y la comunicación entre las personas.

Riso (1988, citado por Naranjo 2008) define la conducta asertiva como: Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

Según Robredo (1995, citado por Riverón 2022): Los orígenes de la palabra “asertividad” se encuentran en el latín *asserere* o *assertum*, que significa “afirmar” o “defender”. Es con base en esta concepción que el término adquiere un significado de afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo y comunicación segura y eficiente.

De acuerdo con Rodríguez & Serralde (1991, citado por Gaeta & Galvanovskis 2009, p. 405) considera que: una persona asertiva se siente libre para manifestarse, expresando en sus palabras lo que siente, piensa y quiere; puede comunicarse con personas de todos los niveles, siendo una comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada; tiene una orientación activa en la vida; va tras de lo que quiere; actúa de un modo que juzga respetable; acepta sus limitaciones al comprender que no siempre puede ganar; acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas; con delicadeza, pero también con firmeza, establece quiénes son sus amigos y quiénes no; se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos, y evita los dos extremos: por un lado, la represión y, por el otro, la expresión agresiva y destructiva de sus emociones.

Citando a Caballero et al. (2018) quien establece que la asertividad permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que se considera más apropiado para uno mismo, defendiendo los propios derechos, intereses o necesidades sin agredir u ofender a nadie. Es una actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta tanto en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial, y en la voz. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

Naranjo (2008) considera que las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta. Siendo así, la autoafirmación o asertividad pueden ubicarse en el campo de la psicología conductista.

Gómez & Simón (2016) El ser asertivo te permite tener criterio propio y no dejarte llevar por las órdenes impuestas en las que estés en desacuerdo, ayuda a aumentar nuestro liderazgo. Generalmente las personas asertivas tienden a tomar decisiones y guiar a otros de manera mucho más sencilla.

Considerando además a Mendiburu (2022) La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que las personas expresan sus opiniones, puntos de vista, problemas, necesidades, quejas, entre otros, de una forma en la cual se prioriza el respeto hacia el otro, de manera clara y firme.

Zepeda (2014, citado por Gil et al. 2022) menciona que la comunicación asertiva se da cuando la persona expresa sus ideas en forma abierta y directa, tratando de no afectar en forma negativa a los demás. Este estilo busca una comunicación que construya y ayude a resolver las situaciones. La persona de comunicación asertiva tiene un objetivo claro al comunicarse con otros. Busca el momento, el lugar y la forma de expresar lo que siente.

Monge (2009, citado por Bernal 2022) considera que la comunicación asertiva en el aula forma parte nuclear del proceso enseñanza aprendizaje, “la comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos”.

De acuerdo con Flores & Díaz (2004, citado por Flórez et al. 2022, p. 177), hay tres dimensiones en el estudio de la asertividad:

- Asertividad indirecta: es la incapacidad del individuo para tener enfrentamientos directos con otras personas, generando que la expresión de ideas se vea dificultada por la deficiencia para poner límites, hacer peticiones o expresar sentimientos.
- No asertividad: es la inhabilidad del individuo para interactuar con otras personas y manejar la crítica, lo cual está relacionado con el déficit en la exteriorización de sentimientos, emociones u opiniones.
- Asertividad: hace referencia a la habilidad de las personas para “expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, para dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica”.

Según estos autores la comunicación asertiva está relacionada con la autoestima de la persona y permite expresar opiniones de manera clara y firme manteniendo siempre el respeto hacia los demás.

### **1.3 Características de la asertividad**

Una persona asertiva tiene algunas características en su forma de comunicarse lo cual le permite una mejor interrelación tanto en lo académico como el ámbito social. Güell y Muñoz (2000, citado por Naranjo 2008) considera que la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas. Consideran estos autores que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de

una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

López (2020, citado por Bernal et al. 2022) considera que las características que nos ayudan a identificar a una persona asertiva: un asertivo no tiene miedo a la hora de expresar su opinión, sabe dialogar y llegar a acuerdos, respetan los derechos de los demás y piden que respeten los suyos, su habla es fluida, sin muletillas y el tono de la voz es adecuado, su comunicación verbal se apoya en la no verbal con gestos suaves pero firmes, expresan sus sentimientos (positivos y negativos) a los demás, saben decir que no, aceptan críticas y las emiten, para expresar su punto de vista hablan en primera persona, gozan de una sana autoestima y les gusta relacionarse con los demás no encontrando amenazas en la interacción con los otros.

Prieto & López (2021, p. 555) expresa que una persona con comunicación asertiva se manifiesta a través de las siguientes características: expresan comprensión hacia los demás, siempre monitorean las situaciones por más compleja que sean estas, siempre manifiestan su opinión ante los demás de una forma clara y precisa, controlan sus emociones, Se respetan a sí mismos, presentan la autoestima adecuada y finalmente expresan gratitud, paciencia y comprensión.

Según lo expuesto por los autores citados se puede considerar que las características fundamentales de una persona asertiva es una autoestima adecuada, el expresar una opinión de forma clara, concisa y el no interactuar con los demás en base al temor.

#### **1.4 Importancia de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza y aprendizaje**

El proceso de enseñanza y aprendizaje la asertividad tiene un rol fundamental debido a que facilita la comunicación y resuelve conflictos dentro del aula de clases. Rice (2000, citado por Naranjo 2008) considera que las adolescentes y los adolescentes con una baja autoestima tienden a estar pendientes de su invisibilidad social. A ellas y a ellos no se les destaca o se les selecciona como líderes y con frecuencia no participan en la

clase o en actividades sociales. No defienden sus propios derechos ni expresan sus opiniones sobre los asuntos que les interesan, es decir, carecen de asertividad. Estas adolescentes y estos adolescentes generalmente desarrollan sentimientos de aislamiento y soledad.

Flórez et al. (2022) establece que el marco del desarrollo adolescente, la asertividad es una habilidad muy importante, no solo para la construcción de redes sociales significativas, sino para el afianzamiento de la propia imagen y estima, en tanto las personas asertivas son más eficaces en sus interacciones y ello retroalimenta sus acciones en contexto. Por lo tanto, la asertividad se constituye en un factor protector para el adecuado desarrollo social y, promotor de bienestar y salud mental a lo largo del desarrollo personal.

Según Lesme et al. (2020, citado por Peñafiel & García 2021) considera que la asertividad dentro de la comunicación es un aporte óptimo para la interacción, sea esta de ámbito familiar, social, profesional, educativo y cultural, es decir, expresar emociones, pensamientos y sentimientos con respeto y tolerancia, sin vulnerar los derechos del otro, la comunicación asertiva es una habilidad para la resolución de problemas y conflictos de forma acertada.

Bernal et al. (2022) considera que la comunicación asertiva es importante, al momento de transmitir ideas con otras personas, que el receptor pueda entender claramente lo que dice el emisor es de gran importancia. Esto en un aula de clases comprende el hecho que todos pensamos diferente y que se pueden generar distintas opiniones en un debate con el maestro y los compañeros, logrando que los estudiantes sean asertivos respetarán sus propias opiniones y escucharán las de los demás, esto genera tranquilidad emocional y mental.

Entre sus beneficios está disminuye el nivel de estrés provocado por las diferencias que se pueden ocasionar por las opiniones de las demás personas, mejorar el relacionarse con el entorno educativo y social, mantener la calma ante los problemas sin mezclar las relaciones de amistad con las profesionales y finalmente aumenta la autoestima. Una

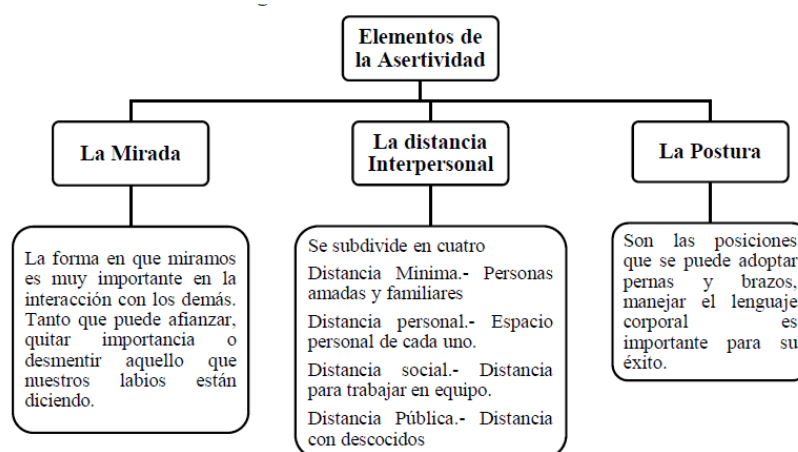
persona con conductas asertivas sabe que debe respetarse así mismo para respetar a los demás por lo que se usan los términos correctos para no ofender al interlocutor, por ende, se siente mejor al realizar las actividades y mejorar sus relaciones sociales expresando sus emociones, sentimientos e ideas con respeto.

En el proceso de enseñanza – aprendizaje se presenta muchas dificultades debido al continuo debate que existe entre el maestro y los estudiantes, y por otra parte dentro de un aula de clases existe estudiantes que buscan el aislamiento, Por lo cual es importante contar una comunicación asertiva que facilite el aprendizaje dentro del aula.

### 1.5 Elementos de la Comunicación Asertiva

Bernal et al. (2022) considera que un componente clave ya sea en la manera de que la persona se exprese, esta debe ser tolerante no olvidando el respeto de los demás y considerando sus opiniones, así también cabe recalcar que los gestos son un factor principal ya que a través de estos se puede demostrar diferentes situaciones del individuo, además por medio de estos elementos se puede saber qué es lo que necesita la persona o en que está fallando ya que la asertividad como es algo que se aprende y es un proceso paso a paso.

**Figura 1**  
*Tres elementos de la Asertividad*



*Nota.* En esta figura se visualiza los 3 elementos fundamentales de asertividad.

**Tabla 1**  
Elementos de la comunicación Asertiva

Elemento	Subdirección	Ítems
<b>Elemento Visual</b>	El contacto visual	Cuando converso con un estudiante mantengo el contacto visual. Que exista comodidad mirando a mis estudiantes a los ojos.
	La proxémica o distancia corporal	Para establecer dialogo con un estudiante procuro estar a la misma altura. Evito barreras de espacio en la comunicación con mis estudiantes.
	La expresión facial y los gestos	Utilizo las manos o mi cuerpo para acompañar mis mensajes.
	Postura y movimiento Corporal	Los estudiantes comprenden los gestos de mi rostro. Inclino mi postura al nivel del pupitre del estudiante para apoyar en las tareas Durante la clase paseo entre los escritorios.
<b>Elemento vocal</b>	Volumen	Mi tono de voz facilita actividades como conferencias. Mi tono de voz facilita actividades como lecturas grupales.
	Velocidad	Vocalizo y gesticulo cada palabra en mis diálogos. Mi comunicación verbal es pausada.
	Tono y entonación	Mi tono de voz es el adecuado para captar la atención de mis estudiantes. Mientras me comunico mis estudiantes mantiene atención e interés.
	Énfasis	Leo cuentos otorgando vida a los personajes con la voz. Mi voz cambia según la intención del mensaje al estudiante
<b>Elemento Verbal</b>	Enunciados completos	Utilizo frases de cortesía para establecer comunicación con mis estudiantes (por favor, disculpe usted, fuera tan gentil, con su permiso). Llamo a mis estudiantes por su nombre.
	Forma Clara	Utilizo un lenguaje claro y sencillo para mis estudiantes. Utilizo frases cortas de dos acciones al máximo.
	Coherente	Mantengo la comunicación con mis estudiantes centrada al tema. Utilizo ejemplos que nacen de la experiencia o realidad del estudiante

*Nota.* En esta tabla se visualiza los elementos de la asertividad y sus elementos.

## 1.6 La comunicación asertiva en la educación

En distintos estudios de la comunicación asertiva ha permitido constatar que su desarrollo es un factor favorable para los ambientes de aprendizaje, que va potenciar los procesos académicos tanto para los estudiantes como para los docentes.

Urquijo & González (1997) considera que tanto el docente cuanto el alumno aporta a la situación de enseñanza y aprendizaje un conjunto de conocimientos, destrezas, experiencias, expectativas, valores, que utilizan como marco de referencia para interpretarla y actuar de acuerdo con esta interpretación. Son los marcos personales de referencia a partir de los cuales los participantes realizarán un primer acercamiento a la estructura social y a la estructura académica de la actividad. Pero tan importante, para el desarrollo de la actividad son los marcos interpersonales de referencia construidos a partir de la acción conjunta y de los intercambios comunicativos entre el docente y los alumnos.

Asanza (2019, citado por Peñafiel & García 2021), establece el sustentó que las relaciones interpersonales en una organización incitan y acrecientan la motivación y la responsabilidad en los participantes del equipo de trabajo, para mejorar el clima laboral de la institución. En este sentido, en la gestión educativa, la comunicación asertiva es un componente importante que permite la aceleración de la empatía, la motivación y la orientación del camino correcto para el logro de objetivos y mejoramiento continuo del sistema educativo.

En relación entre la comunicación asertiva y algunos factores propios del contexto educativo se podría considerar a Villar et al. (2010, citado por Cañas 2019) donde: definen como un recurso necesario para promover el aprendizaje en estudiantes universitarios y señalan la necesidad de que el docente planifique en el aula adecuadas estrategias comunicacionales que ayuden a una conducta asertiva permanente que fortalezcan las capacidades individuales y del grupo.

Además, Solórzano (2018) considera que la aplicación de las técnicas de la comunicación asertiva por parte del docente, pueden ser de gran relevancia para el beneficio de los estudiantes, quienes no solo facilitarán la recepción de los aprendizajes

significativos, sino que también promoverán su propia auto-educación, para promover el desarrollo individual y de la comunidad a la que pertenece.

En esta relación Ocampo & Vásquez (2013, citado por Bernal 2022) considera que: La construcción del conocimiento no es posible si tan solo el docente realiza una disertación acerca de una unidad en un área determinada del conocimiento, porque “el cerebro humano no capta el 100% de lo que escucha”, por esta razón “interviene la comunicación asertiva bidireccional, para lograr la interacción maestro-estudiantes bajo el uso de recursos didácticos digitales y técnicas de aprendizaje constructivistas, que motiven a estos a fomentar la reflexividad y criticidad”.

El desarrollo de la comunicación asertiva en la educación juega un papel fundamental al facilitar el aprendizaje de los estudiantes y fortalecer sus capacidades tanto individuales y como grupales.

### **1.7 La comunicación asertiva en el clima del aula**

La comunicación asertiva es una habilidad de las competencias socio emocionales que son necesarias en la conducta de los protagonistas del proceso de aprendizaje debido a la importancia que poseen en la generación del clima de aula.

Casullo (1991, citado por Urquijo & González 1997) considera que en el ámbito educativo las interacciones establecidas entre docentes y alumnos están cargadas de respuestas irónicas, sarcásticas o con muy poca sincronía comunicativa. En vez de diálogos, dentro de la escuela se verifican comunicaciones con características de directivas, órdenes e indicaciones y las respuestas se producen en términos de cumplimiento, obediencia, acatamiento, rebelión, desobediencia o cuestionamiento.

Federici (2002, citado por Granja 2013) considera que la finalidad de la interacción docente-alumno es la apropiación por parte de este del saber o del conocimiento que posee el docente en relación con una disciplina natural, que adapta la interacción a los diferentes ámbitos de escolaridad. La interacción docente-alumno se entiende como el encuentro de dos saberes o discursos, o de dos verdades, es decir, un diálogo, una interlocución, o una continua interpelación entre los portadores de la relación educativa. El docente es quien

debe comenzar el diálogo, ya que este conoce la verdad y el discurso del alumno; igualmente, debe recoger los aportes que hace, para que se motive y continúe la construcción del conocimiento. De esta forma, el alumno puede entender que están hablando el mismo idioma y puede reconocer que se encuentran en un mismo espacio de significaciones y solo de esta manera el docente puede situarse en el mundo del alumno, para que paulatinamente los signos se transformen y adquieran sentido para este y, así mismo, se promueva su formación integral.

Herrera (2020) Dentro del campo educativo se desarrolla a diario un ciclo de la comunicación entre todos los miembros de la comunidad, dicha comunicación se establece en un marco de respeto y consideración entre pares. En el ámbito escolar la comunicación debe de ser clara y fluida a fin de obtener que los estudiantes que son los protagonistas esenciales del círculo de la comunicación puedan lograr una educación acorde a sus necesidades en donde se de respeto a sus derechos y se tenga en cuenta también sus obligaciones.

Hernández (2019) considera que el proceso de enseñanza- aprendizaje es un proceso comunicativo cuya finalidad es propiciar la adquisición de conocimientos, destrezas y actitudes (competencias), es decir, conseguir que se produzcan aprendizajes.

Según Monge (2009, citado por Bernal 2022), la comunicación asertiva en el aula forma parte nuclear del proceso enseñanza aprendizaje, “la comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos”.

Además, Gutiérrez y López (2015, citado por Deaño 2020) estable que los niveles bajos de habilidades sociales (asertividad) incrementan el desajuste emocional del individuo considerado un buen predictor del rendimiento y las competencias académicas.

Santos et al. (2022) establece que la comunicación entre los estudiantes y el docente en el aula de clases se considera una parte importante para que el proceso de enseñanza-aprendizaje se desarrolle de una mejor manera. Para tal efecto se utiliza una gran diversidad de herramientas que faciliten dicho proceso. Los docentes y directivos deben brindar la importancia y el valor necesario al proceso comunicativo, tomando en

cuenta la comunicación no verbal como manera de cultivar y desarrollar la convivencia y asertividad entre alumnos, profesores, directivos y padres de familia ya que todos forman parte de dicho proceso.

Según Caballero et al. (2018) El hecho de que se establezca un estilo asertivo, significa que las acciones y modos de actuación del profesor y de los estudiantes deban estar alejados de la agresividad tanto como de la pasividad. Deben basarse en la comprensión mutua y las adecuadas relaciones afectivas que conlleven a un comportamiento comunicativo activo y desarrollador.

En base a lo expuesto por los autores citados se puede considerar que la asertividad está relacionada con el rendimiento y las competencias académicas que un estudiante pueda desarrollar, por lo cual es necesario fomentar un clima dentro del aula alejado de la agresividad como de la pasividad.

### **1.8 Estrategias para mejorar la comunicación asertiva en el aula**

Dentro del aula es fundamental el desarrollar estrategia para la mejora de la asertividad, con la finalidad del adolescente mejore su forma de comunicarse en sus diferentes interacciones sociales.

Según Caballero et al. (2018, p. 20), se considera que el método de estimulación de la comunicación asertiva se erige como una categoría integradora de lo instructivo, lo educativo y lo desarrollador dentro del proceso de formación del profesional pedagógico. Esta integración favorece la transmisión, la apropiación y la formación de modos del comportamiento comunicativo social, de estilos y habilidades comunicativas asertivas conducentes a la estimulación del proceso formativo de los componentes sociopsicológicos de la comunicación como rasgos de la personalidad del futuro profesor.

Por otra parte, Bernal (2022) en un aula de clases comprende el hecho que todos pensamos diferente y que se pueden generar distintas opiniones en un debate con el maestro y los compañeros, logrando que los estudiantes sean asertivos respetarán sus propias opiniones y escucharán las de los demás, esto genera tranquilidad emocional y mental.

Machado (2015, citado por Peñafiel y Gracia 2021, p. 160) considera que para abordar un diálogo respetuoso basado en la asertividad se deben desarrollar las siguientes técnicas:

- **Rendición simulada:** se debe mantener una compostura segura en las propias ideas, pero también de acuerdo con los argumentos que expresa el interlocutor, como en la frase: “Comprendo tu postura y tienes razón en varios aspectos, considero que se puede indagar en otro enfoque”.
- **Movimientos en la Neblina:** para esta técnica se debe primero utilizar la escucha activa, posteriormente se abre paso a la empatía, momento donde se escucha y se entiende la postura del otro, pero se mantiene en claro la perspectiva que se defiende, tiene similitud con la rendición simulada.
- **Disco rayado:** Esta técnica asertiva, consiste en la persistencia de repetir una y otra vez la opinión, argumento o postura, en un tono de voz firme, pero a la vez tranquilo, que se tiene frente a una propuesta que no es de interés propio o situación no favorable e injusta.
- **Información mutua:** En esta técnica el sustento es común de ambos, donde se escucha y se comparten los mensajes de las distintas actitudes, la postura del cuerpo se coloca en orientación a la persona que está expresando su acotación, se debe mirar a los ojos y aceptar con la cabeza para indicar que el mensaje es comprensible y respeta su posición. En este momento se aplica la escucha activa, luego puede expresar los argumentos con coherencia y respecto a la discusión planteada.
- **Aserción negativa:** Esta técnica es de gran utilidad para llegar rápidamente a un ambiente o clima laboral, familiar o profesional favorable, consiste en dar la razón a una persona que exprese su postura con una actitud de enfado, siempre y cuando el emisor tenga la razón, caso contrario se podría aplicar la información mutua.

- **Apreciar lo que siente el otro:** En el proceso de la comunicación repetir segmentos de lo que ha mencionado el interlocutor es una técnica que expone al otro que está siendo escuchado con atención, es así que resultan de arduo interés sus emociones y pensamientos.
- **Interrogación negativa:** con el interrogatorio eficaz afloran las distintas apreciaciones que maximizan los puntos divergentes de las personas.

En base a lo expuesto por los autores citados se podría considerar que para desarrollar asertividad es necesario primero lograr una escucha activa, el respetar que todos pensamos diferente y finalmente expresar una opinión alejándose de la pasividad o de la agresividad.

### **1.9 Test de asertividad de Rathus**

Díaz et al. (2012, Citado por León 2014) considera que La escala de asertividad de Rathus (RAS) ha sido uno de los instrumentos más utilizados en la evaluación de la conducta asertiva.

Prat & Doval (2003, citado por León & Vargas 2009) considera que el test Rathus contiene 30 afirmaciones. De ellas, 16 fueron elaboradas en sentido desfavorable y 12 en sentido favorable con respecto al nivel de destreza asertiva de la persona. Esta característica contribuye en alguna medida a contralorar algunos estilos de respuesta poco deseables, por ejemplo, la tendencia a estar de acuerdo con todos los enunciados de la escala con independencia de sus contenidos.

#### **1.9.1 Obtención de los resultados del test Rathus**

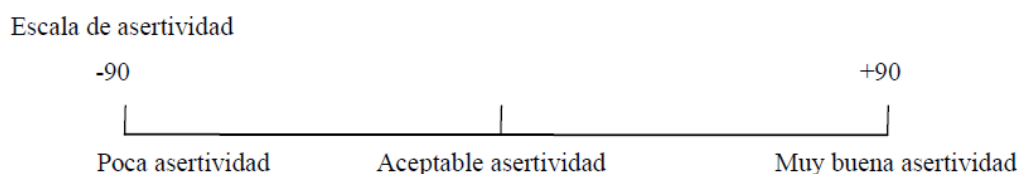
1. En base a cada respuesta se da un valor de acuerdo a la siguiente puntuación:

- Siempre - Muy característico de mí, extremadamente descriptivo ( +3 )
- Casi siempre – Bastante característico de mí, bastante descriptivo ( +2 )
- A menudo Algo – característico de mí, ligeramente descriptivo ( +1 )
- A veces –Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo ( -1 )
- Casi nunca – Bastante poco característico de mí, no descriptivo ( -2 )

- Nunca – Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo ( -3 )
2. Se cambia a un signo negativo al valor de las siguientes preguntas: 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26 y 30.
  3. Se realiza una sumatoria por separado de todos los valores positivos y negativos.
  4. Se realiza una resta de los resultados de las dos sumatorias para obtener una puntuación que se encuentra en el rango de -90 hasta +90.
  5. En base a la puntuación se determina el nivel de asertividad.

### Figura 2

*Escala de asertividad del test de Rathus*



*Nota.* En esta figura se observa el rango de valores del nivel de asertividad que puede alcanzar dentro de la evaluación.

- Poca Asertividad: Rara vez maneja armoniosamente sus relaciones, sería recomendable desarrollar más habilidades asertivas. Resolver conflictos de la manera más armoniosa o “diplomática” que sea posible.
- Aceptable asertividad: aunque resuelve algunas situaciones positivamente, es importante considerar formas más armoniosas para resolver las relaciones con las personas que le rodean.
- buena asertividad: Resuelve armoniosamente sus relaciones con las personas, defiende sus derechos sin agredir, y buscando la solución más adecuada para todos.

## Capítulo dos

### Metodología

#### 2.1 Objetivos de investigación

##### 2.1.1 *Objetivo general*

- Analizar la comunicación asertiva de los estudiantes de tercer año de bachillerato para determinar si existe una incidencia en el aprendizaje dentro del aula clases.

##### 2.1.2 *Objetivos específicos*

Para dar cumplimiento a cabalidad del objetivo general, se han propuesto dos objetivos específicos, que determinarán la hoja de ruta y los pasos a seguir para lograrlo, siendo estos:

- Diagnosticar el nivel de asertividad de los estudiantes de tercero año de bachillerato para proponer estrategias que mejoren la comunicación asertiva en el aula.
- Establecer una guía metodológica para mejorar la comunicación asertiva en adolescentes en el aula.

#### 2.2 Enfoque de la investigación

El trabajo de investigación se desarrolló utilizando el enfoque metodológico cuantitativo, debido a que se requiere la recopilación y el análisis de datos cuantificables,

Según Alan & Cortez (2018) la investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor.

Por otra parte, Hernández et al. (2006) considera que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

### 2.3 Diseño de investigación

Se va tener en cuenta un diseño de investigación no experimental, con un carácter de investigación descriptiva, explicativo causal que según Carrasco (2005): “son aquellas investigaciones para determinar y conocer las causas a factores o variables que generen situaciones problemáticas dentro de un determinado contexto social. Este tipo de investigación ayuda a explicar los hechos y fenómenos en cuanto a sus causas y consecuencias (p. 72).

Para Hernández et al. (2014, p. 92) un proyecto descriptivo pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Además, se considera una investigación de campo debido a que es prescindible el traslado hacia donde el establecimiento educativo para obtener la información requerida.

Arias (2006, citado por Gallardo 2017) en la investigación de campo el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes, por medio de la observación directa, la entrevista u otras técnicas.

Por otra parte, es necesario contemplar una investigación no experimental porque no se busca manipular, ni controlar ninguna variable, sino observar la situación actual del nivel de la comunicación asertiva de los estudiantes.

De acuerdo a Hernández et al. (2014, p. 172) la investigación no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

## **2.4 Métodos de investigación**

Se considera que el método de investigación de inducción incompleta sería considerado para este trabajo de titulación. Según Garzón (2015, párrafo 2): “el método de inducción incompleta, se presenta en problemas de investigación cuyos elementos no pueden ser enumerados y estudiados en su totalidad por el Sujeto de Investigación. La imposibilidad del estudio de la totalidad de los elementos puede darse por el número de elementos o por la imposibilidad de tenerlos al alcance del investigador”.

## **2.5 Población y muestra**

### **2.5.1 Población**

En el trabajo de titulación la población de estudio está conformada por 25 estudiantes de tercer año de bachillerato. Analizando a García et al. (2013) considera que la población es el conjunto total de elementos del que se puede seleccionar la muestra y está conformado por elementos denominados unidades de muestreo o unidades muestrales, con cierta ubicación en espacio y tiempo.

Por otra parte, Arias et al. (2016, p. 202), nos dice la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados.

### **2.5.2 Muestra**

La muestra poblacional está conformada por 25 estudiantes de tercer año de bachillerato. Para la selección de los participantes, se utilizó el muestreo intencional no probabilístico.

Según Otzen & Manterola (2017) la muestra intencional permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña.

## **2.6 Técnicas investigativas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.6.1 Técnicas investigativas**

Para la realización de este trabajo de titulación se técnicas bibliográficas para formular el marco teórico y los antecedentes. Además, se considera la encuesta donde se encuestó a los estudiantes de tercer año de bachillerato, con la finalidad de determinar su nivel de asertividad.

Según Behar (2008, citado por Gallardo 2017), la investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

Bernal (2010, citado por Gallardo 2017) establece que la recopilación de datos es un proceso que se lleva a cabo siguiendo un plan preestablecido donde se especifican los objetivos propuestos y los procedimientos para la recolección, incluyendo la ubicación de las fuentes de información o los sujetos, el lugar de aplicación, el consentimiento informado y la manera de abordarlos.

### **2.6.2 Instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se considera el Test de asertividad de Rathus, Este test consta de 30 preguntas sobre cómo es nuestra comunicación y el comportamiento en los diferentes contextos sociales que nos desenvolvemos, si somos capaces de reclamar cuando recibimos un mal servicios, como es nuestro comportamiento en relación con las demás personas, entre otras. Se cuenta con 6 opciones de respuesta que permitirá obtener una puntuación final que determina el nivel de asertividad de la persona.

Arias (2012, p. 68) expresa que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

Según Behar (2008, citado por Gallardo 2017), la recolección de datos se efectúa mediante la aplicación de los instrumentos diseñados en la metodología, utilizando una gran diversidad de métodos, técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el

investigador para desarrollar los sistemas de información, como la observación, la entrevista, la encuesta, los cuestionarios, los test, la recopilación documental, la observación, el diagrama de flujo, el diccionario de datos y otros.

## **2.7 Tratamiento de los datos**

La técnica que se utilizarán en el procesamiento de datos será la estadística descriptiva. Rendón et al. (2016, p. 3) considera que el objetivo final de cualquier investigación es proporcionar evidencia objetiva suficiente para apoyar o refutar la o las hipótesis planteadas. La evidencia obtenida mediante la recolección planeada y cuidadosa de una investigación tiene que traducirse en datos o cifras.

## Capítulo tres

### Análisis y Discusión de resultados

En este capítulo se presentan los resultados de manera clara y coherente, utilizando los mismos parámetros, indicadores y criterios que permiten el estudio de la población de estudio.

#### 3.1 Resultados obtenidos de la aplicación del test de asertividad a los adolescentes

La muestra de estudio estuvo conformada por 25 adolescentes de tercer año de bachillerato en el periodo académico 2023 – 2024 de una unidad educativa fiscal del cantón El Tambo provincia del Cañar.

##### 3.1.1 Resultado sociodemográfico de los adolescentes encuestados

Los resultados de la encuesta aplicada en el aspecto sociodemográfico a los adolescentes se muestran a continuación en base a su género y edad.

**Tabla 2**

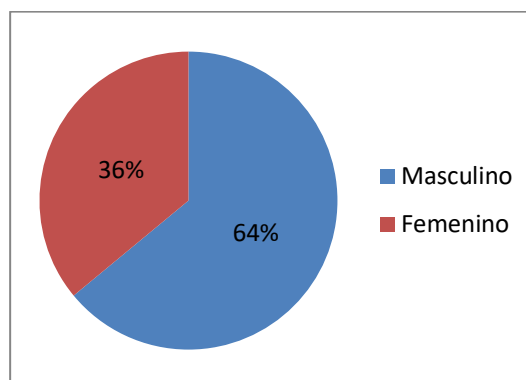
*Información sociodemográfico género*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	16	64%
Femenino	9	36%
<b>Total</b>	25	100%

*Nota.* En esta tabla se observa el porcentaje de participación según el género.

**Figura 3**

*Información sociodemográfico de género*



*Nota.* En esta figura se observa que en color rojo la participación del género femenino con el 36% y en color azul con 64% la participación del género masculino.

Del grupo encuestado se puede visualizar que existe un mayor número de adolescentes de género masculino con un 64% de participación, a diferencia del porcentaje de adolescentes de género femenino con una participación del 36%.

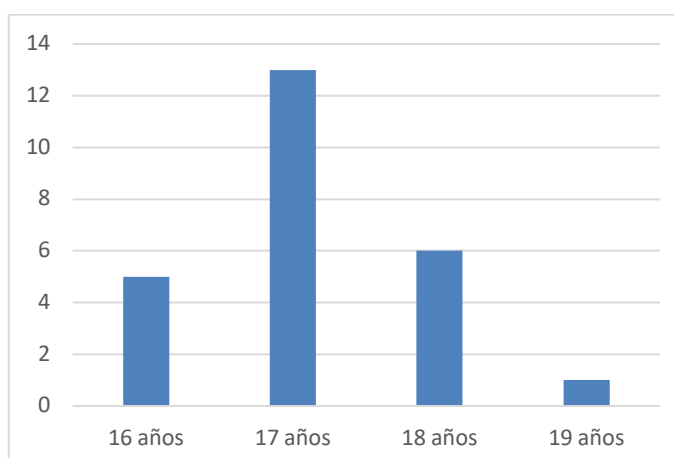
**Tabla 3**  
*Información sociodemográfica edad*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
16 años	5	20%
17 años	13	52%
18 años	6	24%
19 años	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En esta tabla se puede observar la frecuencia de las edades de los participantes encuestados.

En base al resultado del test realizado se observa que el 20% de los adolescentes se encuentran en una edad de 16 años, un 52% está en la edad de los 17 años siendo éste el grupo mayoritario, el 24% posee una edad de 18 años y finalmente existe un 4% que tiene una edad de 19 años. Según El artículo 137 inciso 3 del Reglamento de la LOEI establece que el Tercero de Bachillerato (3er curso), cuya oferta se dirige a estudiantes con la edad sugerida de diecisiete (17) años. En este sentido el 52% de los estudiantes están en el nivel sugerido para su edad, además existe un 28% de los estudiantes que tiene una edad mayor a 17 años.

**Figura 4**  
*Información sociodemográfica de la edad*



*Nota.* En esta figura se observa la participación de los adolescentes según su edad.

### 3.1.2 Resultados sobre el nivel de asertividad de los adolescentes

Dentro de este apartado se analiza los resultados obtenidos en la aplicación del test de Rathus en los adolescentes para determinar su nivel de asertividad.

**Tabla 4**

*Resultados de la aplicación del test de Rathus a los adolescentes*

Nro.	Sexo	Edad	Puntuación	Valoración
1	Masculino	18	-8	Poca asertividad
2	Femenino	17	8	Aceptable asertividad
3	Masculino	18	-12	Poca asertividad
4	Femenino	17	5	Aceptable asertividad
5	Femenino	18	-6	Poca asertividad
6	Masculino	16	11	Aceptable asertividad
7	Masculino	17	-5	Poca asertividad
8	Masculino	17	-9	Poca asertividad
9	Masculino	17	1	Aceptable asertividad
10	Masculino	17	-3	Poca asertividad
11	Femenino	17	-2	Poca asertividad
12	Femenino	16	5	Aceptable asertividad
13	Masculino	17	12	Aceptable asertividad
14	Masculino	17	-25	Poca asertividad
15	Masculino	17	22	Aceptable asertividad
16	Femenino	17	18	Aceptable asertividad
17	Femenino	18	-6	Poca asertividad
18	Masculino	19	-7	Poca asertividad
19	Masculino	17	10	Aceptable asertividad
20	Masculino	16	46	Buena asertividad
21	Masculino	17	10	Aceptable asertividad
22	Femenino	18	1	Aceptable asertividad
23	Masculino	16	-17	Poca asertividad
24	Masculino	18	-2	Poca asertividad
25	Femenino	16	-2	Poca asertividad

*Nota.* En esta tabla se visualiza el nivel de asertividad que obtuvieron los participantes.

En la tabla 4 se procede a tabular los resultados obtenidos en base a la valoración del nivel de asertividad de los adolescentes que participaron en el test Rathus.

**Tabla 5**

*Nivel de asertividad de los adolescentes*

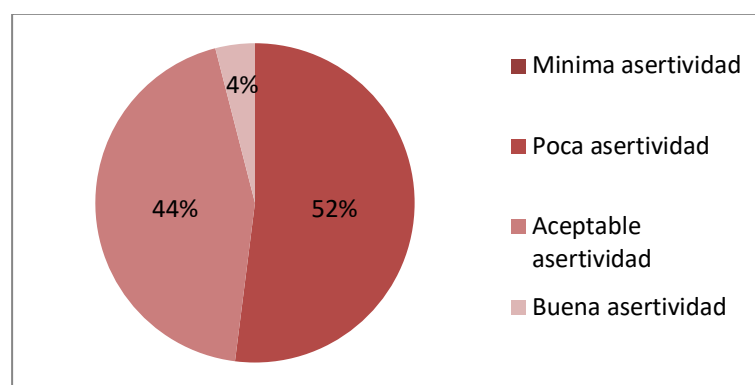
Item	Frecuencia	Porcentaje
Mínima asertividad	0	0%
Poca asertividad	13	52%
Aceptable asertividad	11	44%
Buena asertividad	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En esta tabla se observa el nivel de asertividad de los adolescentes.

Los resultados obtenidos de la aplicación del test Rathus se puede observar de forma global el 52% de los adolescentes tiene poca asertividad, el 44% de los adolescentes tienen aceptable asertividad, y únicamente el 4% obtuvo una buena asertividad. Dando como resultado que predomine la poca asertividad dentro del aula. Monge (2009, citado por Bernal 2022) considera que La comunicación asertiva en el aula forma parte nuclear del proceso enseñanza aprendizaje, “la comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos”. Esto plantea la necesidad de desarrollar la comunicación asertiva en los adolescentes, debido a que el contar con buenas destrezas de comunicación facilitará el tener mejores relaciones sociales, académicas y a un futuro un mejor desenvolvimiento laboral.

**Figura 5**

*Resultado del test de asertividad en los adolescentes*



*Nota.* En esta figura se detalla el porcentaje por colores que se obtuvo en el nivel: poco asertividad, aceptable asertividad y buena asertividad

En la Figura 5 se puede observar de forma específica que la mayoría de los estudiantes tiene un nivel de asertividad que está entre poca asertividad y aceptable asertividad; constituyendo solo el 4% de los estudiantes con un nivel de buena asertividad que corresponde a un estudiante de género masculino, lo cual sería un caso excepcional ya que en la mayoría que se identificó con una aceptable asertividad es de género femenino.

Teniendo en cuenta lo anterior se va realizar un análisis del nivel de asertividad tanto en el género masculino y femenino para determinar cuál es la tendencia en función del género.

### 3.1.3 Resultados sobre el nivel de asertividad en el género masculino

Dentro de este apartado se van a analizar los resultados obtenidos en la aplicación del test de Rathus en adolescentes de género masculino.

**Tabla 6**

*Nivel de asertividad de los adolescentes género masculino*

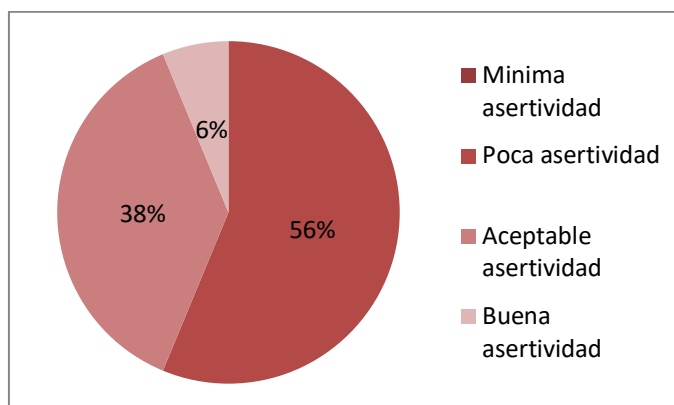
Item	Frecuencia	Porcentaje
Mínima asertividad	0	0%
Poca asertividad	9	56%
Aceptable asertividad	6	38%
Buena asertividad	1	6%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En esta tabla se observa los porcentajes del nivel de asertividad obtenido en el género masculino.

En la medición del nivel de asertividad de los adolescentes de género masculino se encontró que el 56% de los encuestados tiene poca asertividad, el 38% tiene una aceptable asertividad y únicamente el 6% tiene una buena asertividad.

**Figura 6**

*Resultado del test de asertividad en el género masculino*



*Nota.* En esta figura se detalla el porcentaje por colores que se obtuvo en el nivel: poco asertividad, aceptable asertividad y buena asertividad

En base a los porcentajes obtenidos se puede establecer una tendencia en el género masculino a ser poco asertivos, lo cual denota una comunicación pasiva. Zepeda y De Castro (2014, citado por Gil et al. 2022) menciona que la comunicación pasiva tiene como principal característica es que la persona que la utiliza no expresa en forma abierta, directa y concreta sus ideas. Esto puede deberse a que la persona posee una autoestima baja,

temores o miedos, inseguridad, desconocimiento del trabajo o son personas indecisas. Por lo cual es necesario trabajar con adolescentes para determinar la razón del bajo nivel de asertividad que está incidiendo en la convivencia escolar y el rendimiento académico.

### 3.1.4 Resultados sobre el nivel de asertividad en el género femenino

Dentro de este apartado se van a analizar los resultados obtenidos en la aplicación del test de Rathus en adolescentes de género femenino.

**Tabla 7**

*Nivel de asertividad de las adolescentes género femenino*

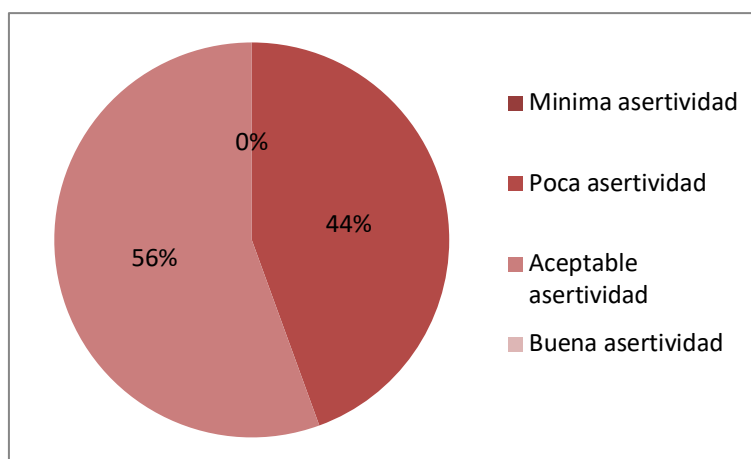
Item	Frecuencia	Porcentaje
Mínima asertividad	0	0%
Poca asertividad	4	44%
Aceptable asertividad	5	56%
Buena asertividad	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En esta tabla se observa los porcentajes del nivel de asertividad obtenido en el género femenino.

En el caso de los resultados obtenidos en relación al nivel de asertividad en las adolescentes se encontró que 44% de las participantes tiene poco asertividad y el 56% tiene una aceptable asertividad.

**Figura 7**

*Resultado del test de asertividad en el género femenino*



*Nota.* En esta figura se detalla el porcentaje por colores que se obtuvo en el nivel: poco asertividad y aceptable asertividad.

En base a los porcentajes obtenidos se puede establecer una tendencia en el género femenino a tener una aceptable asertividad, lo cual denota una el tipo de comunicación característica en adolescentes de este género. Zepeda (2014, citado por Gil et al. 2022) menciona que la comunicación asertiva se da cuando la persona expresa sus ideas en forma abierta y directa, tratando de no afectar en forma negativa a los demás. Este estilo busca una comunicación que construya y ayude a resolver las situaciones. La persona de comunicación asertiva tiene un objetivo claro al comunicarse con otros. Busca el momento, el lugar y la forma de expresar lo que siente.

### **3.1.5 Análisis de las puntuaciones más altas y bajas del nivel de asertividad**

En base a la Tabla 4 se selecciona a seis adolescentes con las puntuaciones más extremas en los resultados del test de asertividad, con la finalidad de realizar una comparación de cómo son sus respuestas a las diferentes preguntas del test Rathus.

**Tabla 8**

*Adolescentes con las puntuaciones más altas y bajas en el test de Rathus*

<b>Nro.</b>	<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Valoración</b>
1	Masculino	17	-25	Poca asertividad
2	Masculino	16	-17	Poca asertividad
3	Masculino	18	-12	Poca asertividad
4	Femenino	17	18	Aceptable asertividad
5	Masculino	17	22	Aceptable asertividad
6	Masculino	16	46	Buena asertividad

*Nota.* En esta tabla se visualiza las puntuaciones más extremas de la aplicación del test de Rathus

En el anexo 1 se estructuran las preguntas del test de Rathus para analizar las respuestas proporcionadas por los adolescentes:

A la pregunta: **¿Mucha gente parece ser más agresiva que yo?** Los adolescentes con valoración de poco asertividad contestaron que es casi siempre o a menudo. Mientras que los adolescentes con valoración de aceptable o buena asertividad respondieron que casi nunca.

A la pregunta: **¿He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez?** Los adolescentes con valoración de poco asertividad contestaron que siempre o casi siempre.

Mientras que los adolescentes con valoración de aceptable o buena asertividad respondieron que casi nunca o nunca.

A la pregunta: **¿Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado?** Los adolescentes con valoración de poca asertividad, aceptable y buena asertividad respondieron que a veces.

A la pregunta: **¿Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no"?** Los adolescentes con valoración de poca asertividad contestaron que casi siempre. Mientras que los adolescentes con valoración de aceptable o buena asertividad respondieron que nunca.

A la pregunta: **¿Hay veces en que provocho abiertamente una discusión?** Los adolescentes con valoración de poca asertividad contestaron que a menudo. Mientras que los adolescentes con valoración de aceptable o buena asertividad respondieron que a veces.

A la pregunta: **¿En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí?** Los adolescentes con valoración de poca asertividad contestaron que a menudo o a veces. Mientras que los adolescentes con valoración de aceptable o buena asertividad respondieron que nunca.

A la pregunta: **¿Disfruto entablado conversación con conocidos y extraños?** Los adolescentes con valoración de poca asertividad contestaron que casi siempre o a menudo. Mientras que los adolescentes con valoración de aceptable o buena asertividad respondieron a menudo o casi nunca.

A la pregunta: **¿Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo?** Los adolescentes con valoración de poca asertividad contestaron que casi siempre. Mientras que los adolescentes con valoración de aceptable o buena asertividad respondieron casi nunca.

## Conclusiones

En el presente estudio se analizó la comunicación asertiva de los estudiantes de tercer año de bachillerato para determinar si existe una incidencia en el aprendizaje dentro del aula clases. Lo más importante en el análisis de la comunicación asertiva en los adolescentes fue hallar una puntuación de su nivel de asertividad mediante el uso del test de Rathus. Esto permitió determinar que adolescentes necesitan mejorar sus habilidades comunicacionales con la finalidad de lograr un mejor desempeño tanto académico como social.

Se diagnosticó el nivel de asertividad de los estudiantes de tercero año de bachillerato, encontrando que de forma global el 52% de los estudiantes tiene poca asertividad, el 44% de los estudiantes tienen aceptable asertividad, y únicamente el 4% obtuvo una buena asertividad.

Se determinó los niveles de asertividad de los estudiantes de género masculino, encontrando que el 56% de los encuestados tiene poca asertividad, el 38% tiene una aceptable asertividad y únicamente el 6% tiene una buena asertividad. Se analizó los niveles de asertividad de las estudiantes de género femenino, encontrando que el 44% de las encuestadas tiene poca asertividad y el 56% tiene una aceptable asertividad. Se puede concluir que las estudiantes de género femenino tienen un mayor nivel de asertividad que los estudiantes de género masculino.

El 4% que obtuvo una buena asertividad representa a un estudiante de género masculino de 16 años que logró una puntuación 46 en su nivel de asertividad, por otra parte dentro de los encuestados existe un estudiante de género masculino de 19 años que alcanzó únicamente una puntuación -9 en su nivel de asertividad. En base a estos resultados se puede considerar que el nivel de asertividad no está relacionado con la edad.

Analizando las respuestas proporcionadas tanto por los adolescentes con buena asertividad como los que tienen con poca asertividad a las diferentes preguntas. Se puede considerar que la diferencia de ese nivel que existe en la asertividad radica de forma

general en la capacidad de expresarse sin timidez ni temores en los diferentes contextos sociales.

### **Recomendaciones**

Se recomienda la realización de futuros estudios basados en la correlación del desarrollo de la comunicación asertividad y las habilidades sociales, además se podría considerar una correlación con el acoso escolar.

Se recomienda la realización de capacitaciones a los adolescentes que permita desarrollar su comunicación asertiva, este trabajo de titulación existe una propuesta de mejora que cuenta con las actividades fundamentales para que el adolescente desarrolle conductas asertivas para un mejor desenvolvimiento en el ámbito académico como social.

Se recomienda realizar un análisis aplicando entrevistas a profundidad, con los estudiantes de género masculino que obtuvieron como resultado poca asertividad en test de Rathus, para identificar si existen patrones comunes que estén afectando su conducta asertividad en sus relaciones interpersonales.

Se recomienda la realización con los adolescentes de talleres que se traten temáticas como el autoconocimiento, la autoconfianza, la empatía y la inteligencia emocional con la finalidad de desarrollar una autoestima sana, debido que la misma está relacionada con conductas asertivas adecuadas.

# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

## MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN ORIENTACIÓN EDUCATIVA

### PROPUESTA DE MEJORA

#### 1. Título de la propuesta:

Desarrollo de la comunicación asertiva en los adolescentes

#### 2. Objetivo

##### 2.1 Objetivo general:

Fortalecer los niveles de asertividad de los adolescentes con la finalidad de lograr una mejora en el ámbito académico como social.

##### 2.2 Objetivo específicos:

- Determinar el nivel de asertividad de los adolescentes.
- Capacitar a los adolescentes sobre la comunicación asertiva.
- Realizar talleres sobre la comunicación asertiva en los adolescentes.

#### 3. Resumen ejecutivo:

##### Planteamiento del problema

La falta de una comunicación asertiva genera en la persona que no pueda expresar su verdadero criterio sobre algún tema y problemáticas tanto en el ámbito familiar, social o laboral. Maluenda et al. (2017, citado por García 2019), consideran que la ausencia de asertividad en las conductas, conlleva a problemas que dificultan el establecimiento de límites a otras personas que permitan a su vez diferenciarse de ellas, la expresión de juicios de manera independiente, por naturaleza opuestos a los que otra u otras personas sostienen, así como comunicar criterios y expresar emociones y sentimientos.

Casullo (1991, citado por Urquijo & González 1997) considera que en el ámbito educativo las interacciones establecidas entre docentes y alumnos están cargadas de respuestas irónicas, sarcásticas o con muy poca sincronía comunicativa. En vez de diálogos, dentro de la escuela se verifican comunicaciones con características de directivas, órdenes e

indicaciones y las respuestas se producen en términos de cumplimiento, obediencia, acatamiento, rebelión, desobediencia o cuestionamiento.

Toda esta falta de asertividad en los adolescentes se ve reflejada en habilidades sociales deficientes, generalmente mostrando una actitud pasiva que da espacio a que personas con más carácter las avasallen y manipulen, creándose un malestar que menoscaba la autoestima y la propia imagen del adolescente. Por otra parte estas personas no asertivas que se caracterizan por una actitud agresiva en sus interacciones sociales, las personas con este estilo dañan la autoestima de los demás y no miden las secuelas que puede dejar con su forma de comunicación.

### **Justificación**

En los últimos años se ha investigado el tema de la comunicación asertiva y su favorabilidad para los procesos de enseñanza aprendizaje en la educación. La comunicación asertiva al ser una habilidad educable permite que los sujetos puedan configurar desde una autocrítica las ventajas y desventajas de un comportamiento socialmente afectivo y efectivo. Esto permite al individuo lograr relaciones más sanas tanto en el ámbito familiar, social y laboral. Por lo que la comunicación asertiva se vuelve primordial para el desarrollo de ser humano especialmente en la etapa de la adolescencia con la finalidad de prevenir problemas psicosociales.

Hernández (2019) El proceso comunicativo está frecuentemente salpicado de obstáculos que impiden o dificultan esta comunicación. Identificar esos obstáculos, ponerle límites y superarlos resulta de gran ayuda de cara a mejorar el proceso de comunicación que llevamos a cabo en nuestra aula.

Teniendo en cuenta estos antecedentes se pretende establecer una propuesta de mejora sobre la comunicación asertiva en los estudiantes de tercer año de bachillerato, iniciando con una evaluación de su nivel de asertividad y finalmente realizar actividades para fomentar la práctica de comunicación asertiva en los adolescentes.

#### 4. Público objetivo:

PLAN DE MEJORA						
Objetivos específicos	Tareas	Metodología	Resultados esperados	Tiempos	Recursos	Actores involucrados
determinar el nivel de asertividad de los adolescentes	Aplicación el test de Rathus para medir el nivel de asertividad.	Método cualitativo	Los niveles de asertividad de los adolescentes.	60 min	Talento humano Test Rathus Material de oficina	Adolescentes Docente evaluador DECE
Capacitar a los adolescentes sobre la comunicación asertiva	Socialización de los resultados de la medición del nivel de asertividad.	Método activo	Concientizar a los adolescentes de cuál es su nivel de asertividad.	30 min	Talento humano Material tecnológico Material de oficina	Adolescentes Docente capacitador DECE
	Capacitar a los adolescentes sobre los tipos de comunicación pasiva, asertiva y agresiva. Adicionalmente se considera la utilización de curso online gratuitos que faciliten la ejemplificación de estos tipos de comunicación.	Método activo	Los adolescentes identifiquen que tipo de comunicación están manejando en sus interacciones sociales.	120 min	Talento humano Material tecnológico Material de oficina	Adolescentes Docente capacitador DECE
	Capacitar a los adolescentes sobre la comunicación asertiva, sus características y los elementos que intervienen en la misma, mediante el uso de TIC que faciliten el aprendizaje.	Método activo	Los adolescentes conozcan los fundamentos de la comunicación asertiva.	120 min	Talento humano Material tecnológico Material de oficina	Adolescentes Docente capacitador DECE
Realizar talleres sobre la comunicación asertiva en los adolescentes.	Prácticas entre los estudiantes sobre las conductas asertivas y sus técnicas como: la rendición simulada, movimientos en la neblina, disco rayado, etc. Además de considerar prácticas grupales como: el juego de roles, debates, juegos sobre resolución de conflictos, ejemplos situacionales donde se identifique las diferentes respuestas en base a los tipos de comunicación, entre otros.	Método activo	Los adolescentes desarrollen una conducta asertiva que les permitan tener habilidades comunicacionales más acertadas dentro del aula como en su ámbito social.	240 min	Talento humano Material tecnológico Material de oficina	Adolescentes Docente capacitador DECE

## 5. Evaluación y seguimiento:

Temporización	Instrumento de evaluación	Ventajas
<b>Antes</b>	Test de asertividad de Rathus	Su aplicación permite determinar el nivel de asertividad de los adolescentes.
<b>Durante</b>	Cuestionarios	Verificar el desarrollo de los talleres de comunicación asertiva.
<b>Después</b>	Test de asertividad de Rathus	Verificar si existe un incremento en el nivel de asertividad de los adolescentes.

El proceso de evaluación y seguimiento se realizará mediante aplicación del test de Rathus para determinar el antes y el después de los talleres que nivel de asertividad tienen los adolescentes. Para el proceso de evaluación de los talleres se usarán cuestionarios con ejemplos situacionales de la vida diaria donde se denote la comunicación pasiva, asertiva y agresiva. Todo esto con la finalidad de evaluar el conocimiento sobre conductas asertivas por el adolescente.

## 6. Recomendaciones:

En los adolescentes con un reiterado nivel de asertividad deficiente se debe considerar el análisis de su autoestima, autoimagen, etc. Con la finalidad realizar intervenciones más especializadas.

El desarrollo de la comunicación asertiva puede ser punto de partida para futuras propuestas de mejora sobre temas como el embarazo adolescente y la prevención de consumo de alcohol y drogas.

## 7. Anexos:

Apéndice A. Test de Rathus

Apéndice B. Ejemplos situacionales de la comunicación asertiva

Firma del maestrante

Firma de quien recepta la propuesta

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alan, D. & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Editorial UTMACH.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica*. Editorial EPISTEME C.A.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx*, 63(2), 201-206.
- Arribas, P., Gómez, Y., Guillen, A., & Ramírez, C. (2021). La comunicación científica en investigaciones que asumen el enfoque cualitativo: una mirada valorativa. *EduMeCentro*, 13(2), 172-191.
- Bernal, A., Cañarte, Ch., Macias, T., & Ponce, M. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional*, 7 (4), 682-695. DOI: 10.23857/pc.v7i4.3850
- Caballero, E., Cruz, Y., & Otero, Y. (2018). La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional Pedagógico. *Revista Luz*, 17(4), 15-21.
- Cañas, D., & Hernandez, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Revista Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Calua, M., Delgado, Y., & López, O. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Revista boletín Repedi*, 10(4), 315 -334.
- Carrasco, D. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Deaño, M., Domínguez, V., & López, M. (2020). Estilos comunicativos en estudiantes de Educación Primaria: diferencias en función de variables socio-familiares y escolares. *Revista de Psicología y Educación*, 15(2), 139-150. <https://doi.org/10.23923/rpye2020.02.192>
- Del barrio, J., & Salcines, T. (2012). Características de la comunicación entre los adolescentes y su familia. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 393-402.

- Flórez, A., Arias, D., Obando, K., & Rivera, A. (2022). Comunicación asertiva en adolescentes de Tumaco, Nariño. *Revista UNIMAR*, 40(1), 175-184.  
<https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar40-1-art9>
- Gaeta, L., & Galvanovskis, K. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (2), 403-425.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental.
- García, J., Reding, A., & López, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(8), 217-224.
- Garzón, R. (2015). *Método de Inducción*. Recuperado el 26 de enero del 2023, Prezi: <https://prezi.com/o97coqgzwbsk/metodo-de-induccion/>
- Gil, L., Martínez, G., & Rodríguez, C. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9 (3), 85-96.
- Gómez, J., & Simón, F. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20 (3), 5-6.
- Granja, C. (2013). Caracterización de la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 15 (2), 65-93.
- Harbermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa, II*. Taurus Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, R. (2019). La comunicación en el proceso de enseñanza–aprendizaje: su papel en el aula como herramienta educativa. *Revista cauce*, 4 (2019), 134 – 155.  
<http://dx.doi.org/10.12795/CAUCE.2018.i41.08>


- Herrera, F. (2020). Técnicas para mejorar la comunicación asertiva de los padres de familia, de la unidad educativa fiscomisional "Mariana de Jesús" del cantón El Tambo, provincia del Cañar, *Roca revista Científico – educacional de la provincia Granma*, 16(20), 824 – 835.
- Hopenhayn, M. (2003). *Educación, comunicación y cultura en la sociedad de la información: una perspectiva latinoamericana*. CEPAL.
- León, M. (2014). Revisión de la escala de asertividad de Rathus adaptada por León y Vargas (2009). *Revista Reflexiones*, 93 (1), 157 – 171.
- León, M., & Vargas, T. (2009). Validación y estandarización de la Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S.) en una muestra de adultos costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 28 (41), 187-205.
- Marino, Q. (2020). Los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020. *Revista Delectus*, 4(1), 1-14.
- Mendiburu, A., Intriago, G., Carpio, D., & Oviedo, M. (2022). La comunicación asertiva: una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera Educación Básica. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 445-451.
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8 (1), 1-27.
- Martí, A., Martínez, R., & Valcárcel, N. (2018). La comunicación entre profesores y estudiantes universitarios durante el desarrollo del Proceso Docente Educativo. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 32(2), 1-10.
- Otzen, T., & Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232.
- Peñafiel, D., & García, G. (2021). La efectividad de la comunicación asertiva en la gestión Educativa del Colegio de Bachillerato Técnico "Simón Bolívar". *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2-1), 156-173. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-1.533>

- Prieto, Y., & Loor, B., (2021). Un acercamiento a la comunicación asertiva y su incidencia en la producción académica y científica de los estudiantes de Metodología de Investigación en la Facultad de Marketing y Comunicación-Universidad ECOTEC. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 549-562. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.910>
- Rendón, M., Villasís, M., & Miranda, G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63 (4), 397-407.
- Riverón, K., Caballero, E., & Lopez, Y. (2022). La proyección de la asertividad como valor social compartido. Una mirada desde la Axiología. *Luz*, 21(4), pp. 44-52.
- Santos, L., García, S. y De la Cruz Moreno, N. (2022). *La comunicación en el aula y su influencia en las relaciones interpersonales: Un estudio de caso*. Universidad Técnica de Manabí.
- Solórzano, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 187-194.
- Urquijo, S. y González, G. (1997). *Adolescencia y Teorías del Aprendizaje. Fundamentos. Documento Base*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Vásquez, H. (2014). *Taller comunicación asertiva*. COOPEDUC.
- Vázquez, M., & Núñez, C. (2021). Trabajando las habilidades de comunicación con las familias. *Rev Pediatr Aten Primaria Supl.* (25), 99-104.
- Zambrano, Y., Campoverde, A., & Idrobo, J. (2019). Importancia entre la comunicación padres e hijos y su influencia en el rendimiento académico en estudiantes de bachillerato. *Polo del Conocimiento*, 4(5), 138-156. DOI: 10.23857/pc.v4i5.969

## Apéndice

### Apéndice A. Test de Rathus

**Tabla 9**  
*Test de Rathus*

 <b>UTPL</b> UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA		<b>PROGRAMA DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN</b> <b>MENCIÓN ORIENTACIÓN EDUCATIVA</b>					
Edad							
Sexo							
Test de asertividad		¿Soy asertivo?					
Ítem		Siempre	Casi siempre	A menudo	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.						
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.						
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo con el camarero/a.						
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.						
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".						
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.						
7	Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.						
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.						

9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.						
10	Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.						
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.						
12	Rehuíó telefonar a instituciones y empresas.						
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.						
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.						
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.						
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.						
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.						
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.						
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.						
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.						
21	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.						
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, la busco cuanto antes para dejar las cosas claras.						

23	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".						
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.						
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.						
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.						
27	Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.						
28	Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.						
29	Expreso mis opiniones con facilidad.						
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.						

*Nota.* En esta tabla se visualiza las preguntas y las respuestas que están conformados el test de Rathus

## **Apéndice B. Ejemplos situacionales de la comunicación asertiva**

En base al taller de comunicación de Vásquez, H. (2014) se cita los siguientes ejemplos situacionales que permite que el adolescente identifique en la práctica como es una conducta asertiva.

### **Situación 1:**

Un señor hace la fila para comprar una entrada al cine. Se sabe que se están agotando las entradas, porque es un estreno y la función comenzará en media hora. Sin embargo, aún quedan suficientes entradas para que el señor pueda comprar una. Delante del señor en la fila hay una joven a quien se le acercan unos jóvenes, que obviamente ella no conoce, pero que le coquetean y le piden que les compre seis entradas. Esto haría más difícil que el señor consiga entradas. ¿Qué puede hacer el señor?

#### **a) Conducta Pasiva.**

Dejar que la joven acepte el dinero y confiar en que queden suficientes entradas para conseguir la suya.

#### **b) Conducta Agresiva.**

Decirle "Ahhh, no, eso no lo voy a permitir. Yo he estado haciendo mi fila para comprar las entradas y no puedo permitir que ahora no pueda ver la película. Voy a llamar al gerente si usted acepta".

#### **c) Conducta Asertiva.**

Decirle: "Espera un momento, si usted acepta lo que ellos le están proponiendo, corro el riesgo de haber hecho la fila y no conseguir entrada (hechos). Eso me molestaría mucho porque es mi única oportunidad de ver esta película (sentimientos). Si usted quiere comprarle las entradas a ellos, póngase detrás de mí y le compra sus entradas (conducta concreta) después de que yo compre la mía (consecuencia). ¿Le parece bien? (sentimientos de ella)"

**Situación 2:**

Un compañero de trabajo te da constantemente su trabajo para que lo hagas. Decides terminar con esta situación. Puedes crear la situación preguntándole como lleva su trabajo o esperar a que él cree una nueva situación cuando te pida otra vez que le ayudes haciéndole algo. Las alternativas podrían ser:

**a) Conducta pasiva.**

Estoy bastante ocupado. Pero si no consigues hacerlo, te puedo ayudar.

**b) Conducta agresiva.**

Olvídalo. Casi no queda tiempo para hacerlo. Me tratas como a un esclavo. Eres un desconsiderado.

**c) Conducta asertiva.**

Muy frecuentemente me pides que te eche una mano en el trabajo que te asignan, porque no te da tiempo o porque no sabes hacerlo (hechos). Estoy cansado de hacer, además de mi trabajo, el tuyo (sentimientos), así que intenta hacerlo tú mismo (conductas), seguro que así te costará menos la próxima vez (consecuencias)

**Situación 3:**

Un amigo acaba llega a cenar, pero una hora más tarde de lo que había dicho. No ha llamado para avisar que se retrasaría. Estás irritado por la tardanza. Tienes estas alternativas:

**a) Conducta pasiva**

Saludarle como si tal cosa y decirle "Entra la cena está en la mesa".

**b) Conducta agresiva**

Me has puesto muy nervioso llegando tarde. Es la última vez que te invito.

**c) Conducta asertiva**

He estado esperando durante una hora sin saber lo que pasaba (hechos). Me has puesto nervioso e irritado (sentimientos), si otra vez te retrasas avísame (conducta concreta) harás la espera más agradable (consecuencias).