

ASERTIVIDAD: COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL ÁMBITO ACADÉMICO ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA CARRERA MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD

Autores:

MSc. Olga Marisol Bravo Santos

Email: marisol36bravo@gmail.com

Institución: Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

MSc. Francisco Palomeque Romero

Email: francisco.palomequer@ug.edu.ec

Institución: Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

MSc. Carola Gómez Quezada

Email: carolingomez@hotmail.com

Institución: Unidad Educativa 21 de julio.

RESUMEN

Durante estos últimos años la comunicación entre docentes y estudiantes en la carrera Mercadotecnia y Publicidad de la Universidad de Guayaquil ha sido muy limitada, ya sea, porque no se da de la manera correcta, por lo que resultaría de gran ayuda para los actores de este proceso conocer que es la asertividad y cuáles son los beneficios en la convivencia educativa, así poder tener bases para crear ambientes de intercambios de ideas, donde se involucrará a toda la comunidad educativa para y así tener la capacidad de resolver conflictos que se generan, con la mejor tranquilidad posible. La metodología en la investigación que se llevó a cabo sobre la comunicación asertiva entre los docentes y estudiantes de la carrera mercadotecnia y publicidad fue muy factible ya que, mediante las encuestas realizadas a los 211 estudiantes de 7mo semestre y entrevistas a los docentes se conoció el tema afondo en dicha carrera educativa. Es necesario que en la relación docente-estudiante se utilice una comunicación clara, precisa y eficaz para lograr saber lo que se desea expresar, dialogar y así fortalecer los procesos de enseñanza-aprendizaje. Dentro de la investigación realizada encontramos que existen tres tipos de conductas la agresiva, pasiva y la asertiva, definimos las causas de la mala comunicación y, cómo influye la tecnología en los estudiantes. En esta investigación se utilizaron los métodos inductivo y deductivo que ayudaron a plantear, resolver y obtener resultados. El objetivo principal es analizar la influencia de la comunicación asertiva entre los docentes y estudiantes para el diseño de una campaña educativa con estrategias comunicacionales. El objetivo de la campaña

educativa es ayudar a mejorar la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes dentro del ámbito académico.

Palabras Claves: Comunicación, Asertividad, Comunicación Asertiva, docentes, estrategias comunicacionales.

INTRODUCCIÓN

La organización de la Naciones Unidas para la Educación, La Ciencia y la Cultura señala qué: La comunicación asertiva según la UNESCO (2002), considera como aquella que, con el propósito esencialmente educativo, procesa los mecanismos del conocimiento a través de métodos estratégicos de aprendizaje y comunicación y sirviendo así a sus fines, distribuye la información y propicia la interacción eficaz entre docentes y estudiantes. Se puede señalar que la efectividad de la comunicación educativa, merece especial atención puesto que de allí se determinan los fines y objetivos de la educación en general. La educación que como ciudadanos merecemos y en la que los profesionales de la docencia están en el deber de facilitar mediante mecanismos, estrategias y valores. (Unesco, 2002). La comunicación en general, viene arrastrando defectos específicos desde siempre, que han impedido un mejor nivel de Educación global. Desde la perspectiva de la Unesco, el asertividad es un propósito y una herramienta para mejorar la interacción educativa; Y cumple un rol efectivo dentro de la nueva comunicación pedagógica. La comunicación asertiva en la educación tiende a decaer ya que, los estudiantes optan por omitir su punto de vista de algún tema tratado en clases por miedo de ser juzgados por los padres de familia, docente y compañeros de aulas por su pensar. Por ello, en la actualidad se ponen en práctica estrategias para que la comunicación asertiva prevalezca dentro de clases para así que el proceso-enseñanza sea de calidad. En la ciudad de **Bogotá-Colombia** en el año 2013 en la tesis titulada “Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa” de las autoras Macías Rodríguez Elizabeth y Camargo Reinoso Gina, enfocada en que se pretende establecer el estado del conocimiento alcanzado entre docentes y estudiantes haciendo énfasis en la comunicación asertiva. (Macías & Camargo, 2013)

1.-DESARROLLO

¿Qué es el asertividad? es una habilidad social que se trabaja desde el interior de la persona. Se define como la habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás, ni menospreciar la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona. Dicha habilidad se sitúa en un continuo, donde en el centro se encuentra el asertividad, y en los extremos a un lado y a otro de ella, se encuentran la pasividad y la agresividad. Con un ejemplo será más fácil de ilustrar. Según La psicóloga Beatriz (DeVicente). Un niño está jugando con sus juguetes en el parque, muy entretenido y sin fijarse en que hay más niños alrededor, de repente, uno de esos niños que pululaban sobre los juguetes del primero, se sienta a su lado y comienza a jugar con ellos. Sin mediar palabra, el niño que ha prestado los juguetes se levanta y deja al usurpador libre en el territorio que antes ocupaba él, esta conducta refleja pasividad, el extremo situado a la izquierda de la asertividad. Ese mismo niño y ante la misma situación, coge un juguete y agradece al que ha intentado jugar con ellos. Se trata de agresividad, el extremo situado a la derecha del asertividad. Por último, la situación es la misma, y el niño decide compartir sus juguetes y en algún momento interactuar con el intruso, no se siente agredido ni desplazado, se siente bien y comparte. **Esta es una conducta que refleja asertividad.** Las personas asertivas saben lo que quieren, están seguras de sí mismas, y en esa misma medida, tienen un nivel alto de autoestima y autoconfianza, establecen una comunicación clara y directa con los demás, son proactivas buscando continuamente sus objetivos propuestos, y aceptan las limitaciones que tanto los elementos como las personas en algún momento pueden interponerles. **(DeVicente, 2018)**

¿Qué quiere decir asertivo?

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 que quienes no cuentan con este rasgo. Teniendo conocimiento pleno de nuestras facultades, aceptando las derrotas y celebrando las victorias, siempre con la elegancia y sutileza del asertividad. (Gomez & Simon, 2016). Por lo indicado el asertividad, no permite dejarse influenciar por pensamientos diferentes, manteniendo el criterio personal y respetando siempre la postura de la otra persona. Por naturaleza la persona asertiva tiene más facilidad de poder guiar a un grupo de personas y solucionar las diferencias de ellos.

El docente no interactúa con los estudiantes de manera motivadora y comunicacional causa en ellos poco acercamiento y crea desconfianza, puesto a esto el estudiante presenta baja autoestima al no tener relaciones personales en la institución, los estudiantes no expresan libremente su opinión por miedo al entorno en el que se encuentran y por la falta de comunicación hacia su docente y compañeros de clase. La falta de integración entre los estudiantes dentro del salón de clases afecta y genera inconvenientes al momento de trabajar en equipo; lo cual repercute a que los estudiantes no interactúen entre sí, de manera que se proporciona un ambiente tenso entre ellos. Esto genera que no todos los estudiantes tengan la misma capacidad al momento de realizar una actividad ya que no tendrán la misma empatía al tratar con los compañeros que no son del agrado de ellos. La tolerancia hacia la libre expresión de sus compañeros también debe darse dentro del ámbito académico ya que si no se llega a respetar la opinión de los demás es evidente que habrá discusiones y conflictos con los compañeros del aula.

Cuadro N°1 ¿Qué es la asertividad y que no es asertividad?

| Qué es asertividad | Qué no es asertividad |
|--|--|
| Es una conducta | No es un rasgo de personalidad |
| Se puede aprender | No es hereditaria ni genética |
| Es respetuosa con uno mismo y los demás | No es manipulativa |
| Permite mejorar los conflictos | No es una solución mágica para los conflictos |
| Obliga a que la persona sea responsable de su conducta | No es una conducta que permita ser cínico o irresponsable. |
| Fuente: (OCEANO, 2009) Elaborado por: Olga Bravo, Francisco Palomeque, Carola Gómez. | |

Justificación. - Esta investigación es importante porque a través de ella se evidencia una situación real dentro del ámbito académico que repercute en el desarrollo de los estudiantes. Por lo cual se diseñará una campaña educativa en la que sean beneficiados los estudiantes y obtengan una mejor comunicación asertiva. Es **relevante** porque la carrera mercadotecnia y publicidad como ente de educación en el país ayudará al crecimiento del ser humano y lo inculca en los valores respaldados en el plan del buen vivir. con el diseño de la campaña educativa que se implementará en el salón de clases ayudará a una mejor interacción entre docentes y estudiantes principalmente fortaleciendo la parte comunicativa, la integración entre compañeros de clases, el comportamiento de los estudiantes.

Formulación del problema

¿De qué manera influye la comunicación asertiva en el ámbito académico entre los docentes y estudiantes del 7mo semestre de la carrera Mercadotecnia y Publicidad durante el periodo lectivo 2017-2018?

Objetivo General es Analizar la influencia de la comunicación asertiva en el ámbito académico entre docentes y estudiante, mediante estudio bibliográfico y de campo para el diseño de una campaña educativa con estrategias comunicacionales.

Objetivos Específicos

1. Identificar la información necesaria de la comunicación asertiva docente, mediante la aplicación de una encuesta a los estudiantes del 7mo semestre.
2. Demostrar la información recopilada sobre el desarrollo académico de los estudiantes, mediante la organización y descripción detallada de los resultados obtenidos de la revisión de las actas de calificaciones y entrevista aplicada a docentes.
3. Determinar las estrategias comunicacionales asertivas para el diseño de una campaña educativa

2.- MARCO CONCEPTUAL

En su estudio (Garcés, 2012) señala que: **La “comunicación asertiva”** implica dos factores fundamentales necesarios en el juego de la comunicación: dar y aceptar. Aceptarse como persona, con virtudes y defectos; dar es aceptar las diferencias individuales y aceptar la diversidad de caracteres de los demás. La comunicación asertiva constituye un equilibrio en la interrelación: docente-estudiante y es un don especial con el que nacen algunos docentes, algunas técnicas asertivas que pueden ayudarnos a mejorar la comunicación en el aula: cuide el lenguaje oral y su expresión corporal (mantenga contacto visual), predique con el ejemplo, corrija en positivo, no humille a sus estudiantes, sea proactiva, etc. la “comunicación asertiva” es un aspecto central en el acto educativo, no solo dentro del aula, sino también en nuestra relación con compañeros. A menudo los docentes muestran dificultades a la hora de motivar al alumnado o a la hora de resolver algunos conflictos, tanto en el aula como en la sala de profesores. Conocer con más detalle algunas de las técnicas asertivas nos permitirán mejorar nuestra tarea diaria en el trabajo. (Barceló, 2011) El asertividad cumple un rol fundamental dentro de la comunicación asertiva, por ende, las interrelaciones humanas y básicamente, entre los puentes de comunicación que existen o deben existir entre docentes y estudiantes. Una comprensión legítima a través de herramientas pro-activas. Un lenguaje oral adecuado, una instrucción avalada en el

ejemplo, sencillez en la técnica, amplitud en la enseñanza, expresión corporal, mira fija, sin denigrar las capacidades y dando relevancia al potencial.

Perfil de la persona asertiva son los rasgos 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. (López, 2017) El “perfil de la persona asertiva” ¿qué caracteriza a las personas asertivas? los siguientes 10 rasgos son característicos de las personas asertivas: tienen confianza en sí mismos, respetan la opinión de los demás, validan las emociones de los demás, escuchan activamente, se conocen a sí mismo, se aceptan incondicionalmente, eligen a sus amistades, conocen sus limitaciones, pero luchan con todas sus fuerzas, saben regular sus emociones, afrontan los conflictos de manera serena. (Corbín, 2017). El perfil asertivo reúne algunas cualidades dentro de la personalidad humana: Autoestima, sensación de control emocional, seguridad personal y capacidad de discrepar sin denigrar, lenguaje fluido, sin bloqueos ni muletillas, y su oralidad es clara y estimulante.

La comunicación asertiva es aplicable en el ámbito académico

La comunicación asertiva es una forma de comunicarse y expresarse de manera consciente y madura, situándose en medio de dos posturas: siendo groseros e irrespetuosos o la de evitar problemas y quedarse callado. Su finalidad es poder transmitir alguna idea, sentimientos o pensamientos, sin lastimar a alguien más, mostrándose seguro y confiado de lo que se está expresando, evitando la intranquilidad que produce la ansiedad y el enojo que producen los problemas. Podría afirmarse que la comunicación y la asertividad se encuentran íntimamente relacionadas, que de la mano se tornan edificantes, eficientes, claras y congruentes pero sobre todo hacen que la comunicación sea abierta y honesta incorporando el respeto mutuo entre los participantes. (Rengifo Hernández, 2014). Para poder conectar las ideas y hasta solucionar diversas situaciones complicadas sin la necesidad de herir a la otra persona, se debe analizar qué palabras serían las correctas para que el interlocutor entienda el mensaje y el grado de incomodidad que se podría tener ante una situación. Las emociones son fundamentales en la vida, más aún si se trata de comunicarse por lo que hay que saber expresarlas de manera asertiva.

Importancia de la comunicación asertiva en los estudiantes

La comunicación asertiva implica que debemos reconocer que lo que miramos, interpretamos, concluimos, opinamos y recomendamos está condicionado por nuestras experiencias y percepciones. Reconocer que frente a un mismo hecho existen diferentes formas de interpretarlo y por lo tanto de accionar. (Jaramillo Armas & Salguero Peña, 2012) 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 están:

- Disminuye el nivel de estrés provocado por las diferencias que se pueden ocasionar por las opiniones de las demás personas, al no tener una conducta asertiva.
- Relacionarse con el entorno educativo y social, mejorando el modo en el que se resuelven las diferencias con las conductas adecuadas.
- Mantener la calma ante los problemas, sin mezclar las relaciones de amistad con las profesionales. Utilizando términos correctos en los que no se hieran susceptibilidades.
- 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.

La comunicación asertiva es útil en ámbito académico

La comunicación asertiva es útil para la transmisión de ideas en el que las personas expresan sus sentimientos, emociones y pensamientos. En el proceso de aprendizaje es lo mismo, con la diferencia que intervienen muchas más personas que no comparten la misma cultura, costumbres, religiones, ideales políticos, etc. Aquí interviene la tolerancia hacia estos diferentes pensamientos y en los que muchas veces no son respetados por los demás. En el aula de clases se pueden crear conflictos al momento de impartir un comentario por un tema en el que el docente crea un debate, para una persona asertiva esto puede ser más fácil de manejar, porque respeta los pensamientos ajenos al propio y encuentra la solución a estas situaciones.

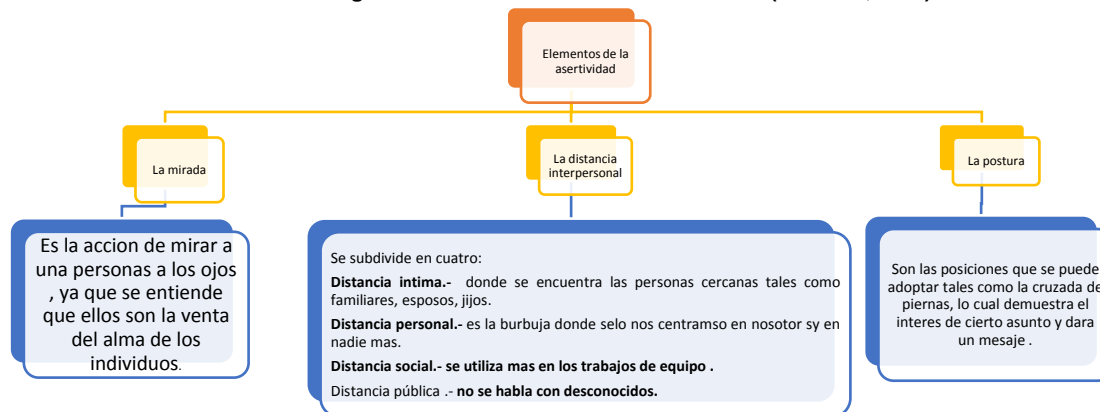
Un estilo de comunicación asertiva será útil y funcional para hacer valer nuestros derechos, manejar conflictos, conducir situaciones de negociación

con habilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas y en diferentes contextos; asimismo favorecerá el proceso de tomar decisiones, solicitar cambios de conducta en otras personas, ser directo con lo que se quiere expresar sin ofender y asumir riesgos calculados. (Casadiego Granados, Martínez Estrada, Riatiga Corredor, & Vergara López, 2015)

Al momento de tener una conversación con otras personas se deben aceptar las diferencias de pensamientos que tendrán, aunque no se esté de acuerdo con ello. No existe un ganador o perdedor, al momento de expresar emociones, sentimientos, ideas, etc. simplemente debe existir respeto para ambos criterios **(Ruiz Martínez, 2017)** Indica que **“la comunicación representa un valor significativo respecto al aprendizaje de los estudiantes, sobre todo en la orientación personal”**. La correcta comunicación logra mejorar las relaciones interpersonales, evitando los conflictos o dando soluciones a estos. En el proceso educativo el docente es el que brinda conocimientos educativos a los estudiantes, pero también brinda apoyo moral. Siendo un pilar fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje por lo que debe saber comunicarse y expresar sus conocimientos al grupo. El aula de clase es el lugar en el que desarrollan y crean sus ideas, por lo que el tipo de comunicación que adquieren en el proceso formativo depende de los participantes.

Elementos del asertividad.- son 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 ya se ha dicho es algo que se aprende y es un proceso paso a paso.

Fuente bibliográfica: Tres elementos de la asertividad (Quintero, 2013)



Tipos de conductas o comportamientos

La conducta asertiva. En su investigación (Maldonado, 2010) indica que: la “conducta asertiva” es una forma de relacionarse justa, que tiene en cuenta los derechos propios y ajenos por igual. Por el comportamiento asertivo se entiende una serie de formas de actuar relacionadas con plantearse por los derechos propios no importa la circunstancia, corregir una situación cuando los derechos de alguien han sido violados, buscar respeto y entendimiento por los sentimientos de una persona por una situación particular o circunstancia, interactuar de forma madura con aquellos que nos parecen ofensivos, agresivos, hostiles, atacantes o chocantes.

La “conducta asertiva” entre sus aspectos previos debemos tener claro el objetivo, buscar el momento adecuado y mantener el control emocional. En la conducta verbal debemos expresar el deseo con claridad, repetir el deseo tantas veces como haga falta, emitir frases de comprensión de la conducta del otro, no discutir, no contraatacar y llegar a un acuerdo y en la conducta no verbal debemos tener contacto visual, tono de voz y volumen adecuado, expresión del rostro en consonancia con el mensaje y gestos adecuados al mensaje y la situación. (Bendayán, 2012)

Conducta pasiva son personas que suelen caracterizarse por tener un tono de voz bajo e inseguro y evitar el contacto visual con los demás. Es la persona que hace todo lo que le dicen sin importarle lo que él piensa o siente, toma sus decisiones por impulso o por miedo a la opinión de los demás, no es capaz de defender sus derechos, se siente incapaz de defender sus derechos y se siente incapaz de resolver los problemas. (Rentería, 2017). La “conducta pasiva” es aquel comportamiento en el que el sujeto queda a merced de los deseos, ordenes o instrucciones de los demás. Antepone el bienestar de los demás al suyo, entendido este como los deseos, ambiciones u opiniones. (Villares, 2013) La conducta

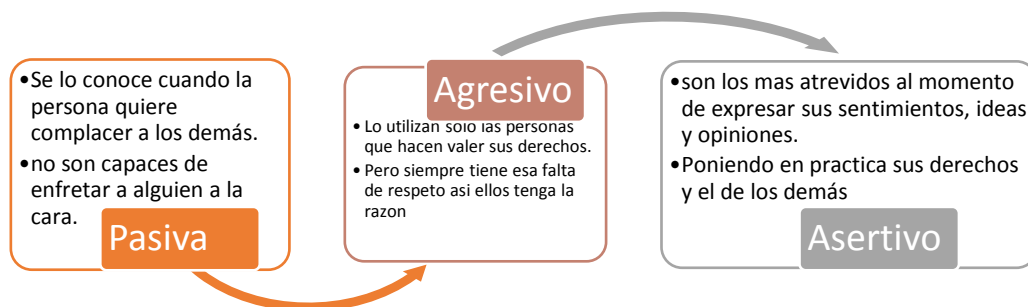
pasiva siempre está subordinada a la imposición que los demás ejercen en su área. Tienen baja autoestima, el tono de su voz es casi confusa, no expresan sus pensamientos, siempre a merced de los caprichos y deseos ajenos. Antepone el bienestar de los demás sobre el propio.

Conducta agresiva se caracteriza por tener un tono de voz alto, movimientos rápidos y bruscos, mirada fija y agresiva, usa las peleas, las acusaciones y las amenazas, siempre intenta imponer sus decisiones y derechos, sin importarles los demás. Actúa haciendo que los demás se sientan inferiores, le gusta manipular y controlar a las personas a su alrededor, no es capaz de expresar abiertamente sus sentimientos de una forma que no sea agresiva ya que lo considerada un síntoma de debilidad. (Rentería, 2017)

La “conducta agresiva” es aquel que piensa que “mientras más débiles son los demás más fuerte soy yo”. Se alimenta de conductas pasivas para redefinir su carácter agresivo. Deja al interlocutor en ridículo es su forma de entender las relaciones. Menosprecia a los demás, orgullo y prepotencia, son características de su forma de actuar. (Villares, 2013)

La conducta agresiva se nutre del comportamiento pasivo o no vincula con sus semejantes por la forma de imponer sus condiciones. Pueden llegar a insultar, agredir, ofender con tal hacer prevalecer sus ideas o acciones. Consideran a los demás como inferiores, su mirada suele ser amenazante y sus gestos bruscos.

Tipos de comportamientos Fuente: (Alzola, 2012)



La fundamentación epistemológica de Mario Bunge (1980) dice que la epistemología, es la ciencia de las ciencias, contribuye en mayor o menor grado en la elaboración de políticas de las ciencias. Es necesario a esta ciencia ensamblarla con las imágenes que suministran la historia, la psicología, la sociología y la politología de la ciencia. Con esto Bunge, nos quiere decir que ninguna ciencia está aislada. La epistemología, o la filosofía de la ciencia, es la rama de la filosofía que estudia la investigación científica y su producto, que es el conocimiento científico. (Serrano, 2011). Enrique Pestalozzi (1811) menciona que la **fundamentación Pedagógica** es una de las más importante en cuanto se refiere a una

educación que tuvo como objetivo incluir nuevos aportes a la educación infantil, respetando el desarrollo del niño para lograr así en ellos una educación integral donde uno de los factores importantes es el juego ya que mediante la exploración y observación del niño aprende de una manera más significativa. **(Pestalozzi, 2011)**. Según (Tdea, 2012) el padre de la pedagogía **Juan Comenio** en el año de 1648 indica que es el iniciador de las ilustraciones en los libros y de la utilización del teatro en las aulas. Comenius proclama claramente que todos los hombres tienen aptitud innata hacia el conocimiento y no lo restringe solamente a una elite o para algunos iluminados, así crea la concepción de una escuela popular de gran cubrimiento y a la que todos tengan acceso. El fin es lograr la paz mundial ya que consideraba que la educación es el camino más rápido para llegar a ella. Para Comenio, enseñar se debe a una disposición de tres cosas: tiempo, objeto y método. Pestalozzi y Comenio han querido desarrollar las facultades inherentes de los estudiantes para ello su labor pedagógica no pierde vigencia. Es necesario que, dentro de la interacción entre docente y estudiante, salvemos la necesidad de utilizar instrumentos que estimulen a los estudiantes a crear, a aprender jugando, a motivarlos con nuevas perspectivas de la misma realidad, de desarrollar un método lúdico que los ayude a reconocer su potencial, amar el estudio y ampliar la visión de su curiosidad nata. Incentivar el teatro, la recreación para preparar los ánimos estudiantiles es base de libertad y paz que permiten al educando a desarrollar el estudio con amor. **En cuanto a la fundamentación Legal**, la investigación se fundamenta en base a la Constitución del Ecuador en la cual están los Derechos del Buen Vivir mediante las cuales el Estado garantiza la igualdad de oportunidades, vivir en un estado democrático, equitativo, inclusivo y promotor de la interculturalidad. De igual forma a este trabajo investigativo se integra la Ley de Educación Nacional en donde se garantiza el desarrollo de las capacidades necesarias de información y de comunicación y además en el Eje N°1 Derechos para todos durante toda la vida del Plan Nacional del Buen Vivir con el objetivo 1 el cual indica que se debe garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas: mediante este objetivo se logra empoderar a las personas durante todo el ciclo de vida, a través de la educación y capacitación pertinente. Esto con el fin de potenciar las capacidades y el talento humano concibiendo a la educación desde una mirada humanista del aprendizaje a lo largo de toda la vida con miras al desarrollo social, económico y cultural. **(Plan Nacional del Buen Vivir, 2017- 2021)**

3.- METODOLOGÍA, DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la observación directa que se realizó se infiere que los estudiantes carecen de comunicación asertiva. Por ello se aplicaron técnicas de investigación, optando por la más

relevante que son las encuestas dirigidas a docentes y estudiantes y con la ayuda del programa Excel se realizaron las tabulaciones para determinar y realizar el análisis respectivo de los resultados obtenidos. Que afirmó que si existe la carencia de comunicación asertiva entre los docentes y estudiantes de la carrera Mercadotecnia y Publicidad. **Investigación Cualitativa** es un método exploratorio de indagación que se utiliza para averiguar y explicar el porqué de una actitud, una conducta o una emoción, para descubrir sus causas subyacentes”. Este tipo de investigación tiene como objetivo analizar los elementos no numéricos por medio de las características o cualidades de las variables. (Recode, 2016) **Investigación cuantitativa.** Para (Amaya Canas, 2016)“ los **datos cuantitativos** son aquellos que son mostrados de forma numérica, como por ejemplo estadísticas, porcentajes, etc. Esto implica que la investigación cuantitativa realiza preguntas específicas y de las respuestas de los participantes (encuestas), obtiene muestras numéricas”. La investigación cuantitativa se basa en los resultados numéricos para examinar información o datos de un determinado objeto de estudio. La “comunicación asertiva” es la variable cuantitativa en la investigación, ya que mide el nivel de comunicación entre los estudiantes y docentes en el ámbito académico. Con el resultado de la encuesta aplicada tanto a docentes como estudiantes, se recogen datos específicos con los que se constata que el diseño de una campaña educativa con estrategias comunicacionales mejorará la comunicación asertiva. **El método deductivo** según **(Bernal C. A., 2006)** es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de postulados, teoremas, leyes, principios, etc. de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. Es el camino lógico para buscar la solución al problema que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con dicha hipótesis. **(Arguedas, 2009)** la **investigación bibliográfica** es un elemento esencial para evaluar la importancia de la pregunta de investigación y la escogencia del tipo de diseño del estudio. También nos ayudad a aprender de los errores o limitaciones de los estudios previos que, por lo general, son enunciados por sus propios autores en la sección de discusión, o bien, en la correspondencia que se genera luego de la publicación de un artículo. Por lo que se basó en la información de proyectos educativos ya realizados y con resultados excelentes. Dando a conocer que al aplicar estas herramientas mejorarían significativamente la comunicación asertiva en la educación de los estudiantes del 7mo semestre de la Carrera Mercadotecnia y Publicidad.

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. **(Arias, 2012)** la investigación de campo nos permite investigar en un lugar determinado dado así una perspectiva del entorno a estudiar con los actores involucrados tomando en cuenta todo lo expuesto y observado por los mismos para así tener datos de las personas directamente involucradas y así poder plantear preguntas que ayude a resolver problemas.

La observación desempeña un papel importante en la investigación, es un elemento fundamental de la ciencia. El investigador durante las diversas etapas de su trabajo, al utilizar sus sentidos: oído, vista, olfato, tacto y gusto, acumula hechos que le ayudan a identificar un problema. Mediante la observación descubre pautas para elaborar una solución teórica de su problema. (Galán Amador, 2013). Observar es parte fundamental de toda investigación, tomando la información para poder analizarla. Después de varias etapas de haber utilizado todos los sentidos y concentración el investigador concluye en cuál sería la solución para dicho problema de estudio. En este caso después que se observó y analizó detenidamente en la unidad Educativa acerca del tipo de comunicación y la relación existente entre docente-estudiante, estudiante-estudiante, se determina que el diseño de una campaña educativa es la mejor opción para motivarlos a superar pequeños obstáculos que los detienen al momento de expresarse correctamente, ya sea en el aula de clases o en su entorno social.

Cuadro No. 2

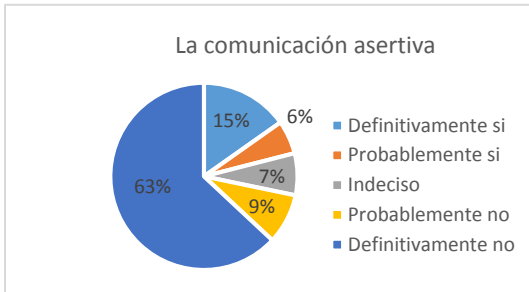
Población de la Carrera Mercadotecnia y Publicidad

| Ítem | Detalle | Frecuencias | Porcentajes % |
|------|--------------|-------------|---------------|
| 1 | MYP-S-NO-7-1 | 44 | 19.7 |
| 2 | MYP-S-NO-7-2 | 35 | 15.7 |
| 3 | MYP-S-NO-7-4 | 45 | 20.2 |
| 4 | MYP-S-NO-7-5 | 39 | 17.5 |
| 5 | MYP-S-NO-7-6 | 48 | 21.5 |
| 6 | Docentes | 12 | 5.3 |
| | Total | 223 | 100% |

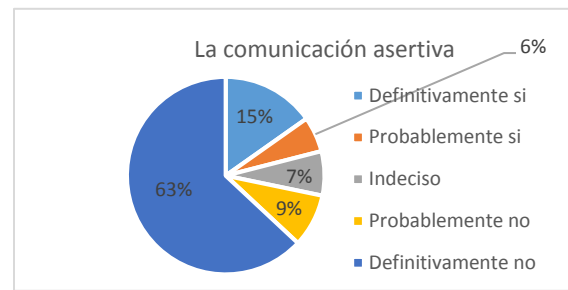
Fuente: Secretaría de la Carrera Mercadotecnia y Publicidad ciclo-II del 2017-2018

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del 7mo semestre de la Carrera Mercadotecnia y Publicidad

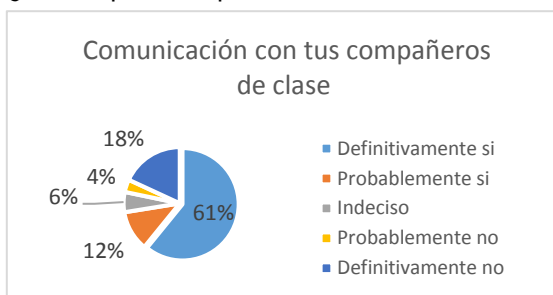
¿Posees conocimiento sobre la comunicación asertiva?



¿Consideras que mantienes una comunicación fluida con tus docentes?



¿Crees que es importante la comunicación con tus compañeros de clase?



Análisis e interpretación de resultados de la entrevista aplicada al docente del 7mo semestre de la Carrera Mercadotecnia y Publicidad

Entrevistado: MSc. Pilar Hernández Gutiérrez, **Cargo:** Docente

1.- ¿Considera usted, que es importante e indispensable la comunicación asertiva entre docente y estudiante? ¿Por qué? Sí, porque hay que darle conocer a los estudiantes los reglamentos dentro del aula de clase para que estos a su vez comuniquen a los padres de familia para nosotros poder corregir la situación o buscar la manera de que el joven presente los trabajos y se comporte dentro del salón de clase, es por eso indispensable la comunicación ya que si no se le dice al estudiante de forma directa el joven puede que lo interprete de otra forma.

2.- ¿Considera usted que existe comunicación asertiva entre docentes y estudiantes? ¿Por qué? Lastimosamente no se da y esto en muchas ocasiones se crea confusiones cuando no se tiene claro lo que es el asertividad ya que implica una serie de aspecto y de accionar que involucra a los docentes y a los padres que son el espejo de los estudiantes es por eso que se debe de contribuir a la comunicación asertiva.

EN CONCLUSIÓN, cuando existe la capacidad de decir lo que se piensa sin herir los sentimientos de los demás, y también existe la capacidad de entender a los otros dándoles la oportunidad de hablar, y exponer lo que piensan, **se establece un diálogo enriquecedor**, donde ambas partes aprenden de los otros, y donde la comunicación fluye claramente hacia el objetivo que se haya establecido. Mediante las encuestas se pudo comprobar que carecen de la comunicación asertiva entre docente y estudiante.

Observamos que cuando el docente es estricto o exigente al explicar una clase y el estudiante no le entiende con claridad él no se lo comunica por el miedo. Los estudiantes cuando tienen problemas familiares no se pueden concentrar en clase y no se lo comunican a su docente. Es necesario crear una guía didáctica con estrategias comunicacionales de asertividad para el uso del docente y de esta forma mejorar la calidad del ámbito escolar **SE RECOMIENDA** que el docente debe tener la información necesaria sobre el asertividad de como impartir sus clases, de cómo acercase y conversar con sus estudiantes y el estudiante con la confianza y el respeto necesario e indicar a su docente si algo no entiende, no le gusta, o tiene algún problema. El docente por ningún motivo debe ser agresivo, debe tener una medida de exigencia que esté acorde con sus alumnos, debe darse a respetar, pero no utilizando violencia ni el miedo para que tenga una mejor comunicación con sus estudiantes. La comunicación asertiva del estudiante debe ser motivada por el docente a lo largo de su vida educativa, para cuando tenga algún problema o preocupación familiar pueda con confianza decírselo a su docente. Es importante la puesta en marcha la campaña educativa con estrategias comunicacionales de asertividad para el docente y el estudiante con el fin de mejorar la calidad del ámbito académico.

BIBLIOGRAFÍA

Alzola, R. (13 de 02 de 2012). *Marca la diferencia*. Recuperado el 22 de 08 de 2017, de <http://marcaladiferencia.com/los-3-tipos-de-comunicacion/>

Amaya Canas, M. (4 de Abril de 2016). *Tendencias.com*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de <https://tendencias.com/life/que-es-el-metodo-cuantitativo/>

- Arguedas, O. (07 de 2009). *Scielo*. Obtenido de La búsqueda bibliográfica:
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022009000300006
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A. . doi:ISBN: 980-07-8529-9
- Barceló, M. G. (2011). La comunicación asertiva en los docentes. *Graó*. Recuperado el 3 de Julio de 2017, de
<http://www.grao.com/revistas/aula/199-creatividad-y-educacion/la-comunicacion-asertiva-de-los-docentes>
- Bendayán, V. A. (18 de Julio de 2012). *Comportamiento asertivo*. Recuperado el 4 de JULIO de 2017, de Psicoterapeutas.com:
http://www.psicoterapeutas.com/paginaspersonales/Vanessa/asertividad_general.html
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mexicana.
- Casadiago Granados, J., Martínez Estrada, C., Riatiga Corredor, A., & Vergara López, E. (15 de Octubre de 2015). *Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD*. Recuperado el 17 de Agosto de 2017, de
<http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=%2Fbitstream%2F10596%2F3785%2F7%2F39048907+.pdf>
- Corbín, J. A. (2017). *Personas asertivas: 10 características que tienen en común*. Recuperado el 4 de JULIO de 2017, de Psicología y mente: <https://psicologiaymente.net/personalidad/personas-asertivas-caracteristicas>
- DeVicente, B. (2018). *psicologoonlinedevicente.com*. Obtenido de Psicologo Online de Vicente:
<http://www.psicologoonlinedevicente.com/asertividad-y-empatia/>
- Galán Amador, M. (21 de Febrero de 2013). *Metodología de la investigación* . Recuperado el 27 de Agosto de 2017, de http://manuelgalan.blogspot.com/2013/02/la-observacion-como-metodo-de_21.html
- Gomez, J., & Simon, F. (septiembre-diciembre de 2016). *Redalyc*. Recuperado el 9 de Julio de 2017, de
<http://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- Jaramillo Armas , D., & Salguero Peña, E. (2012). *Aplicaciones de programación neurolingüística y coaching ejecutivo para un plan de Human Performance Technology*. Quito, Ecuador: Universidad del Pacífico. Recuperado el 21 de Agosto de 2017
- López, V. F. (2017). Perfil de la persona asertiva. *Web consultas*. Recuperado el 4 de JULIO de 2017, de
<http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/como-ser-mas-asertivo-9376>
- Macías, E., & Camargo, G. (2013). *Uniminuto*. Obtenido de Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa: <http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/handle/10656/2852>
- Maldonado, O. (14 de Febrero de 2010). *Comportamientos asertivos*. Recuperado el 4 de julio de 2017, de Los recursos humanos.com: <http://www.losrecursoshumanos.com/comportamientos-asertivos/>
- Pestalozzi, E. (27 de Mayo de 2011). *Enrique Pestalozzi*. Obtenido de Pedagogía:
<http://pestalozziispei.blogspot.com/p/pedagogia.html>
- Quintero, J. (03 de 05 de 2013). *3 Elementos que componen las conductas asertivas*. Recuperado el 18 de 07 de 2017, de Tertulia Gerencial: <http://tertuliagerencial.blogspot.com/2013/05/3-elementos-que-componen-las-conductas.html>
- Recode. (19 de Julio de 2016). *Recode*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de
<http://recodemk.es/investigacion-social-y-de-mercados/cualitativa-y-cuantitativa-los-mejores-insights-surgen-de-combinar-las-dos-investigaciones>

- Rentería, R. (2017). *Tipos de comportamiento asertivo*. Recuperado el 4 de JULIO de 2017, de Mi autoestima: <http://www.miautoestima.com/conducta-aserativa/>
- Ruiz Martinez, P. (23 de Febrero de 2017). *Iberoaméricadivulga*. Recuperado el 24 de Agosto de 2017, de <http://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/?Comunicacion-Asertiva-Propuesta-de-solucion-a-Conflictos>
- Serrano, A. C. (19 de Septiembre de 2011). *La epistemología según Mario Bunge*. Obtenido de Aprender a pensar: <http://cdm2011b.aprenderapensar.net/2011/09/19/hola-mundo/>
- Unesco. (Julio de 2002). *Comunicación Asertiva*. Obtenido de Unesco: WWW.UNESCO.ORG
- Villares, J. L. (24 de Enero de 2013). *Conducta pasiva, asertiva y agresiva*. Recuperado el 4 de JULIO de 2017, de Socialmedia Network: <http://delcampovillares.com/conducta-pasiva-agresiva-y-aserativa/>

