



Revisión Bibliográfica:

**COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

ELIZABETH DEL CARMEN MACIAS RODRIGUEZ

GINA MARCELA CAMARGO REINOSO

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA
BOGOTÁ**

2013

Contenido

1. Título: COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
2. Resumen
3. Introducción:
4. Antecedentes:
 - 4.1. Conceptualización de asertividad.
 - 4.2. La asertividad y su relación con los procesos comunicativos
 - 4.3. La asertividad y la convivencia escolar
 - 4.4. La asertividad y los procesos de enseñanza-aprendizaje.
5. Problema
6. Objetivos: general y específicos
 - 6.1. Objetivo general
 - 6.2. Objetivos específicos
7. Justificación
8. Metodología
 - 8.1. Fundamentación epistemológica
 - 8.2. Procedimiento
 - 8.2.1. Fase preparatoria
 - 8.2.2. Fase de análisis de la información
 - 8.2.3. Fase de producción
 - 8.2.4. Fase de socialización
 - 8.3. Instrumentos para la recolección de la información
9. Marco Teórico
 - 9.1. Comunicación.
 - 9.2. Educación - Comunicación Educativa.
 - 9.3. Comunicación Asertiva.
10. Hallazgos

- [10.1. Descripción de contexto](#)
- [10.2. Descripción de metodología de investigación](#)
- [10.3. Descripción por categorías de análisis](#)
- [10.4. Descripción por autores de acuerdo al énfasis que dieron a su investigación](#)
- [11. Conclusiones](#)
- [12. Recomendaciones](#)
- [13. Bibliografía- web grafía](#)

Lista de tablas

Tabla 1. País en donde se realizó el trabajo.....	52
Tabla 2. Tipo de población.....	53
Tabla 3. Metodología de la investigación utilizada.....	54
Tabla 4. Consolidado de categorías de análisis.....	55
Tabla 5 A. Categoría de comunicación y su relación con otros conceptos.....	57
Tabla 5 B. Categoría de educación-comunicación y su relación con otros conceptos.....	57
Tabla 5 C. Categoría de comunicación asertiva y su relación con otros conceptos.....	58
Tabla 5 D. Categoría de relación docente-estudiante y su relación con otros conceptos.....	59
Tabla 5 E. Categoría de relaciones interpersonales y su relación con otros conceptos.....	59
Tabla 6. Enfoques de la comunicación asertiva.....	60

Listado de Anexos

Anexo 1. Matriz documental.....	75
Anexo 2. Matriz de análisis de categorías.....	93

1. Título: COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

2. Resumen

En este trabajo de investigación se pretende establecer el estado del conocimiento alcanzado en los procesos de comunicación entre docentes y estudiantes haciendo énfasis en la comunicación asertiva. Para ello se recurrirá a realizar un análisis crítico de los aspectos antes mencionados a través del estado del arte y reconocer los diferentes aportes de investigadores en este campo. En un primer momento, se pretende hacer una aproximación a categorías tan importantes como lo son la comunicación y la educación; entendiendo esta última como la principal mediadora de la significación. Seguidamente abordar la comunicación asertiva entendida como la habilidad para recibir y transmitir mensajes, sentimientos, propios o ajenos de una manera respetuosa y oportuna permite lograr una comunicación que favorezca las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes; a través de asumir una actitud crítica frente al proceso comunicativo.

Palabras clave: comunicación asertiva, relación docente-estudiante, relaciones interpersonales.

3. Introducción:

En la institución educativa intervienen diferentes actores, tales como estudiantes, padres de familia, docentes, directivas, administrativos, personal de servicios generales. La forma cómo interactúan está relacionada con las percepciones que se tienen de los mensajes de tipo verbal, gestual, escrito de cada uno y los sentidos que se otorgan a cada uno de estos; es así como es

necesario identificar cómo se dan los procesos de comunicación asertiva que contribuyen a un ambiente educativo eficaz y eficiente. La razón de ser de la institución educativa es la formación de los estudiantes en diferentes aspectos (intelectual, psicosocial, espiritual, de valores, etc.), y sin llegar a desconocer la importancia de los diferentes actores mencionados anteriormente, este trabajo se centra en la relación docente-estudiante.

4. Antecedentes:

Desde el conocimiento construido en la Especialización en Comunicación Educativa de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, se entiende que la comunicación en la educación abarca todos los procesos comunicativos que median en la relación pedagógica en el escenario formal de la educación. Ahora bien, como parte de un proyecto que busca comprender la comunicación asertiva como un proceso vital en el intercambio y producción de sentido, se realizó la exploración de información producida en la última década referida a la comunicación asertiva en la relación docente-estudiante en la Institución Educativa, de esta manera enfocar la búsqueda bibliográfica y la construcción del documento. Para ello, se rescataron los estudios últimos diez años que resultaron más pertinentes para el trabajo aquí planteado. Teniendo como criterio de selección documentos provenientes de países de habla hispana Esta exploración de documentos se generó a partir de la identificación de las palabras claves, búsqueda que se realizó a través de las tecnologías de la información y la comunicación, bibliotecas virtuales y bases de datos académicas como Redalyc, Dialnet y Scielo; de los cuales se seleccionaron artículos científicos, informes de investigaciones, tesis de pregrado y postgrado, producciones sistematizadas.

Al realizar la lectura de los diferentes documentos (cincuenta textos) se evidenció la diversidad de enfoques, se tienen entonces aproximaciones a la definición de asertividad desde el enfoque humanista, cognitivo y conductual. Es común a la gran mayoría de los autores hacer una aproximación conceptual a la asertividad afirmando que esta implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de otras personas. A continuación se propuso realizar una clasificación de los textos trabajados de acuerdo al énfasis que los autores dieron a su investigación. A saber se clasificaron en cuatro grupos: en el primer grupo se encuentran los autores que hacen un desarrollo conceptual en torno a la *definición de asertividad*; el segundo grupo se interesa por abordar *la asertividad y su relación con los procesos comunicativos*, específicamente en la institución educativa; el tercer grupo centra su trabajo en *la asertividad y su relación con la convivencia escolar*; el cuarto grupo orienta su trabajo desde *la asertividad y el proceso enseñanza aprendizaje*.

4.1. Conceptualización de asertividad.

Garcés, Yancy (2011); en su trabajo *Comunicación Asertiva y Planificación del docente*. Sostiene que (...) “Los estudios sobre comunicación asertiva surgieron como una forma de solución ante la búsqueda de procesos no convencionales que favorecieran la calidad de las relaciones” (Pág. 25). La autora desarrolló un estudio investigativo que estuvo centrado en la necesidad de determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y la planificación del docente. Paralelamente se realizó una construcción teórica a partir de la revisión de diversas posturas frente a la comunicación en general y de forma más puntual se desarrolló una construcción en torno a la comunicación asertiva.

Por su parte, Naranjo Pereira María (2008); En el artículo “*Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas*” aborda la comunicación asertiva, asumiéndola como una habilidad social que puede desarrollarse con el fin de mejorar la relación consigo mismo y con los otros. La autora define como una autoafirmación personal, en donde se hace presente la habilidad para expresar sentimientos de forma apropiada. De igual forma, enumera las características que definen a una persona asertiva, entre las que se cuentan: firmeza, control emocional, conducta respetuosa por sí mismo y por los otros.

Gaeta González Laura y Galvanosvskis Kasparane Agris (2009), en su investigación “Asertividad: un análisis teórico-empírico” trabajaron bajo la hipótesis que expresa, que si la asertividad es una variable con propia capacidad explicativa, al realizar un análisis factorial de los reactivos de los instrumentos que miden la asertividad, así como de las variables relacionadas, estos deberían agruparse en conjuntos separados, correspondientes a cada una de las variables medidas. Participaron en el estudio 300 estudiantes de licenciatura de una universidad privada a quienes se aplicaron diversos instrumentos. Los resultados manifiestan que los reactivos de los instrumentos que miden la asertividad se agrupan con los reactivos de otros instrumentos, principalmente con los que miden las habilidades sociales. Esto induce a concluir que la asertividad no se manifiesta como una variable independiente, no por lo menos medida de esta manera. Se presentan aproximaciones desde el enfoque conductual, cognitivo, humanista, donde se llega a describir las características de una persona asertiva, pero también se evidencia que algunos autores señalan la asertividad como una habilidad social.

Elizabeth Carmen Da Dalt de Mangione, e Hilda Emilia Difabio de Anglat, (2002) en artículo “*Asertividad y su relación con los estilos educativos familiares*” describen las conductas

asertiva, no asertiva y agresiva, en el marco de las aptitudes sociales de autoafirmación y en su relación con la autoestima. Asertividad es la capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad.

Tunjo, Esperanza y Vela, Nubia (2011) en su investigación *“El teatro como herramienta para favorecer el aprendizaje y la comunicación asertiva”* expresan que la asertividad puede ayudar a mejorar la comunicación de los niños. Además, se resalta como la persona asertiva cuenta con unas características que le permiten interactuar con las personas y optimizar el desarrollo en cada una de las etapas de la vida.

Araujo, María (2006), hace una construcción teórica en torno a la asertividad, definiéndola como una conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de otras personas.

Pérez, Nancy (2013), La autora propone la utilización de la comunicación generativa como una estrategia para consolidar la comunicación entre docentes y estudiantes. Para ello hacen un paralelo entre la comunicación asertiva y la comunicación generativa. La primera la definen desde la expresión de sentimientos y emociones. La comunicación generativa, se define como aquella que facilita la creación de significado, la transformación de las relaciones, sus contextos y posibilidades futuras; y, de esta manera hacer notoria la estrecha relación que existe entre la educación y la comunicación. Sin embargo, la autora realiza su apuesta teórica desde esta última.

4.2. La asertividad y su relación con los procesos comunicativos

Aguilarte Imarvis, Calcurián Ivi y Ramírez Yonny. (2010); en sus tesis titulada “*La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes*” afirman que la institución educativa es un marco de referencia, donde se comunica no sólo contenidos sino también formas de relacionarse; a partir de ello se hace un recorrido por la historia de la comunicación. Se abordan las siguientes teorías: Teoría Humanista de Rogers, C. (1999), quien plantea que el ser humano debe ser cada día mejor persona; Teoría del Aprendizaje Social de Bandura, A.(1980), que desarrolla el aprendizaje por imitación; Teoría del Aprendizaje Significativo de David Ausubel. (1983), sostiene que el aprendizaje se hace efectivo cuando se internaliza con nuevos conceptos lógicos; Neoconductismo de Skinner (1952), que plantea el refuerzo como técnica para mejorar las conductas, y la Teoría de la Comunicación de Wilbur Schramm (1963), que establece al emisor y receptor como elemento indispensable en la comunicación. Se realiza un énfasis especial frente a la comunicación asertiva, se desarrollan los patrones y componentes de la misma para posteriormente proponerla como estrategia para mejorar la relación de docentes y estudiantes.

Canales, Immaculada. (2006) en su tesis titulada “*Consecuencias pedagógicas de la mirada y el tacto en la expresión corporal*”. Ahonda en la comunicación no verbal suscitada en actividades del ámbito de la expresión corporal, El tipo de comunicación no verbal que es de interés es el que hace referencia a la interacción táctil y la interacción visual que es desencadenado en el desarrollo de las actividades expresivas. Se ha constatado cómo el individuo no permanece indiferente cuando experimenta alguno de estos dos tipos de interacción social, ya sea la acción de mirar o de tocar. Estas modificaciones de conducta poseen unas

consecuencias pedagógicas que deben ser tenidas en cuenta, para así, incorporar recursos didácticos que mejoren la intervención educativa.

Terroni Nancy Noemí. (2005). en el artículo denominado “La comunicación y la percepción de influencia en grupos cara a cara y mediados por computadora” evalúa la percepción de influencia y la influencia efectiva que poseen los sujetos al resolver tareas de tipo intelectivas. También aborda el cómo se construye la percepción de influencia y cuáles son las principales variables asociadas con la influencia, otros interrogantes son los concernientes al canal comunicacional empleado y a la naturaleza de la tarea.

Pinazo Hernandis Sacramento, Berjano Peirats Enrique. (2001) en su libro Interacción social y comunicación, muestran como a comunicación es, uno de los componentes fundamentales de la conducta social. A través del lenguaje, la postura, la distancia corporal y la expresión facial, el tono y el volumen de la voz, el ritmo del habla y los silencios, el emisor transmite mensajes que provocan conductas en los receptores. Los temas planteados en esta obra desarrollan algunos aspectos de esta comunicación interpersonal presentes en el intercambio de información. En ese orden de ideas, el autor propone una segunda obra en donde propone prácticas y ejercicios de comunicación, se intenta poner a los alumnos participantes en contacto con ejemplos, situaciones, instrumentos, investigaciones y técnicas que amplíen el conocimiento adquirido a nivel teórico.

Casarrubias Nuñez Velia, García López Aura Sonia; Hernández López, Nadia Ivet; Hernández Méndez, Joel Alberto & Juárez Candia Pamela, Guiselle (2010). En la investigación titulada “La Inteligencia emocional y comunicación asertiva como factor de éxito dentro de las

empresas” hace referencia a temas de inteligencia emocional que fueron desarrollados en el seminario con el mismo nombre. En cada uno de los capítulos se identifica como se relaciona la inteligencia emocional dentro de una organización, tomando en cuenta cada uno de los elementos que la conforma como la empatía, las relaciones sociales, la motivación, entre otras. Así mismo, se verifica el resultado que causan cada uno de los factores en el comportamiento del ser humano.

Garaigordobil Landazabal, Maite (2006) en el artículo Análisis y modificación de conducta, hace un estudio que tiene por finalidad diseñar un programa de intervención grupal para adolescentes y evaluar sus efectos en variables conductuales y cognitivas de la interacción social. Los hallazgos del estudio, validan los efectos positivos de intervenciones que estimulan el desarrollo de diversas habilidades sociales mediante actividades que estructuran interacciones sociales amistosas-cooperativas en el contexto del grupo. El trabajo realizado aporta una herramienta para estimular el desarrollo social durante la adolescencia.ar

Medina Olejua, Ciro Alfonso (2013). En el documento “TIC y Comunicación Asertiva: Retos en la escuela de hoy; aciertos y desaciertos” hace una revisión histórica de los aspectos relevantes de la comunicación presentados en la institución; proyectos de investigación, dinámicas, elementos e instrumentos presentes, apropiación y uso de los medios de comunicación por parte de los actores, lo cual permite plantear el problema de forma objetiva y coherente, así se identificarán elementos claves que permitan pensar la estrategia de intervención que coadyuve a mejorar la comunicación en la institución y más aún, que se reconozca la importancia de una comunicación que alcance unos niveles significativos de asertividad. Es importante tener en cuenta que la investigación se hizo en la una institución educativa de la

ciudad de Bogotá.

Maldonado Maldonado, Saúl (2012) en el documento “Gestión para una comunicación asertiva entre estudiantes y profesores” hace un trabajo de campo e investigación en un colegio del norte de Bogotá, para determinar las variables que interfieren en el proceso de comunicación entre los estudiantes con sus profesores dentro del ámbito del aula de clase, con el fin de poder realizar una metodología que gestione una comunicación asertiva entre educandos y educadores dentro del contexto institucional. Los resultados permiten observar las variables que obstaculizan una comunicación asertiva. Se propone una gestión para el mejoramiento continuo dentro de la institución.

Cañón Montañez, Wilson & Rodríguez Acelas, Alba Luz (2011), en el artículo *“Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia”* se afirma que los profesionales de la salud están constantemente interrelacionados con otras personas, en algunas ocasiones de éstas relaciones se derivan situaciones angustiantes y conflictivas. El objetivo del estudio era conocer la asertividad de estudiantes universitarios de enfermería y fisioterapia. Los resultados muestran que la edad es un elemento fundamental para que las personas sean asertivas; a medida que aumenta la edad, aumenta la asertividad. Lo anterior, permitió concluir que la asertividad como habilidad relacional debe ser contemplada como requisito en la formación de los profesionales de enfermería y fisioterapia, dado que aplicada correctamente permite una mayor y más completa consecución de los cuidados y servicios que se prestan, lo que proporciona reconocimiento profesional y personal.

4.3. La asertividad y la convivencia escolar

Duarte, Jakeline (2005); en su investigación *“Comunicación en la convivencia escolar en la ciudad de Medellín”* expone que los procesos comunicativos son constitutivos de la convivencia escolar y deben ser objeto de reflexión por parte de los actores educativos con el fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y para la construcción de una sociedad más civilizada.

Ocampo Ramírez, Noel & Vázquez Sánchez, Silvia; (2006), en su libro *“Método de comunicación Asertiva”* se orientan hacia el manejo de conflictos y comportamientos sociales inadecuados. Los autores afirman que en algunas ocasiones, la forma en la que se da el proceso comunicativo con otras personas, pueden generar actitudes negativas inherentes al desarrollo de la personalidad que bloquean y limitan la capacidad para expresar ideas y sentimientos apropiadamente, induciendo comportamientos de inseguridad, temor, torpeza y agresividad. Este modo equivocado de comunicarse genera conflictos entre parejas, padres e hijos, compañeros de trabajo, etc. Los autores proponen la aplicación de un método de comunicación asertiva, basado en la realización de ejercicios verbales-asertivos y motivacionales, que permitirán desarrollar la capacidad para escuchar y comprender los mensajes recibidos; expresar sentimientos con libertad; esclarecer los mensajes confusos y establecer límites a las conductas ajenas.

Arellano, Norka (2006), en el artículo *“Comunicación en la prevención del Conflicto en instituciones educativas de media, diversificada y profesional”*; se centró en identificar las barreras existentes en la comunicación no verbal entre docentes y alumnos de las instituciones educativas objeto de estudio. Los resultados hicieron evidente la existencia de barreras comunicacionales no verbales, las cuales interfieren con una comunicación efectiva entre

docente - alumno, haciéndose necesario el desarrollo de un programa de desarrollo de habilidades en la comunicación asertiva para directivos y docentes, con el fin de impulsar proyectos educativos, que formen para la convivencia, la comunicación asertiva, la participación, la solidaridad y el compromiso, creando así bases de una cultura para la paz.

Fernández Zapico, Ana; Del Buey Martín, Francisco; Morís, Joaquín; Marcone Trigo, Rodolfo & Dapelo Pellerano, Bianca. (2004). En el artículo: Evaluación de la personalidad eficaz en contextos educativos, hace un desarrollo de la personalidad eficaz como un constructo teórico- empírico compuesto por cuatro esferas del yo: Fortalezas (autoconcepto y autoestima), Demandas (motivación, atribución y expectativas), Retos (afrentamiento de problemas y toma de decisiones) y Relaciones (comunicación, empatía y asertividad). El objetivo de la investigación es reformar un cuestionario piloto previo de evaluación de la personalidad eficaz, en contextos educativos.

Chaux Enrique, Bustamante Andrea; Castellanos, Melisa; Jiménez, Manuela; Nieto, Ana María; Rodríguez, Gloria Inés; Blair Robert, Molano, Andrés; Ramos, Cecilia & Velásquez, Ana María. (2008). En su artículo, Aulas en Paz: estrategias pedagógicas, hacen un acercamiento a las competencias ciudadanas mostrando el surgimiento reciente de estas como una alternativa muy valiosa para la educación para la democracia y la paz. La evaluación formativa del programa Aulas en Paz ha permitido analizar diversas estrategias pedagógicas para el desarrollo de ocho competencias ciudadanas fundamentales para el manejo constructivo de conflictos y la prevención de la agresión: manejo de la ira, empatía, toma de perspectiva, generación creativa de opciones, consideración de consecuencias, escucha activa, asertividad y cuestionamiento de creencias.

Horcas, José Mario. (2008) en el documento: “La convivencia en los centros educativos, en Contribuciones a las Ciencias Sociales”; plantea que desde que el Ministerio de Educación y Ciencia, editó los primeros documentos sobre la Reforma Educativa, y más concretamente los Diseños Curriculares, comienzan a especificarse en los contenidos curriculares de área, tanto los conceptos, los procedimientos, las normas, actitudes y valores. El orden de aparición de estos tres últimos términos se va haciendo indistintamente en el documento, y tanto se habla de valores, normas y actitudes, como de normas, valores y actitudes. Cuando se produce un conflicto, la comunicación se reduce, se promueven comportamientos hostiles y de sospecha, el clima social es incómodo, impacto emocional negativo y disminución de la motivación en el trabajo. Para evitar que los conflictos desemboquen en esos efectos antes mencionados, conviene practicar un estilo de comunicación asertiva.

Güell Barceló, Manuel (2011) en el artículo: “La comunicación asertiva a los docentes” muestra como la comunicación es un aspecto central en el acto educativo, no sólo dentro del aula, sino también en la relación con compañeros y compañeras. 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 técnicas asertivas nos permitirá mejorar nuestra tarea diaria, y aumentar nuestro bienestar en el trabajo.

Espinoza Enrico, Claudia Alejandra & Pérez Arenas, Ximena, (2005) en el documento “Programa de capacitación en relaciones interpersonales como facilitador hacia un adecuado manejo de conflicto” investiga cómo incide un programa de intervención frente a los estilos de

relación personal y al manejo de los conflictos este último entendido como la habilidad para afrontar situaciones problemáticas.

El Ministerio de Educación de Chile (2007). En el programa asistentes de la educación en la reforma Educativa: La comunicación, emociones y asertividad; recoge inquietudes y desarrolla una reflexión en torno a la comunicación en la institución escolar y su relación en la forma de abordar los conflictos en la cotidianidad de este espacio. Para llevar a cabo dicho propósito se profundizó en las emociones y la asertividad.

Gualteros Campos, Diana; Niño Trujillo, Karen & Campos Duque, Bertha Jimena. (2011). En el documento “Sistematización de la experiencia en el desarrollo grupal del modelo de técnica asertiva en resolución de conflictos” socializa la experiencia en el desarrollo grupal frente al modelo de técnica asertiva en resolución de conflictos realizado con jóvenes de la fundación CARES, debido a la necesidad de fortalecer habilidades sociales frente al buen manejo del conflicto; puesto que esta población presentaba situaciones evidentes de violencia al interior de la Fundación y en el contexto familiar, académico y social; lo cual generaba problemáticas relacionadas con su desarrollo personal.

Melo Gutiérrez, Sandra Patricia & Jiménez García, Wilson. (2012). En el documento “Las habilidades sociales como estrategia metodológica que permite la solución asertiva del conflicto escolar” consideraron la realización de talleres como estrategia metodológica, seleccionadas y apropiadas para los jóvenes, que de manera significativa, pudo motivarlos a la participación y vivencia de diferentes experiencias individuales y grupales las cuales brindaron mejores condiciones y oportunidades en la construcción de herramientas que le permitan solucionar de

manera asertiva un conflicto y así vivir un ambiente sano en el desarrollo de su convivencia.

4.4. La asertividad y los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Vieira, Helena (2007). En el libro *“La comunicación en el aula: Relación profesor-alumno según el análisis transaccional”*, sugiere una nueva forma de abordar el proceso de enseñanza-aprendizaje desde el punto de vista de la comunicación, presentando propuestas que pueden ser beneficiosas para las relaciones entre el profesorado y el alumnado, como son: la comunicación interpersonal, el autoconocimiento y el conocimiento del otro, la percepción, la comunicación de expectativas y la capacidad de escucha. Se analizan también algunos instrumentos que posibilitan al educador una mejor relación consigo mismo y con los demás, proponiendo el modelo del Análisis Transaccional como estrategia para el cambio en la relación educativa. Por último, se exponen los efectos que las distintas actitudes de comunicación pueden tener en la relación pedagógica, observando los beneficios que se pueden obtener al utilizar una actitud asertiva o de autoafirmación en la prevención y resolución de conflictos en el contexto educativo.

Keidar, Daniela (2006), en su texto *“La Comunicación en el Aula”* trata de manera práctica la importancia de la aplicación del conocimiento sobre la inteligencia emocional y el lenguaje no verbal para lograr una adecuada comunicación entre profesores y alumnos, conexión esencial para que haya motivación y aprendizaje.

Vaccarini, Vilma (2013) en el artículo *“La comunicación en el aula: estrategias para mejorar el aprendizaje y fortalecer el vínculo alumno-docente”* explican como siempre que hay interacción, hay comunicación; en las últimas décadas los avances en tecnología y los medios de comunicación masiva han generado cambios notables en la comunicación, la cultura, los

modelos de comportamiento y los valores. Para comunicarse de manera efectiva y construir conocimientos, es fundamental conocer el estilo del aprendizaje de los interlocutores, además desarrollar estrategias que faciliten la comunicación asertiva con los estudiantes.

Cabrera, Jessica. (2003); en su artículo *“Discurso docente en el aula”* indaga acerca del tipo de comunicación predominante que el profesor asume en el aula de clases y cómo perciben docente y estudiante la comunicación verbal y no verbal y sus efectos en el aprendizaje. La autora basada en la teoría de Vygotsky, expresa que el aprendizaje está en función de la comunicación y el desarrollo y, este se facilita desde la comunicación afectiva; mientras que, la comunicación autoritaria lo dificulta, además se dirige principalmente a la planeación establecida por el docente.

Monje Mayorca, Viviana; Camacho Camacho, Milena; Rodríguez Trujillo, Elizabeth & Carvajal Artunduaga, Luz. (2009). En la investigación *“Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar”* expresan que una de las funciones del docente es comunicar, en la institución educativa siempre se está comunicando, no sólo desde las palabras, también desde lo no verbal; esta comunicación puede responder a intenciones implícitas o explícitas. En ese sentido, se acudió a abordar los estilos de comunicación asertiva para lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario.

Velásquez Carlos, Montgomery William & Montero, Víctor (2008), en su estudio denominado *“Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios sanmarquinos”* examinan las relaciones entre el bienestar psicológico, la asertividad y el rendimiento académico en los estudiantes de Facultades representativas de las

diversas áreas de estudio de la Universidad de San Marcos. Encontrado que existe relación significativa entre el bienestar psicológico y la asertividad, tanto en varones como en las mujeres. De igual manera, en todas las facultades la relación es significativa entre las variables en estudio, excepto en la Facultad de Ingeniería Industrial donde la relación entre asertividad y rendimiento académico no resultó ser significativa.

Corrales Razquin, María (2013). En su documento. “Estrategias de comunicación efectiva en el aula” expone que la comunicación es una herramienta fundamental en el ámbito educativo ya que, a través de ella, se transmiten contenidos, se establecen relaciones. Es importante que el docente disponga de una serie de estrategias, verbales y no verbales, que potencien una comunicación efectiva en el aula. Al mismo tiempo, tendrá que ser capaz de analizar cómo se establece la comunicación en su aula, cuáles son los elementos que intervienen, cómo influye la gestión del espacio y del tiempo, así como qué barreras aparecen en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Pari Ruiz, Mirtha Haydee (2006). En el documento “Asertividad, necesidades cognitivas y rendimiento académico” aborda la relación entre asertividad, necesidades cognitivas y el rendimiento académico en estudiantes de las Escuelas Académicas Profesionales de Comunicación Social e Ingeniería de Sistemas de la UNMSM, en la que se analiza, cómo es que el estudiante procesa la información, como es que aprende a aprender, cómo es que se produce la necesidad de adquirir conocimientos y como es que disfruta adquirir nuevos conocimientos, correlativamente con la situación de las interacciones sociales adecuadas.

Palma Onofre, Millareth Morelys & Bravo Jacome, karina Alexandra (2013), en la investigación titulada “La comunicación asertiva y su incidencia en niños con trastornos

escolares” expone que la comunicación asertiva es uno de los elementos más importante en la sociedad, cuanto más si se trata de niños y niñas en cuanto a su desarrollo en el mundo escolar. Para este estudio también tiene en cuenta juegos didácticos, métodos participativos, puntualizados con la finalidad de orientar al desarrollo del pensamiento lógico, crítico y creativo de los estudiantes de las Unidades Educativas.

Villar Rubio, E.; Quesada Rubio, J.M.; Navarro Moreno, J. & Rodríguez Baldomero, A.M. (2010) presentan en su artículo “Desarrollo de la asertividad como instrumento de aprendizaje para alumnos universitarios “, como en la medida que el docente planifique en el aula buenas estrategias comunicacionales que ayuden a una conducta asertiva en los alumnos se logrará un diálogo, trabajo de grupo e interacción social que fortalezca las capacidades individuales y del grupo.

Garrido Pérez, Estrella de la C.; Ortega Andrade, Norma Angélica; Escobar Torres, Jorge & García Cruz, Rubén (2010). En su trabajo de investigación “Evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios, con bajo rendimiento académico” se plantean identificar como la asertividad es una variable asociada en el rendimiento escolar. A través del trabajo se argumenta que las habilidades sociales cumplen una función en las relaciones interpersonales al permitir el conocimiento personal y de los otros, autocontrol, apoyo emocional entre otros. Los resultados del estudio no son concluyentes, pero sí corroboran que las habilidades sociales y en particular la asertividad son repertorios de conducta adquiridos a través del aprendizaje, por lo cual es importante diseñar estrategias de intervención educativas.

El trabajado desarrollado por Fernández Zapico, Ana; Del Buey Martín, Francisco; Morís Joaquín; Marcone Trigo, Rodolfo & Dapelo Pellerano, Bianca (2004) que lleva por título

“Evaluación de la personalidad eficaz en contextos educativos: primeros resultados”, se centra en modificar un cuestionario de evaluación de la personalidad eficaz y evaluar su validez y fiabilidad, logrando que sea corto, sencillo y útil. Este instrumento es aplicado a estudiantes de secundaria. Se resalta el hecho que el instrumento contempla cuatro esfera del yo (Fortalezas, Demandas, Retos y Relaciones) dentro de las Relaciones se consideran a la comunicación, empatía y asertividad como aspectos que conforman la personalidad eficaz, que se influyen mutuamente. El alumno con una personalidad eficaz en el contexto educativo está motivado para estudiar y para afrontar los retos a nivel académico, personal y social; se comunica de manera útil y fluida entre otros aspectos a resaltar (p.84).

En ese orden de ideas, se manifiesta que las Instituciones educativas no le han dado la suficiente importancia al papel que cumple la comunicación dentro del proceso de socialización y aprendizaje.

5. Problema

Para esta investigación se realiza una revisión bibliográfica que responde a la siguiente pregunta ¿En los últimos diez años qué estudios se han realizado en torno a la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa, en países de habla hispana? Esta problemática surge como producto de la experiencia vivida en la trayectoria profesional en la cual se ha logrado observar como la comunicación cuando no es clara, eficaz y con los diferentes matices de una comunicación asertiva se dan conflictos entre las personas que comparten dicho escenario. Situación que lleva a profundizar en el estudio de la Comunicación Educativa; de igual manera, a partir de las reflexiones abordadas a lo largo de la especialización se ratifica de la importancia de asumir un actitud abierta, reflexiva, crítica frente al proceso de enseñanza-

aprendizaje, de las interacciones que se dan entre los diferentes miembros de una institución educativa y en particular entre docente-estudiante, pues es este binomio en donde se da la razón de ser de los espacios educativos pues sin un estudiante dispuesto a aprender y enseñar desde sus vivencias, experiencias y construcción de nuevos conocimientos; un docente con nuevas herramientas y actualización pedagógica que no se limite a la transmisión de conocimientos sino que vaya más allá. En este intercambio de ideas, pensamientos, sentimientos, emociones interviene la forma como se abordan los procesos comunicativos, las formas de expresión verbal y no verbal, el respeto por el otro que comunica y el hacer valer tus derechos sin agredir al otro.

Después de revisar los antecedentes, se observa que los documentos presentan el proceso de comunicación asertiva en la relación docente- estudiante, desde los campos de la salud, organizacional y a nivel universitario, pero puntualmente a nivel escolar son pocos los que se evidencian hasta el momento. Es importante decir que siendo la comunicación un proceso constante y fundamental en la vida de las personas, aún hace falta mayor reflexión frente a la misma.

Ahora bien, en la medida que se pueda identificar como la interrelación de la comunicación asertiva entre docentes-estudiantes en la institución educativa potencializa los procesos comunicativos, brinda una alternativa respecto al abordaje de las situaciones convivenciales, y como puede llegar a favorecer los procesos educativos curriculares y extracurriculares.

Teniendo en cuenta que, el proceso de socialización iniciado en la familia enriquece al niño en la construcción de significados e intercambio de sentidos, habilidades tan básicas para la comunicación humana; es de esperarse que este proceso se continúe desarrollando y enriqueciendo en otros espacios de la vida en comunidad. Al respecto Aguilarte expresa, (...) la

educación es un proceso esencialmente social y continuo que se produce como resultado de la interacción con otros seres humanos. La interacción social y el aprendizaje social llegan a ser la esencia de la educación (pág.13). Por tanto, reconociendo la importancia de todos los escenarios en los que se desarrolla la experiencia humana, pero con ánimo de delimitar es presente estudio el trabajo se situará en la institución educativa.

Hablar de institución educativa implica la consideración de un trabajo pedagógico entendido como el conocimiento que se produce en un momento determinado en torno a los procesos de enseñanza de unos saberes específicos. En ese sentido al interior de la institución hay una circulación de saberes que permean la cotidianidad. Si se tiene en cuenta que, todos los actos organizativos son a su vez actos comunicativos diversos, en la medida en que bien puede responder a la intencionalidad puesta desde un currículo explícito, o bien, al currículo oculto, pero que de una u otra manera siempre están enseñando y comunicando. Por lo cual, es importante tener en cuenta que la forma cómo interactúan -docentes y estudiantes- está relacionada con la comprensión que se tiene de los mensajes de tipo verbal, gestual, escrito de cada uno y los sentidos que se otorgan a cada uno de estos.

6. Objetivos: general y específicos

6.1. Objetivo general

Realizar una revisión bibliográfica que permita evidenciar los estudios que se han realizado en torno a la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa e identificar los campos del conocimiento que la han trabajado con el fin de profundizar en las tendencias a través de las cuales se ha abordado, generando un punto de partida para futuras

investigaciones.

6.2. Objetivos específicos

- Identificar los estudios que se han elaborado en los últimos 10 años en torno a la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa.
- Reconocer el sustento teórico desde el cual se ha abordado los procesos de comunicación asertiva.
- Caracterizar las tendencias en la comunicación asertiva en la relación estudiante-docente.

7. Justificación

El estudio de la comunicación asertiva en la relación docente-estudiante surge de la necesidad de reconocer que en la Institución Educativa hay una circulación de saberes que permean la cotidianidad. Si se tiene en cuenta que, todos los actos educativos son a su vez actos comunicativos; diversos en la medida en que bien puede responder a la intencionalidad puesta desde un currículo explícito, o bien, al currículo oculto, pero que de una u otra manera siempre están enseñando y comunicando. Como lo han planteado muchos autores, no se puede seguir considerando la comunicación como un proceso lineal de transmisión de información. En ese sentido, es importante tener en cuenta que la forma cómo interactúan -docentes y estudiantes- está relacionada con las percepciones que se tienen de los mensajes de tipo verbal, gestual, escrito de cada uno y los sentidos que se otorgan a cada uno de estos.

Es necesario, comprender la comunicación como proceso de producción e intercambio de sentido. Y la educación es la principal mediadora de la significación. Su fin último es permitir e

invitar a los individuos a ser protagonistas y creadores de la cultura. Si se entiende que la cultura es un entramado de significados compartidos, cultivados a través del tiempo, correspondientes a la densidad de matrices culturales, término acuñado por Martín Barbero, Jesús quien propone ir más allá de lo usualmente conocido como cultura, es decir, la cultura como algo abstracto, en su lugar, propone desbordar el concepto para así lograr transgredir los límites impuestos por la disciplinas.

Al respecto Martín Barbero (1995) dice:

“Introducir la cultura es producir un desplazamiento radical. Es pensar que hay comunicación en la medida en que usted asume el lugar en el cual las personas viven, dentro del cual las personas se colocan. Y ese lugar es su cultura. (...) con la espesura de dimensiones culturales que tiene la vida, por donde pasa lo religioso, lo sexual, lo poético, el dolor, la emoción, la devoción” (p .39).

Teniendo en cuenta que la cultura es un proceso permanente e inacabado, es decir, constantemente vivo y dinámico; surge un gran desafío para la institución educativa frente a la reflexión en la manera en que se vienen dando los procesos comunicativos y pedagógicos, apuntando a la transformación de realidades sociales. En la medida que en la relación docente-estudiante se utilice una comunicación verbal y no verbal clara, precisa, eficaz se podrá lograr lo que se desea en cuanto al conocer, saber, expresar, dialogar reflexivamente y fortalecer los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Como lo expresa Valderrama, Carlos (2007),

Ya es bien aceptado en diferentes ámbitos académicos y no académicos, que la comunicación humana en las situaciones de interacción no se reduce a las dinámicas de intercambio verbal o escrito. Existen, además de la lengua, diversos sistemas de expresión y comunicación, que en términos generales han recibido el apelativo de lenguajes no verbales. Albert Scheflen (citado por Valderrama, 2007), plantea (...) una serie de comportamientos comunicativos: el

comportamiento vocal (lingüístico y paralingüístico); el comportamiento Kinésico (movimientos corporales, expresión facial, la postura, los ruidos corporales); el comportamiento táctil; el comportamiento proxémico. (pág.64)

En lo anteriormente planteado sugiere que los comportamientos comunicativos tienen en cuenta la parte verbal y no verbal, aspecto que es resaltado por otros autores como Aguilarte, Calcurián (2010), afirman que (...). “La institución educativa es un marco de referencia, donde lo que se comunica no son sólo contenidos sino también formas de relacionarse, las cuales consciente o inconscientemente pueden ser propuestas para compartir, comprender, negociar beneficios e intereses comunes al grupo”. (pág. 54)

Por su parte otros autores sustentan la importancia de vincular los avances en los estudios de comunicación y sus disciplinas, con el mejoramiento en la calidad de la educación, considerando que, al hablar del desarrollo de las ciencias en la actualidad, resulta imperativo incluir en este avance los estudios sobre el fenómeno comunicativo. De hecho muchos científicos sociales (...) conciben los procesos sociales estrechamente vinculados con los fenómenos de la significación comunicación. Sin embargo, en el dominio de la educación, red de significantes sociales por naturaleza, no se ha incorporado el componente comunicativo en forma integral, así como tampoco algunos de los principales conocimientos generados en los últimos tiempos, manteniendo un vínculo poco significativo. (Cabrera, 2003, p.8).

Ahora bien, tomando como referencia lo anteriormente mencionado conviene comprender la comunicación asertiva como un proceso vital en el intercambio y producción de sentido. En ese orden de ideas, este estudio, se presenta orientado hacia comprensión del campo comunicación-educación y el enriquecimiento del mismo de tal forma que el instrumento aquí

construido pueda ser útil para futuras investigaciones en torno a la comunicación asertiva. De igual forma, que sirva como referente en el ejercicio de la labor docente.

A partir del estudio del componente social, como producto de la experiencia vivida en la trayectoria profesional en la cual se ha logrado observar como la comunicación cuando no es clara, eficaz y con los diferentes matices de una comunicación asertiva se dan conflictos entre las personas que comparten dicho escenario; el presente estudio adquiere relevancia, pues desde el conocimiento y la profundización que se haga en torno a la comunicación en general y de forma específica a la comunicación asertiva se puede impulsar un proceso que desde la cotidianidad de la escuela fomente unos procesos comunicativos reflexionados, que por ende, repercuten en la construcciones de relaciones humanas óptimas. De igual manera, el estudio también se inscribe en la línea social que propone la Especialización en Comunicación Educativa que tiene por objetivo (...) promover procesos de transformación social y cultural que desde el campo de comunicación - educación, permitan consolidar una sociedad democrática, caracterizada por la convivencia y la participación ciudadana.

8. Metodología

Metodológicamente, este trabajo propone realizar un recorrido por los estudios existentes frente al tema abordado, pero además pretende enriquecerlos; de tal forma que los hallazgos aquí encontrados puedan ser útiles para futuras investigaciones en torno a la comunicación asertiva en ámbitos de interacción de docentes y estudiantes.

Es importante clarificar desde qué enfoque se abordará esta investigación, para lo cual se parte de la conceptualización de un estado de arte. Para ello:

La investigación bibliográfica cuenta con técnicas específicas para seleccionar las fuentes de información. Una clasificación dicotómica de la investigación bibliográfica consiste en ubicar en un extremo la investigación de tipo textual y, en el otro, la de biblioteca. La primera está orientada a examinar un libro o parte de él; las principales funciones son resumir los datos del material y del autor; analizar la relación de los datos de la obra con otros materiales, y evaluar el lugar que ocupa en el desarrollo del conocimiento. Por su parte, la investigación de biblioteca implica revisar teorías, conceptos y hechos para la comprensión de un tema, a partir de la pregunta de investigación, hipótesis o tesis; por lo general esto implica, en primer lugar, la síntesis de la literatura acerca del tema en ocasiones se le ha llamado: estado del arte. (Méndez, Alejandro 2008:30)

El estado del arte es el recorrido que se realiza –a través de una investigación de carácter bibliográfico– con el objeto de conocer y sistematizar la producción científica en determinada área del conocimiento. En ese sentido, es importante que la metodología de cuenta de los criterios de selección, análisis de las fuentes documentales y los instrumentos utilizadas durante el proceso investigativo.

8.1. Fundamentación epistemológica

Citando a Souza, María Silvina (2005)

El estado del arte es el recorrido que se realiza –a través de una investigación de carácter bibliográfico– con el objeto de conocer y sistematizar la producción científica en determinada área del conocimiento. Esta exploración documental trata de elaborar una lectura de los resultados alcanzados en los procesos sistemáticos de los conocimientos previos a ella. (pág. 1)

Teniendo en cuenta que el presente estado de arte, por un lado da cuenta de los estudios e investigaciones realizadas, en torno a la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. Es decir, devela la construcción de conocimiento que se ha realizado hasta el momento. Y por otro lado, evidencia las tendencias utilizadas, los campos del conocimiento que lo han abordado y los que no.

Ahora bien, siguiendo a Souza (2005),

Dar cuenta del estado del arte significa explicar qué se ha investigado hasta ahora en relación con nuestro tema específico de estudio, intentando distinguir, además, el modo en que nuestra investigación puede significar un enriquecimiento de los conocimientos existentes y no una mera reiteración de estudios anteriores. Esto último redundará sin duda en una mejor precisión del problema y en la formulación de preguntas de investigación apropiadas. (pág. 2)

De acuerdo a ello, si bien es cierto, la intencionalidad, el planteamiento del problema, la pregunta de investigación y los procedimientos de quienes investigan, configuran una manera particular de acercarse al tema en cuestión. Frente a la construcción del estado del arte, Souza, resalta la importancia abordar ciertas categorías o temas de interés con el fin de que la búsqueda de bibliografía sea efectiva. La autora propone el uso de palabras clave. De acuerdo a ello, el presente documento se centró en las siguientes categorías de análisis: asertividad, relación docente-estudiante, relaciones interpersonales, comunicación. Consideraciones conceptuales alrededor de las categorías mencionadas anteriormente podrían ser objeto de un desarrollo particular; sin embargo, en el presente documento se abordarán de manera integral para buscar sus múltiples relaciones.

8.2. Procedimiento

Se pretende desarrollar la investigación en cuatro fases:

8.2.1. Fase preparatoria

En esta etapa se realizó la búsqueda de información producida en la última década, relacionada con la comunicación asertiva en la relación docente-estudiante en el aula de clase. De igual manera, se partió desde las palabras clave con el fin de enfocar la búsqueda bibliográfica y la construcción del documento. Del mismo modo, teniendo en cuenta los aportes realizados desde los diferentes espacios académicos brindados en la especialización, se

rescataron aquellos que resultaron más pertinentes para el trabajo aquí planteado. Se generó una búsqueda de cincuenta documentos a través de las tecnologías de la información y la comunicación, principalmente desde Google Académico, revistas científicas, informes de investigaciones, tesis, producciones sistematizadas, bibliotecas virtuales y redes enfocadas en el mundo académico.

8.2.2. Fase de análisis de la información

En esta fase se busca interpretar la información seleccionada, de acuerdo a las categorías de análisis elegidas, este trabajo se pretende realizar mediante la elaboración, lectura y análisis de instrumentos que permitirán la selección de puntos fundamentales que faciliten la organización y construcción del documento, el análisis y la contrastación de las líneas de investigación, y por ende, cumplir con los objetivos planteados para la investigación.

8.2.3. Fase de producción

En esta etapa se pretende sistematizar la información obtenida respecto a las categorías de análisis. De igual manera, se realizará la construcción teórica del documento que dé cuenta del estado de arte de la comunicación asertiva en la relación docente-estudiante en la Institución Educativa, teniendo en cuenta además, la relación que se establezca frente al campo educación-comunicación. Por otra, se identificará el modo en que nuestra investigación puede significar un enriquecimiento de los conocimientos existentes.

8.2.4. Fase de socialización

Como su nombre lo indica, en esta etapa se presentará ante la comunidad educativa la respectiva socialización de la investigación y los resultados de la misma.

8.3. Instrumentos para la recolección de la información

Durante la revisión bibliográfica, teniendo en cuenta: la fuente, las categorías de análisis, el tema eje y las relaciones se trabajó con la “*Matriz documental*” brindada por la docente Catalina Campuzano, cuya estructura se evidencia en el Formato 1. Posteriormente se construyó un cuadro que se denominó “Matriz de análisis de categorías” el cual se elaboró a partir de la información recogida y analizada en el “Formato 1”, para ampliarlo se tuvo en cuenta, la elaboración de un trabajo a partir de unas categorías específicas a las cuales se les dio un código para facilitar la lectura y clasificación de los documentos trabajados. A continuación se relacionan las categorías y los códigos respectivos:

C: Comunicación

EC: Educación-Comunicación

CA: Comunicación Asertiva

RDE: Relación Docente-Estudiante

RI: Relaciones Interpersonales

Dentro de la construcción de la matriz también se tuvieron en cuenta los elementos que se citan a continuación: Fecha de recuperación; Título del documento; Campo desde el cual se presenta el documento; Concepto Clave; Relación con otros conceptos; Metodología; País; Año de publicación; Tipo de Documento; Población.

Formato 1

Número	Fuente	Síntesis	Tema Central

Formato 2

CATEGORÍAS
C: Comunicación
EC: Educación-Comunicación
CA: Comunicación Asertiva
RDE: Relación Docente-Estudiante
RI: Relaciones Interpersonales

Referencia	Código	Fecha de recuperación	Título	Campo desde el cual se presenta el documento	Concepto Clave	Relación con otros conceptos	Metodología	País	Año	Tipo de Documento	Población

9. Marco Teórico

En el desarrollo de este trabajo de investigación se realiza la revisión del corpus bibliográfico existente sobre la comunicación asertiva. Los conceptos fundamentales que se abordan, como son: comunicación, comunicación asertiva, relación docente-estudiante y relaciones Interpersonales; dentro del contexto de la institución educativa. Esto con el fin de puntualizar aspectos claves para el posterior análisis de los documentos. En ese sentido, se hizo una categorización de los conceptos, iniciando con el desarrollo del concepto de comunicación que

nos permite dar el marco de referencia que orienta el estudio avanzando hacia un modelo de comunicación sociopsicológico en el cual se consideran las interacciones que se dan en la persona a nivel interno y su relación con otro u otros en diferentes contextos. Posteriormente se aborda la categoría educación-comunicación educativa, partiendo desde el supuesto que sustenta la interrelación existente entre ellas para desarrollo integral del proceso comunicativo. Para finalmente comprender el concepto de comunicación asertiva en el campo educativo y sus efectos en el desarrollo de las personas.

9.1. Comunicación.

La comunicación es una condición esencial en el ser humano, necesaria para la supervivencia, pues es a través de ella que el hombre establece relaciones interpersonales y logra realizarse plenamente, tal como lo expresa Rizo, Marta (...) la comunicación es un proceso básico para la construcción de la vida en sociedad, como mecanismo activador del diálogo y la convivencia entre sujetos sociales” (pág. 3).

Ahora bien, si se tiene en cuenta que, el proceso de socialización iniciado en la familia enriquece al ser humano en la construcción de significados e intercambio de sentidos, habilidades tan básicas para la comunicación humana; es de esperarse que este proceso se continúe desarrollando y enriqueciendo en otros aspectos de la vida en comunidad. Las personas en sus interacciones cotidianas, según el contexto en el que se desarrollen: familiar, educativo, social, laboral; expresan sentimientos, emociones, pensamientos que se concretan en actitudes y comportamientos.

Los seres humanos establecen relaciones con los demás por medio de interacciones,

entendidas como procesos sociales... La interacción, además de estar relacionada con la comunicación en entornos educativos, se vincula también a los procesos de socialización en general, así como a la manera como los actores de la comunicación construyen su diálogo y se autoerigen en miembros de una comunidad. La socialización supone la capacidad de relacionarse con los demás, de incorporar las reglas del entorno, negociarlas y ajustarlas a sus necesidades. En términos comunicativos, la socialización supone que el sujeto cuenta con los mecanismos necesarios para enviar y recibir información, para interpretarla y significarla. Todo ello, porque el ser humano no se realiza en solitario sino en medio de otros individuos, con quienes interactúa. (Rizo, 2007:4).

En la sociedad se dan intercambios de signos, códigos o comunicaciones que de acuerdo a como se presenten podrían dar cuenta de la cultura; a su vez las creencias, valores, principios de los individuos que allí conviven y que puede estar determinando la forma como se comunican las personas. En este sentido, se hace necesario asumir una postura frente al concepto de comunicación en la investigación. En ese orden de ideas, la presente reflexión retoma el documento de Fiske, John (1984), donde se plantean dos enfoques para abordar el estudio de la comunicación. El primero considera la comunicación como transmisión de mensajes; en donde se analizan los componentes en el proceso de comunicación, emisor, receptor, mensaje teniendo presente cómo intervienen las personas al influenciar el punto de vista del otro.

El segundo enfoque, que es desde el cual se sitúa este documento; considera la comunicación como producción e intercambio de sentido. Allí se tiene en cuenta los mensajes, los textos y la forma como se relacionan con las personas que se encuentran en un entorno o contexto en donde hay una cultura en particular que puede influenciar los significados que se den a los mensajes. Aquí el principal método de estudio es la semiótica (la ciencia de los signos y los significados).

Según Fiske (1984), la comunicación es susceptible de ser estudiada, sin embargo, se hace necesario abordarla desde varios enfoques disciplinarios para poder hacerlo en toda su complejidad. Toda comunicación involucra signos y códigos. Los signos son actos o artefactos que se refieren a algo diferente de ellos mismos, es decir, son conceptos significativos constructores de sentido. Los códigos son los sistemas de organización de los signos que determinan cómo éstos pueden estar interrelacionados. Estos signos o códigos son producidos e interpretados y puestos a disposición de otros; al construir y recibir signos, códigos, la comunicación consiste en la práctica medular de las relaciones sociales. La comunicación es central a la vida de nuestra cultura; sin ella, la cultura muere. En consecuencia, el estudio de la comunicación implica el estudio de la cultura a la cual está integrada. (p. ix)

El anterior planteamiento es ratificado por Ramírez, Luis Alfonso (2004) cuando dice:

“... la comunicación se entiende como la relación y el sentido logrado en una búsqueda de información conceptual, emotiva y social. ...En efecto, la comunicación es la relación significativa con sentido provocada por intereses a partir de la articulación de discursos compartidos y no compartidos producidos previamente y asumidos en una determinada perspectiva creada en el acto de comunicación. La comunicación es la interpretación o encuentro con un discurso disponible para el interpretante. El discurso es el intermediario: es el signo que está significando y, desde el cual, el intérprete comprende para hacer la interpretación. El sentido de ese discurso es su especificidad mantenida en la situación creadora del contacto con el intérprete...” (p.104, 109).

El proceso de comunicación es susceptible de analizarse desde diversos modelos. En el presente trabajo se tomará el modelo socio-psicológico propuesto por Jurgen Ruesch, psicólogo y Gregory Bateson, antropólogo, que establecen cuatro niveles de comunicación: *intrapersonal*, *interpersonal*, *grupal* y *cultural*. Estos niveles, son contemplados desde el observador externo del proceso, incluye el análisis de factores individuales y los que se dan en las relaciones entre

las personas; además “las anomalías de la conducta son consideradas como disturbios de la comunicación.” (González, José Fernando 2005:130)

El modelo se condensa en el siguiente cuadro en que las redes de comunicación posibles en cada uno de los niveles mencionados, son analizadas según los criterios origen del mensaje, transmisor, canales, receptor y destinatario del mensaje.

Modelo Funcional Socio-sicológico

	NIVEL	ORIGEN DEL MENSAJE	TRANSMISOR	CANALES	RECEPTOR	DESTINATARIO DEL MENSAJE
I	Intrapersonal “dentro de uno”	Órganos receptores o centro de la comunicación		Conductos neurales o humorales y sendas contiguas	Centro de la comunicación u órganos efectores	
II	Interpersonal “uno a uno”	Centro de la comunicación de la persona que emite el mensaje	Órgano afectador de la persona que lo envía	Las vibraciones acústicas, de la luz, el calor, el olor, que viajan por el espacio, el contacto químico o mecánico con materiales o personas.	Los órganos sensoriales de la Persona receptora.	Centro de la comunicación de la persona que recibe el mensaje.
III	A) Grupo “De una a muchos” (mensaje centrífugo)	Centro de la comunicación del grupo: cabeza directiva o comité.	Persona especializada en ser el portavoz o ejecutivo del centro comunicativo.	Multiplicación de los mensajes a través de la prensa, la radio, sistemas de altoparlantes, cine, circulares entre otros.	Personas encargadas de recibir e interpretar para el grupo los mensajes que llegan – lectores, oyentes, espectadores teatrales, críticos.	Muchas personas que son miembros de un grupo. No se las conoce por el nombre, tan sólo por el rol. Se enfatiza el grupo.
	B) Grupo “De muchos a uno” (mensaje centripeto)	Muchas personas que pertenecen a un grupo. Su identidad no es específica por medio del nombre, sino por su rol. Se enfatiza el grupo.	Vocero que expresa la voz de la gente, familia o cualquier otro pequeño grupo de la periferia.	Correspondencia Transmisión oral u otras acciones Instrumentales de la gente.	Especialistas profesionales que se ocupan de recibir mensajes: analistas de noticias, servicios de inteligencia. Secretarías de Estado. Resúmenes e interpretación de los mensajes.	Centro de comunicación del grupo _ejecutivo, comité o persona que lo dirige.
IV	A) Cultural “Mensajes Espacialmente ligados” de “muchos hacia	Muchos grupos no conocidos por el nombre de sus miembros sino por su rol, y que expresan opiniones morales,	Grupos especializados en la formulación de las normas de vida: legisladores.	Escritos, leyes y reglamentos, escritas y no escritas. Costumbres	Grupos dedicados a la recepción e Interpretación de los mensajes culturales, tales como jueces,	Varios grupos compuestos por personas vivientes a quienes no se conoce por el nombre sino

	muchos”	estéticas, por Ej.: el clero, los niños, entre otros.		transmitidas por el contacto personal, frecuentemente implícito en la acción. Las personas se convierten en canales de comunicación.	abogados, científicos, ministros.	por el rol que desempeñan.
	B) Cultural Mensajes de “muchos hacia muchos” temporalmente ligados.	Muchos grupos no específicos cuyos miembros o bien son más viejos que los receptores o bien han muerto.	La tradición, frecuentemente figuras históricas o míticas.	Escritos, cultura material tal como objetos, estructuras arquitectónicas, entre otros, y el contacto personal de generación en generación, frecuentemente implícito en la acción.	Grupos especializados en la recepción e interpretación de los mensajes del pasado – arqueólogos, historiadores, clérigos.	Muchos grupos no específicos cuyos miembros son más jóvenes que quienes emitieron el mensaje.

Fuente: González, 2005:131.

En este modelo se consideran las relaciones que se dan en las personas, desde las internas (la relación consigo mismo), las relaciones interpersonales, entre dos personas, hasta las relaciones grupales y culturales de uno a muchos y de muchos a muchos. Esto permite comprender las múltiples interacciones que se pueden dar, los procesos de comunicación pueden ser bidireccionales, y al estar prevista la opción de retroalimentación; además de considerar las características sociales, psicológicas y antropológicas, de quienes están interviniendo en ese momento.

Si se tiene en cuenta que en la comunicación se identifican dos niveles: interpersonal e intrapersonal. Otro autor que ayuda a comprender estos niveles es Pichardo (2013) quien afirma que la interacción entre dos personas o entre un grupo, denominada nivel interpersonal, se caracteriza por ser una comunicación directa, en donde se pueden observar diferentes estilos de comportamiento. El primero es el inseguro o pasivo, en el cual la persona deja que los demás controlen su conducta en busca del propio interés; y el segundo el agresivo que se caracteriza por amenazar, culpabilizar y ser hostil con otro y, el último estilo el enérgico, en donde se logra ser

expresivo, espontáneo, considerado con los demás.

Por otra parte, se encuentra el nivel intrapersonal, que se produce al interior de la persona, en donde cada uno elabora sus pensamientos para expresarse correctamente ante los demás.

Aquí, se resalta como en el proceso de comunicación las personas que interactúan comparten un discurso el cual tiene un propósito que está sujeto a la interpretación de cada uno, que el interlocutor entienda lo comunicado y la acción. Pero lo importante “...en un acto de comunicación orientado al entendimiento, el éxito depende de los dos interlocutores y de su mutua colaboración para lograrlo.” (Pichardo, Francisco 2013:116).

9.2. Educación - Comunicación Educativa.

La persona en sus interacciones recibe continuamente información y mensajes que afectan sus pensamientos y comportamientos, produciendo significaciones inconscientes y no intencionadas en el lenguaje interno. Ramírez (2004) menciona

...para examinar las relaciones entre significación y comunicación, se requiere reconocer la diferencia entre lenguaje interno y lenguaje externo. El lenguaje interno permite desarrollos del pensamiento, creación o crítica de ideas, organización y aprehensión de modelos de mundo, transformación de información, etc. Pero el lenguaje externo se produce como necesidad de producir una relación con un interpretante diferente, es decir, de producir una comunicación. En la comunicación hay una exteriorización, en significantes, de un lenguaje interno; lo cual implica, en el receptor, interiorización de ese lenguaje externo. Entonces, cuando se produce la comunicación como significación y exteriorización, la significación se acomoda a las condiciones específicas puestas por el acto de habla realizado a través de la comunicación (p.122).

Ahora bien, entendiendo que la educación es la principal mediadora de la significación, de búsqueda de sintonía con el otro; es decir, es un fenómeno humano de modulación de significados. Es de esperarse que la comunicación y la educación se aborden de manera integral

por no poseer un punto específico en donde se pueda decir que termina una y empieza la otra, pues para que una u otra se desarrolle se tiene que darse en su totalidad.

La comunicación educativa parte de la observación de las situaciones comunicativas que se dan en la institución educativa. En la cotidianidad de la escuela permanentemente se dan interacciones, por ende, situaciones comunicativas, las cuales por un lado pueden responder a situaciones deliberadas enmarcadas en la consideración de un trabajo pedagógico entendido como el conocimiento que se produce en un momento determinado en torno a los procesos de enseñanza de unos saberes específicos. No obstante, también se deben considerar todas aquellas situaciones que dan cuenta del currículo oculto y que también están enseñando y comunicando.

Como resultado de la interacción, el proceso de enseñanza-aprendizaje puede ser considerado como un proceso de comunicación, porque se desarrolla en el marco de relaciones de interacción. (...). En términos comunicativos, en el proceso de enseñanza-aprendizaje los facilitadores y los estudiantes son a la vez emisores y receptores de información; producen e interpretan sistemas de mensajes que incluyen palabras, ademanes, gestos, etc. (Rizo, 2007:7).

En ese sentido, la institución educativa como escenario mediador de conocimiento y significación tiene la responsabilidad formal de fortalecer este proceso. Es importante tener en cuenta que el ser humano constantemente está compartiendo en espacios sociales; siendo la escuela un espacio social, se configura en un entorno propicio para el desarrollo de habilidades enfocadas a establecer relaciones personales óptimas y que además favorezcan los procesos de aprendizaje. Tal y como lo afirma Araujo: “La educación es un proceso esencialmente social y continuo que se produce como resultado de la interacción con otros seres humanos. La interacción social y el aprendizaje social llegan a ser la esencia de la educación” (2006: 13).

Siguiendo a Stanford (1981 citado por Araujo, 2006:13) la educación posee ciertas metas básicas entre las que se cuentan: aprender a convivir con los demás, adquirir las habilidades necesarias para llevar a cabo una vida efectiva, debe aprender a vivir en un mundo físico de tal forma que lo beneficie a él y al mundo.

Esta conceptualización de educación, enfoca a las habilidades sociales como elemento esencial en el aprendizaje y como objetivo primordial en cualquier proceso de intervención desde el punto de vista educativo, por lo tanto, estos elementos se engranan con el fin de facilitar al ser humano su proceso de socialización. Por lo consiguiente, propiciar y fomentar en el individuo el desarrollo de estas acciones significa crecer en humanidad principalmente para los docentes quienes tienen en sus manos el proceso educativo de tantos estudiantes. (Stanford, 1981 citado por Araujo, 2006:13)

Si bien es cierto, siempre se está comunicando de forma intencional, no obstante este proceso no siempre responde a un proceso crítico y reflexivo.

Kirkpatrick (1997 citado por Castro et al., 2011:106) indica:

Demasiado a menudo los profesores y el académico se olvidan de que el aprender tiene un componente afectivo importante y los estudiantes tienen respuestas afectivas a los profesores, a los pares, al contexto, a todos los aspectos académicos de la vida de la escuela. Estas respuestas afectivas junto con sus expectativas, motivación y funcionamiento académico influyen en sus creencias.

Al analizar el componente afectivo, se pueden evaluar estudios desde la inteligencia emocional en los cuales se puede percibir cómo las emociones tienen unos efectos a nivel fisiológico, psicológico y comportamental que hacen que las personas de acuerdo a si esa emoción es positiva o negativa respondan a su entorno y en particular a la interacción que se pueda estar dando en esos momentos con la(s) persona(s) que compartan. Si las emociones son negativas se pueden generar efectos como desaliento, pérdida de energía, enojo, disgusto, irritación, tensión, desmotivación, etc. Por el contrario si las emociones son positivas se

observará alegría, sensación de bienestar, seguridad, aceptación, participación social.

9.3. Comunicación Asertiva.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si falla la comunicación, la relación interpersonal será complicada. Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

La escuela es un espacio de socialización en el cual se dan múltiples interacciones sociales y procesos de comunicación, es de esperarse que allí los niños enriquezcan sus habilidades sociales, mediante la interacción con sus iguales y con los adultos. En ese sentido, es importante comprender cómo el proceso de comunicación se ve favorecido mediante el desarrollo de las habilidades sociales. Por tanto, a continuación se esbozan los conceptos desarrollados por algunos autores frente al tema.

Siguiendo a Araujo (2006), se considera que el hombre pocas veces en la vida puede escapar de los efectos de las relaciones sociales que son determinantes para la socialización y la supervivencia, por cuanto el hombre como ser biopsicosocial, bien sea en el lugar del trabajo, dentro del seno familiar, una interacción placentera en cualquiera de estos ámbitos hace sentir bienestar. Una baja competencia en las relaciones con los demás tiene sus efectos. Es por ello,

que las relaciones sociales pueden considerarse como eventos en donde el individuo busca desarrollar habilidades orientadas al establecimiento de relaciones interpersonales satisfactorias (p. 10-11).

Kelly (2002 citado por Araujo, 2006:12) define las habilidades sociales como aquellas conductas aprendidas que emplean las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener un reforzamiento ambiental. A su vez, Barbosa y Ramírez continúan con el anterior planteamiento diciendo que "Las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales. Estas conductas son aprendidas, facilitan la relación con los otros, la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás. El poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas. Además facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas." (2007:9).

A pesar que se plantea la importancia de las habilidades sociales en las interacciones, es de resaltar como lo señala Araujo, la interacción social y el aprendizaje social llegan a ser la esencia de la educación. No obstante, la escuela aún tiene ese carácter moldeador, centrado en contenidos, ritos que termina haciendo más énfasis en conocimientos y resultados que en los procesos, otorgándole poca importancia a las emociones, por ende, descuidando la formación afectiva de los actores educativos.

En las relaciones interpersonales se debe tener presente a las personas que entran en contacto, pues "...la persona siente la necesidad de intercambiar afectos en forma activa como pasiva. Los afectos son calificaciones que se otorgan a los gestos o actitudes cargadas emocionalmente que ocurren en los intercambios de un sujeto con los demás. La función que cumplen los afectos en su interacción es la provisión de los elementos que ayudan a conformar el sistema de seguridad

personal y control sobre la realidad “(Fernández-Álvarez, 2000 citado por Maristany, Mariana 2008:21).

En las relaciones interpersonales se definen diferentes estilos que emplean las personas para enfrentar las situaciones de la vida cotidiana, entre los que se consideran el estilo agresivo, manipulador, pasivo y asertivo. Para esta clasificación se consideran varios aspectos como los intereses de cada persona en la interacción, los sentimientos y pensamientos que se expresan en forma clara ante el otro, el respeto por los derechos de los demás, la aceptación de los sentimientos y pensamientos de los otros, la habilidad para expresar el desacuerdo, pedir explicaciones y ser capaz de decir no. Son un conjunto de características que involucran a la persona desde su sentir hasta la posibilidad de entender y comprender al otro. En la comunicación agresiva la persona no explica su opinión y no toma en cuenta la opinión de los demás, está más centrada en sí misma desconociendo por completo al otro. Por su parte la comunicación asertiva explica su opinión, pide aclaración cuando no entiende al otro, toma en cuenta los pensamientos y sentimientos de su interlocutor.

En el caso de la comunicación pasiva, es la opuesta a lo anterior, es una persona que en apariencia acepta la opinión de los demás a pesar de no estar de acuerdo, lo hace para evitar la confrontación, pero dado que acumula hostilidad puede llegar el momento en que requiere desahogarse y termina en la manifestaciones de comportamientos agresivos, inadecuados con la persona y en el lugar menos propicio. De otra parte, el manipulador, no sabe decir que no y no expresa sus desacuerdos. Busca a través del halago y complacencia dominar al otro, aparenta escuchar, divaga en sus ideas e interrumpe a los otros.

En la institución educativa si observamos las relaciones interpersonales docente-estudiante, la

comunicación asertiva sería la más adecuada, porque tendría la capacidad de enfrentarse a cualquiera de los otros estilos de relación interpersonal. Para ello, la persona asertiva dentro de las habilidades más desarrolladas se destacan la autenticidad, comunicación eficaz, saber escuchar, capacidad de empatizar y aceptación incondicional.

“Es auténtico pues manifiesta lo que piensa y lo que siente. Puesto que respeta ideas y sentimientos de los demás sabe escuchar, y le resultará más fácil empatizar y aceptar incondicionalmente a los demás. Puesto que explica su punto de vista, y muestra claramente su preferencia, comunica de forma eficaz.” (Universidad del País Vasco, p. 70).

Ahora bien, entender la comunicación como un asunto de vital importancia en la escuela conlleva a asumir de forma deliberada, por cuanto en todos los espacios de la institución educativa se aprende y enseña diariamente además de contenidos y programaciones propias del currículo explícito, también están otros aprendizajes de igual importancia, entre los que se cuentan: actitudes, estilos de autoridad, formas de expresión, normas, gustos. En ese sentido, comprender qué es la asertividad, y específicamente la comunicación asertiva, las causas de la falta de asertividad y sus consecuencias, ayuda al proceso de comunicación entre docentes-estudiantes. Es importante tener en cuenta que el concepto de asertividad tiene muchas definiciones y maneras de comprenderse, es así como a continuación se realiza una breve revisión acerca de este concepto.

Pues bien, existen diversas definiciones de asertividad, siguiendo a Gaeta, Laura (2009), la variedad de investigaciones sobre asertividad en los últimos años dan cuenta de lo complejo al definir y describir este concepto. La mayoría de los autores coinciden en precisar la asertividad

como la capacidad que permite a los seres humanos expresar sentimientos, opiniones y pensamientos de una manera adecuada y respetuosa, teniendo en cuenta los propios sentires. Aguilarte (2010: 111), afirma que la institución educativa es un marco de referencia, donde lo que se comunica no son sólo contenidos sino también formas de relacionarse. Sostiene que la asertividad está relacionada con la firmeza y la certeza. La asertividad es una conducta que puede resumirse como un comportamiento mediante el cual se defienden los derechos sin agredir ni ser agredidos. Monje (2009:7), indica que asertividad significa tener la habilidad para transmitir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario. Romero, Erika y González, Angélica (2011:46) Otros autores en sus estudios tienen en cuenta las características de la persona asertiva, encaminándose hacia la consecución de una comunicación satisfactoria, clara, directa y equilibrada. Adicionalmente existen autores que ubican la asertividad en la dimensión de las relaciones entre las personas, afirmando que toda interacción asertiva tiene en cuenta todos los actores involucrados, los derechos, opiniones de estos. (Barbosa, Fabiana & Ramírez, Carolina 2007:10).

Ahora bien, de acuerdo con el enfoque que se ha querido dar en este documento, la construcción conceptual que se trabajará como referente frente a la asertividad es la planteada por Barbosa & Ramírez (2007):

“Una comunicación asertiva es aquella que permite que el ser humano se desarrolle, que además promueve la interrelación sana entre las personas, por otro lado que facilita la expresión de los pensamientos y los sentimientos de los participantes y que finalmente que promueve la obtención y difusión de conocimientos, con el fin construir una identidad y una cultura... en síntesis la comunicación asertiva favorece el desarrollo y progreso de la humanidad” (p.10).

Desde esta perspectiva se da una dimensión sociopsicológica al tener en cuenta que en las relaciones interpersonales sanas se debe considerar el contexto en el cual ocurre la comunicación y las actitudes y comportamientos de las personas que allí intercambian mensajes y códigos, permitiendo así ratificar los siguientes planteamientos: La verdadera comunicación, no está dada por un emisor que habla y un receptor que escucha, sino por dos o más seres o comunidades humanas que intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos (aunque sea a distancia a través de medios artificiales). Es a través de ese proceso de intercambio como los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria. (Kaplún, Mario 1998:64)

En el campo de la educación y en particular en las instituciones educativas en la relación docente-estudiante es importante que los procesos de comunicación contribuyan al desarrollo integral de los educandos a nivel intelectual, afectivo, cultural, social, deportivo, espiritual siendo una de las estrategias el desarrollo de las habilidades necesarias para una comunicación asertiva. Como lo expresa Kaplún (1998) “Los comunicadores educativos necesitamos evaluar la eficacia de nuestros mensajes. Preguntarnos si «llegan» a aquellos con quienes tratamos de comunicarnos.” (p.85). Se puede creer que se está comunicando pero en realidad no saber hacerlo. Las oportunidades para interactuar son diversas desde los espacios pedagógicos formales hasta los espacios informales como el patio en un momento de recreación, de deporte, actividad cultural, el compartir juntos el transporte, etc.

La conducta y comunicación asertiva son habilidades sociales que se pueden formar, desarrollar a través de entrenamiento y que contribuyen al mejorar las relaciones interpersonales. Si la institución educativa se preocupa porque sus docentes poseen estas habilidades y ellos a su

vez ayudan a los estudiantes a “desarrollar habilidades de conducta y comunicación asertivas, que les faciliten establecer y mantener relaciones interpersonales adecuadas, desarrollar sus identidades sociales y su sentido de pertenencia, lo cual a su vez repercute favorablemente en su autoconcepto, su autoestima y el desarrollo general de su personalidad” (Naranjo, 2008:26). Así, se dará cuenta de la labor fundamental de la escuela en el proceso de formación integral de los niños, niñas y jóvenes que conviven por varias horas y días a la semana.

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

Cuando se habla de comunicación asertiva se alude a la mención de unos componentes básicos de la misma, a saber el componente verbal y el no verbal. Siguiendo a Aguilarte (2010), el componente verbal, abarca dos categorías, la primera de ellas está enmarcada por lo el contenido que los actores quieren comunicar explícitamente, en ella se define el tipo de respuesta expresando oposición, requerimiento o afecto. La *oposición* está enmarcada en la expresión de disgusto ante determinadas situaciones. El *requerimiento* se da cuando se acude a pedir favores, pedir ayuda y en general hacer todo tipo de peticiones, sin que ellas se transformen en exigencias o demandas. Finalmente, se encuentra el *afecto* que se caracteriza por la muestra de sentimientos positivos hacia los otros. La segunda categoría del elemento verbal viene a ser dada por el componente paralingüístico que de acuerdo a lo sugerido por la autora da cuenta de

la parte sonora del mensaje y que de acuerdo a su manejo se puede corroborar o afectar drásticamente el sentido de lo que se quiere expresar. En ese sentido, a la hora de comunicarse se debe prestar importante atención a características como: el volumen, que da cuenta de la potencialidad y el estado de ánimo y, de acuerdo a su intensidad puede representar características como pasividad, sumisión, agresividad. En otro punto se encuentra la latencia, que está referida a los intervalos de tiempo que se dan a la hora de entablar una comunicación, la prolongación o inmediatez durante el mismo pone en evidencia comportamientos pasivos o agresivos respectivamente. La claridad por su parte deja ver el componente emocional de los actores comunicativos. Por último, está la velocidad que pone en juego un componente psicológico del individuo que puede ser asociado con el aburrimiento o la ansiedad.

Ahora bien, como se expresó anteriormente el componente verbal está determinado por la palabra. No obstante, aun cuando los actores comunicativos deciden no usarla inevitablemente siguen comunicando mensajes sobre sí mismos como lo afirma Aguilarte (2010):

Los componentes no verbales se refieren a la emisión de un mensaje sin el uso del verbo, sino utilizando el rostro y el cuerpo. Abarca conductas como el contacto ocular, la expresión facial, la postura corporal y los gestos. Un individuo puede decidir no hablar o ser incapaz de comunicarse verbalmente, pero inevitablemente sigue transmitiendo mensajes sobre sí mismo a los demás, por esta razón estos elementos son básicos en las habilidades sociales. (p. 43).

Se puede afirmar que el proceso comunicativo se da a partir de la combinación de los componentes verbales y no verbales que se manifiesten en los diferentes espacios en donde interactúan las personas a través del diálogo como lo expresa Paulo Freire citado por Kaplún (1998):

El diálogo es una relación horizontal de A con B. Nace de una matriz crítica y genera criticidad. Cuando los dos polos del diálogo se ligan así, con amor, con esperanza, con fe el uno en el otro, se hacen críticos en la búsqueda común de algo. Sólo ahí hay comunicación. Sólo el diálogo comunica. (p.60). Lo que caracteriza a la comunicación es que ella es diálogo, así como el diálogo es comunicativo. En relación dialógica-comunicativa, los sujetos interlocutores se expresan, como ya vimos, a través de un mismo sistema de signos lingüísticos (Freire, 1998:76).

Entonces el diálogo se constituye en un elemento fundamental para crear comunidad, por lo cual se hace necesario que las personas se comuniquen con los demás de forma directa (persona a persona). La persona se realiza plenamente en lo social mediante el diálogo con los otros. El diálogo es entonces una relación entre sujetos, que se transforman en su interacción, en donde una de las características importantes del diálogo es aceptar al otro como es, sin perder la esencia personal y, a través de las experiencias y vivencia se logra compartir la vida cotidiana. En ese proceso de intercambio es necesario asumir un compromiso de acción que lleve al mejoramiento y progreso de los procesos comunicativos.

Tunjo, Esperanza y Vela, Nubia (2011) en su investigación *“El teatro como herramienta para favorecer el aprendizaje y la comunicación asertiva”* expresan que la asertividad puede ayudar a mejorar la comunicación, facilitar la interacción con las personas y disminuir el estrés. Además, se resalta como la persona asertiva tiene las siguientes características:

Siente una gran libertad para manifestarse, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente, y lo que quiere, sin lastimar a los demás. Es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea ésta extraña o conocida y su comunicación se caracteriza por ser directa, franca y adecuada. Acepta o rechaza, de su mundo emocional, a las personas con delicadeza, pero con firmeza, establece quiénes van a ser sus amigos y quiénes no. Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos. Evita los dos extremos: por un lado la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva. (pág. 12).

En los procesos comunicativos estas características de asertividad dan cuenta de su utilidad en el campo de la institución educativa en donde se logró identificar la importancia de su vinculación con espacios de formación para el fortalecimiento de la enseñanza y el desarrollo integral de los estudiantes. Desde el conocimiento construido en la Especialización en Comunicación Educativa de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, se entiende que la comunicación en la educación abarca todos los procesos comunicativos que median en la relación pedagógica en el escenario formal de la educación. La comunicación educativa parte de la observación de las situaciones comunicativas que se dan en la institución educativa. En la cotidianidad de la escuela permanentemente se dan interacciones, por ende, situaciones comunicativas, las cuales por un lado pueden responder a situaciones deliberadas enmarcadas en la consideración de un trabajo pedagógico entendido como el conocimiento que se produce en un momento determinado en torno a los procesos de enseñanza de unos saberes específicos. No obstante, también se deben considerar todas aquellas situaciones que dan cuenta del currículo oculto y que también están enseñando y comunicando.

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado se ha evidenciado a través de la experiencia profesional en instituciones educativas, en la interacción con estudiantes, padres de familia, docentes, directivas, personal administrativo y de servicios generales se observa la importancia de los procesos de comunicación que se dan entre las personas. La forma como se relacionan, comparten, comprenden cada una de las acciones a nivel verbal, no verbal- gestual, escrito, el sentido que otorgan a cada una de ellas, puede llegar a verse afectada por barreras que se presenten en dicha comunicación. Cuando el proceso falla se pueden observar claramente efectos en el ambiente escolar, tales como: baja autoestima, agresividad, ausentismo, desmotivación, bajo rendimiento laboral o escolar, tareas incompletas, no se alcanzan los

objetivos propuestos, se generan conflictos en donde es complejo llegar a acuerdos o diálogos que permitan abordarlos de manera diferente.

10. Hallazgos

Durante la revisión bibliográfica, teniendo en cuenta: la fuente, las categorías de análisis, el tema eje y las relaciones se trabajó con la “*Matriz documental*” (Anexo 1). Posteriormente se construyó un cuadro que se denominó “Matriz de análisis de categorías” (Anexo 2) el cual se elaboró a partir de la información recogida y analizada en el “La Matriz Documental”; sin embargo, se evidenció la necesidad de ampliarlo para así lograr una mayor comprensión de las investigaciones abordadas; para dicha ampliación se tuvo en cuenta, la elaboración de un trabajo a partir de unas categorías específicas a las cuales se les dio un código para facilitar la lectura y clasificación de los documentos trabajados. Las categorías y los códigos establecidos se relacionan a continuación:

C: Comunicación

EC: Educación-Comunicación

CA: Comunicación Asertiva

RDE: Relación Docente-Estudiante

RI: Relaciones Interpersonales

Dentro de la construcción de la matriz también se tuvieron en cuenta los elementos que se citan a continuación: Fecha de recuperación; Título del documento; Campo desde el cual se presenta el documento; Concepto Clave; Relación con otros conceptos; Metodología; País; Año de publicación; Tipo de Documento; Población. Es

importante mencionar que las matrices citadas anteriormente son fundamentales para la recolección, clasificación e interpretación de la información por lo que se le sugiere una lectura juiciosa para la plena comprensión del análisis desarrollado a continuación.

10.1. Descripción de contexto

Teniendo en cuenta que el contexto está formado por una serie de circunstancias tales como: el tiempo, el espacio físico y los acontecimientos que facilitan la comprensión de la información, por lo tanto, a través de ellos se puede interpretar o entender un hecho; para el presente documento se analizó el contexto desde los siguientes elementos: país, población y año.

Tabla 1. País en donde se realizó el trabajo

País	Cantidad
América	1
Argentina	3
Bolivia	1
Brasil	1
Chile	2
Colombia	10
Costa Rica	2
Ecuador	1
España	13
México	10
Perú	2
Venezuela	4
Total	50

Se puede evidenciar que España tiene el mayor número de investigaciones sobre el tema de la comunicación asertiva, seguida por los países de Colombia y México, en menor porcentaje otros países latinoamericanos.

Tabla 2. Tipo de población

Población	Cantidad
Actores Educativos.	8
Estudiantes de primaria	2
Estudiantes de secundaria	7
Profesores y estudiantes de primaria	2
Docentes de educación media	1
Docentes	1
Docentes de colegio de las áreas de sociales, biología, matemáticas y lengua castellana	1
Docentes directivos, coordinadores, orientadores	1
Docentes y estudiantes de sexto grado	1
Docentes y estudiantes de primer semestre de universidad Facultad de Psicología	1
Empresa.	2
Estudiantes Universitarios	9
Padres de niños de primer nivel y 6°	1
Profesionales de la salud.	1
Textos que abordan desarrollos contextuales	12
Total	50

Se observa que existe una marcada inclinación por el desarrollo del concepto, encontrándose 12 textos que se centran en la fundamentación teórica, quedando así 38 textos que abordan una población específica (estudiante, docentes, padre de familia, directivos, etc.). En ese orden de ideas, se encontraron 8 textos donde existe la tendencia de incluir a todos los

actores educativos; 9 que toman como población los estudiantes de nivel universitario; otros 7 textos que se centran en los estudiantes de nivel secundaria y, el resto se distribuyen entre docentes, profesionales y empresas.

10.2. Descripción de metodología de investigación

Toda investigación tiene una posición metodológica que hace aportes significativos al conocimiento generado, también se producen nuevas ideas e interrogantes a desarrollar. Tal y como lo afirma Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlo & Baptista Lucio, Pilar (2006):

“En toda obra se manifiesta nuestra posición hacia la metodología de la investigación. Los autores creemos en el ‘pluralismo metodológico’ o la ‘libertad de método’ Estamos convencidos de que tanto la investigación cuantitativa, como la cualitativa y la mixta han proporcionado aportes significativos al conocimiento generado en las diferentes disciplinas y ciencias” (p. xliv).

En los documentos estudiados se observa una amplia tendencia hacia la fundamentación teórica, contando con 17 textos que realizan dicho desarrollo. Por otra parte, se evidencia una inclinación hacia el método cualitativo ya que 20 documentos se desarrollaron bajo esta línea de investigación; 12 trabajos se centraron en el método cuantitativo y, sólo un documento se abordó desde el enfoque mixto. También se observa que se ha trabajado el 50% de investigaciones cualitativas en los últimos cuatro años.

Tabla 3. Metodología de investigación utilizada

Metodología	Cantidad	Año
Cuantitativo	12	2001-2013 (En 2009: 2 trabajos, los otros uno por año)
Cualitativo	20	2003-2013 (2010:3; 2011:6; 2012:1; 2013:2)
Mixto	1	2011
Desarrollo conceptual	17	-
Total	50	-

10.3. Descripción por categorías de análisis

En el principio del trabajo se estableció la búsqueda por tres palabras claves: comunicación asertiva, relación docente-estudiante, relaciones interpersonales. Producto de la documentación al momento de establecer las categorías de análisis surgió la necesidad de incluir dos como son comunicación y educación-comunicación, pues los aportes de estos trabajos son valiosos al momento querer tener una visión amplia frente al tema.

Se realizó la revisión de un total de 50 textos que al agruparlos en las siguientes categorías quedaron así:

Tabla 4. Consolidado de Categorías de Análisis

Campo desde el cual se presenta el documento	Cantidad	Porcentaje
Comunicación	8	16%
Comunicación asertiva	26	52%
Relaciones Docente- Estudiante	2	4%
Educación- comunicación	10	20%
Relaciones interpersonales	4	8%
Total	50	100%

Esto nos permite dar cuenta cómo se han desarrollado estudios que involucran la comunicación asertiva (52%) observando que en estos textos consultados se llegan a establecer relaciones con otros temas en donde los resultados y recomendaciones presentan la comunicación asertiva como un aspecto importante para lograr relaciones interpersonales adecuadas entre docente-estudiante; además en algunas investigaciones se encontró una correlación con el rendimiento escolar y el proceso de enseñanza-aprendizaje, que puede llegar a verse favorecido por una comunicación que tiene en cuenta el impacto en el otro y viceversa. Como lo señalan García Marbella, Angélica & Morales Mendieta, María Eugenia. (2011), en sus conclusiones:

La comunicación es también un tema complejo que puede ser abordado para su estudio desde varios enfoques; psicológico, sociológico, educativo y que es este último el que interesa, al revisar la importancia de la interacción comunicativa entre alumno y maestro; la cual con miras a fortalecer la relación personal y el proceso enseñanza- aprendizaje llegara a tonarse asertiva...Así la comunicación asertiva dentro del aula implicaría una forma de establecer una relación maestro – alumno; alumno – alumno con finalidades iguales en el sentido de perseguir una relación interpersonal adecuada para su crecimiento como individuo y a su vez establecer una relación pedagógica que propicie un aprendizaje (p.8).

Al ver detenidamente cada una de las categorías en los diferentes trabajos de investigación, se encontró que comparten conceptos tales como: habilidades sociales, manejo de conflictos, procesos de comunicación, procesos de enseñanza-aprendizaje, es decir se establecen relaciones entre dichas categorías, como se describe a continuación:

Tabla 5 A. Categoría de Comunicación y su relación con otros conceptos

Campo desde el cual se presenta el documento: Comunicación	Cantidad	Porcentaje
Procesos comunicativos	4	50%
Comunicación y estilos	2	25%
Comunicación, Conducta social	1	13%
Comunicación en el aula	1	13%
Total	8	100

Tabla 5 B. Categoría de Educación-Comunicación y su relación con otros conceptos

Campo desde el cual se presenta el documento Educación- comunicación	Cantidad	Porcentaje
Procesos comunicativos	2	20%
Procesos comunicativos e interacción en el ambiente educativo	5	50%
Evaluación de la personalidad eficaz	1	10%
Estrategias Pedagógicas, Competencias ciudadanas	2	20%
Total	10	100

En los ocho textos que se ubican en la categoría de *comunicación* se puede observar que en la mitad de ellos el concepto que prevalece es el de proceso comunicativo, entendido como: un fenómeno de carácter social de producción e intercambio de sentido, mediante el cual se sintoniza y ensambla las diferencias comunicativas de las personas, teniendo presente aspectos como: elementos, funciones, modelos y formas de asumir la comunicación. El otro 50% de los textos se encuentra distribuido entre los que plantean: estilos de comunicación no verbal; comportamiento social y comunicación el aula. De igual manera se observa en la categoría *educación-comunicación*, y su relación con otros conceptos guarda los mismos lineamientos inclinándose por la tendencia de relacionar los procesos comunicativos con la interacción en el

ambiente educativo y su correlación con la convivencia.

Tabla 5 C. Categoría de Comunicación Asertiva y su relación con otros conceptos

Campo desde el cual se presenta el documento: Comunicación asertiva	Cantidad	Porcentaje
Asertividad	10	38%
Conducta asertiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje	5	19%
Comunicación asertiva y Habilidades sociales	4	15%
Comunicación asertiva docente	2	8%
Comunicación asertiva, Conflicto escolar	2	8%
Inteligencia emocional	1	4%
Conducta asertiva, Relaciones personales	1	4%
Comunicación en la institución escolar	1	4%
Total	26	100

Se puede afirmar que el 38% de los textos se inclinan hacia el desarrollo del concepto de asertividad, entendida como: “la habilidad verbal para expresar deseos, creencias, necesidades y opiniones, tanto positivas como negativas, así como también para establecer límites de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo como individuo y durante la interacción social” (Flores 1994 citado por Gaeta González, L. & Galvanovskis Kasparane, A. 2009, p.410).

De acuerdo a esto, se encontró que a partir de la interiorización y práctica de la comunicación asertiva, se puede observar que influye en el proceso de enseñanza aprendizaje y en el manejo de las habilidades sociales; esta apreciación también se presenta en menor escala en la relación de la asertividad con otros conceptos tales como: conflicto escolar, inteligencia emocional, relaciones personales e institución escolar.

Tabla 5 D. Categoría de Relación Docente-Estudiante y su relación con otros conceptos

Campo desde el cual se presenta el documento: Relaciones Docente-Estudiante	Cantidad	Porcentaje
Comunicación asertiva	1	50%
Comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza-aprendizaje	1	50%
Total	2	100

Nuevamente se encuentra en esta categoría como se menciona la comunicación asertiva y su relación con los procesos de enseñanza-aprendizaje, siguiendo a Vieria (2007) se identifica como ha cambiado a través de los años la relación docente-estudiante; esto ha llevado al docente a buscar estrategias que le permitan establecer una mejor relación con los estudiantes y su vez propiciar ambientes que faciliten el aprendizaje en el aula.

Tabla 5 E. Categoría de Relaciones Interpersonales y su relación con otros conceptos

Campo desde el cual se presenta el documento: Relaciones interpersonales	Cantidad	Porcentaje
Relaciones interpersonales y comunicación asertiva	1	25%
Estilos de relación personal y Manejo de conflicto	1	25%
Habilidades sociales, Relaciones interpersonales	1	25%
Habilidades sociales, Conflicto escolar	1	25%
Total	4	100

En esta última categoría *relaciones interpersonales*, se establece relación con los conceptos de habilidades sociales y manejo del conflicto; evidenciándose en las investigaciones la influencia que tiene la comunicación asertiva en el manejo de las relaciones interpersonales y la convivencia escolar.

10.4. Descripción por autores de acuerdo al énfasis que dieron a su investigación

Después de revisar los antecedentes, se observa que los documentos que presentan el proceso de comunicación asertiva se encuentran principalmente enfocados desde el campo de la salud, dato coherente con el surgimiento del desarrollo conceptual entorno a la asertividad, el cual se abordó desde el campo de la Psicología, específicamente en el contexto clínico a finales de la década de 1940 en Estados Unidos. (Flores Mirta, 2002:36).

Es importante mencionar que durante de la revisión de los textos, se encontraron dos documentos importantes para entender el recorrido histórico y desarrollo conceptual de la comunicación asertiva. En ese sentido, se hizo una caracterización de los hallazgos encontrados en la presente investigación tomando como referente el trabajo realizado por Mirta Margarita Flores Galaz titulado “Asertividad: una habilidad necesaria en el mundo de hoy”

Siguiendo a la autora, se proponen diferentes miradas frente al concepto de asertividad. En ese marco, se revisaron cada uno de los documentos con el ánimo de analizar la tendencia de cada uno. A continuación se mencionan los diferentes enfoques y los trabajos adscritos a cada uno.

Tabla 6. Enfoques de la comunicación asertiva

Enfoques	Cantidad
Eclético	3
Conductual	8
Humanista	7
Cognitivo	24
Categoría General de comunicación	8

Total	50
-------	----

El enfoque cognoscitivo, que sostiene la necesidad de la incorporación de cuatro procedimientos básicos en el entrenamiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad; ayudar a identificar y a aceptar los derechos propios y los derechos de los demás; reducir obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva y reducir ideas irracionales, ansiedades, culpas y a su vez desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica activa de dichos métodos. En ese sentido, se evidenció que la mayor parte de los autores se inclinaron por este enfoque, ubicándose un total de 24 textos.

Mientras que el enfoque humanista, que aborda la asertividad como una técnica para el desarrollo de la realización del ser humano y, el enfoque conductual, que desde la perspectiva del aprendizaje social de Bandura plantea que la conducta asertiva o no asertiva se aprende a través de la observación de modelos significativos. Muestra que los estudios se encuentran en igual proporción de enfoque, ubicándose 7 y 8 investigaciones respectivamente. En menor medida se encuentra el enfoque ecléctico que básicamente integra los modelos conductuales, humanistas y cognoscitivos, ubicándose aquí tres investigaciones.

11. Conclusiones

En el inicio de la búsqueda a través de la revisión bibliográfica relacionada con la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa, se evidenció que la información entorno a ella es escasa, encontrándose 16 textos que presentan puntualmente estas tres variables. Lo anterior, planteó la necesidad de ampliar el rango de búsqueda a través de categorías relacionadas tales como comunicación, educación-comunicación, relaciones

interpersonales y habilidades sociales logrando así tener una visión más amplia de la investigación sobre comunicación asertiva. En los cincuenta textos revisados se observa una correlación entre la práctica de una comunicación asertiva y su influencia en: el proceso de enseñanza aprendizaje, la convivencia escolar y el establecimiento de relaciones interpersonales.

Las documentos consultadas presentan las siguientes características en cada una de las categorías antes mencionadas: a) *Relaciones interpersonales*: la habilidad relacional es fundamental en el establecimiento de interacciones sociales, como lo sugiere la comunicación asertiva, el proceso comunicacional intervienen diversos factores que van más allá de la palabra, es decir también involucra el lenguaje no verbal, las emociones, la corporeidad. En ese sentido, la comunicación asertiva sugiere desarrollar la capacidad para demostrar coherencia entre lo que la persona piensa, siente y expresa. De igual forma, se enfatiza en la necesidad de tener una visión holística del proceso comunicativo. b) *Proceso de enseñanza - aprendizaje*: en esta categoría los autores encontraron una relación positiva en el desarrollo del bienestar psicológico, la forma de aprender de los estudiantes cuando se tiene en cuenta el uso de la comunicación asertiva; de igual manera algunos estudios demostraron su efectividad frente al rendimiento académico, hecho que sugiere una profundización en su estudio y, por ende en las prácticas comunicativas cotidianas para así llevar a un buen término el proceso de enseñanza aprendizaje. c) *Convivencia escolar*: la comunicación es, uno de los componentes fundamentales de la conducta social, en donde intervienen aspectos como la empatía, las relaciones sociales, la motivación entre las personas que se están comunicando. En los hallazgos de los estudios, se puede confirmar que las intervenciones realizadas en diferentes grupos de población en donde participan los actores educativos, al estimular el desarrollo de diversas habilidades sociales

mediante actividades que estructuran interacciones sociales amistosas-cooperativas en el contexto del grupo se obtienen resultados positivos en la convivencia escolar, pues permite que dichas habilidades favorezcan procesos de comunicación asertiva, a través de los cuales las personas son capaces de defender sus derechos respetando los de los otros, se adquiere la capacidad de comprender los mensajes del otro, la capacidad de escuchar, de expresar sus sentimientos sin lastimar al otro, logra establecer límites en la interacción. Todo esto favorece ambientes armónicos en la convivencia escolar.

Frente a lo anteriormente mencionado, se evidencian aportes significativos frente al desarrollo conceptual de la comunicación asertiva; sin embargo, es necesario ampliar el número de investigaciones que ayuden a fortalecer este tema. También se considera importante la necesidad de tomar una posición crítica y argumentada en el proceso comunicativo con el fin de ir más allá de la utilización de talleres y test psicotécnicos, de forma que se pueda profundizar en el vacío conceptual existente.

Por otra parte, en las investigaciones de los últimos diez años, se pueden observar los siguientes elementos en los textos referenciados: a) *el país* con mayor porcentaje de investigaciones en comunicación asertiva es España, seguido de Colombia y México en igual proporción y en un mejor porcentaje en otros países Latinoamericanos; lo que nos llevaría a indicar que en nuestro país se cuenta con un buen nivel de interés frente al tema de estudio. b) *la población* que más tiende a trabajarse en los documentos es: actores educativos en general priorizando los estudiantes de secundaria y los universitarios. Teniendo en cuenta las iniciativas ministeriales frente a la formación en primera infancia y, además tomando como referente que en esta edad se forman las bases del desarrollo físico, psicológico, intelectual y social de las

personas, se puede percibir como necesidad el desarrollo de investigaciones en el nivel de educación primaria.

Con respecto a la caracterización de los enfoques a través de los cuales se aborda la comunicación asertiva se logra establecer una mayor tendencia por el enfoque cognitivo (24 estudios), seguidos por el humanista (7) y conductual (8) y finalmente el enfoque ecléctico (3). Esto permite comprender cómo en un principio la comunicación asertiva era referida únicamente a un entrenamiento en conductas en la persona pero a través de los años se han involucrado otros aspectos como la reflexión acerca de los procesos de comunicación verbal y no verbal en las interrelaciones de las personas en su vida cotidiana y en particular en la convivencia en la escuela, el desarrollar la capacidad de defender los derechos asertivos y generar una actitud crítica frente a las situaciones conflicto en que puede llegar a verse involucrado el ser humano durante su existencia.

12. Recomendaciones

Esta investigación se puede asumir como un punto de referencia y partida para aquellas personas que deseen profundizar en torno a la comunicación asertiva entre docentes-estudiantes en una institución educativa. Siendo conveniente desarrollar mayor investigación a nivel de dichos conceptos y sus interrelaciones. Teniendo en cuenta que en Colombia la legislación actual ha dado mayor relevancia a la educación de los niños y niñas, dado que en estas edades es donde se generan las bases de desarrollo intelectual, psicológico y social de las personas; sería necesario darle mayor fuerza a la construcción de investigaciones en este nivel.

13. Bibliografía- web grafía

- Aguilarte Imarvis, Calcurián Ivi, Ramírez Yonny. (2010). *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes*. Recuperado de <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/2479/1/Tesis%20Completa.%20PDF..pdf>
- Araujo, María (2010). *Efecto de un programa de asertividad en el manejo de las habilidades sociales en docentes de educación media y diversificada*. Universidad Rafael Urdaneta. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/tesis/9218-06-00018.pdf>
- Arellano, Norka. (2006) Las Barreras en la Comunicación no Verbal Entre Docente – Alumno. *Revista Orbis. Ciencias Humanas* No.4 Julio. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2249855>
- Barbosa Restrepo, Fabiana y Ramírez Ardila, Carolina (2007). *La comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos grupales e individuales*. Universidad de la Sabana. Fundación Procrear Mañana, ICBF. Recuperado de la página web <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/2037/1/131379.pdf>
- Cabrera, Jessica (2003). Discurso docente en el aula. *Estudios Pedagógicos*. (29) 7-26
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514130001>
- Castanyer, Olga. (2012). *La asertividad, expresión de una sana autoestima*. 3ª edición. Crecimiento personal. Editorial: DESCLEE DE BROUWER. Recuperado de E http://www.luisenriquevazquez.com/la_asertividad,expresi%C3%B3n_de_una_sana_autoestima.pdf
- Casarrubias Nuñez Velia, García López Aura Sonia, Hernández López Nadia Ivett, Hernández Méndez Joel Alberto, Juárez Candia Pamela Guiselle . (2010). *La Inteligencia emocional y comunicación asertiva como factor de éxito dentro de las empresas México*. Recuperado de <http://tesis.ipn.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/6730/INTELEMOCIONCOMUNICA.pdf?sequence=1>
- Campuzano, Catalina (comunicado personal, 2013). Instrumento para recolección de información.
- Canales Lacruz Immaculada. (2006). *Consecuencias pedagógicas de la mirada y el tacto en la expresión corporal*. Universitat de Lleida. Recuperado de

<http://www.tdx.cat/handle/10803/8205>

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8205/Tic11de1.pdf?sequence=1>

Cañón-Montañez, Wilson y Rodríguez-Acelas, Alba Luz (2011). *Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia*. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=714211630>

Castro Pérez, Marianella, Díaz Forbice, Mirta, Fonseca Solórzano, Hilda, León Sáenz, Ana Teresa, Ruíz Guevara, Lillian Susana y Umaña Fernández, Willy. (2011). Las relaciones interpersonales en la transición de los estudiantes de la primaria a la secundaria. *Revista Electrónica Educare*, vol. XV, núm. 1, enero-junio, pp. 193-210, Universidad Nacional. Costa Rica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194118804016>

Corrales Razquin María, (2013). *Estrategias de comunicación efectiva en el aula*. Universidad Pública de Navarra. Recuperado de <http://academica.e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/8167/%28Mar%C3%ADa%20Corrales%20Razquin%20%28Infantil%29%29.pdf?sequence=1>

Chaux, E., Bustamante, A., Castellanos, M., Jiménez, M., Nieto, Ana., Rodríguez, G., Blair, R., Molano, A., Ramos, C., & Velásquez, A. (2008). Aulas en Paz: 2.Estrategias pedagógicas. *Revista Interamericana de Educación para la Democracia, Vol 1, No.2,* 123-145. Recuperado de <http://www.uruguayeduca.edu.uy/Userfiles/P0001/File/aulas%20en%20paz%20y%20estrategias.pdf>

Da Dalt de Mangione, Elizabeth Carmen y Difabio de Anglat, Hilda Emilia. (2002). Asertividad. Su relación con los estilos educativos familiares. *Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines. Argentina.* Vol. 19, núm. 2, pp. 119-140. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/180/18019201.pdf>

Duarte D., Jakeline. (2005). Comunicación en la convivencia escolar en la ciudad de Medellín. *Estudios pedagógicos XXXI,* No. 1:137-166. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514128008>

Espinoza E, C., & Peres A, X. (2005). Programa de capacitación en relaciones interpersonales como facilitador hacia un adecuado manejo de conflicto. *RAP [online], vol.3, n.1,* 108-127. ISSN 2077-2161. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612005000100006&script=sci_arttext.

<http://ucbconocimiento.ucbca.edu.bo/index.php/raj/article/viewFile/202/201>

Fiske, John. (1984). *Introducción al estudio de la comunicación*. Editorial Norma S.A.

Flores G, M. (2002). Asertividad: Una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. *Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán*. N° 221 34-47. Recuperado de: [://www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf](http://www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf)

Fernández Z, Ana., Del Buey M, Francisco., Morís, J., Marccone T, Rodolfo., & Dapelo P, Bianca. (2004) Evaluación de la personalidad eficaz en contextos educativos: primeros resultados. *Revista Orientación Educativa*. 33 - 34. Recuperado de <http://d3ds4oy7g1wrqq.cloudfront.net/teoriayconstruccionuls/myfiles/eval-personalidad%20eficaz%20validez.pdf>

Freire, Paulo (1998). *¿Extensión o comunicación?: la concientización en el medio rural*. Editorial Siglo XXI, Editores S.A. Vigésima primera edición. Recuperado de <http://www.inventati.org/coltraberio/pgs/textos%20comunicaci%F3n/FREIRE-%20extension%20o%20comunicacion.pdf>

Gaeta González, Laura y Galvanovskis Kasparane, Agris (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. Universidad de las Américas-Puebla1. *Enseñanza e investigación en psicología* vol.14, Núm.2: 403-425 julio-diciembre. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013>

Garaigordobil L, M., (2001) Análisis y modificación de conducta. . *Revista Psicología Conductual*, Vol. 9, N° 2: 221-246. Universidad del país Vasco. España. Recuperado de http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art_completo/Pconductual.PDF

Garcés, Yancy (2011). *Comunicación Asertiva y Planificación del docente*. República Bolivariana de Venezuela. La universidad del Zulia. Recuperado de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/70/TDE-2011-06-16T15:25:00Z-1117/Publico/garces_yancy.pdf

García Rojas, Antonio Daniel (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. Universidad de Huelva *Revista de Educación*, Norteamérica, 12, Mayo, 225-240.

Garibay Cervantes, J. Adán (2008). *Comunicación en el aula*. UPN Unidad 162 Zamora de Hidalgo, Mich. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/3232460/Comunicacion-en-el-aula#download>

- Garrido P, Estrella., Ortega A, Norma., Escobar T, J., & García C, Rubén. (2013). Evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios, con bajo rendimiento académico. *Revista Científico Electrónica de Psicología*, [S.l.], n. 9, 53-69. Recuperado de <http://dgsa.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/psicologia/article/view/143/134>
- González Domínguez, José Fernando (2005). *Pedagogía y comunicación. Guía didáctica y módulo*. Fundación Universitaria Luis Amigó. Facultad de Educación. Colombia, Medellín. Recuperado <http://www.slideshare.net/adrysilvav/modulo-y-guia-pedagogia-y-comunicacion-funlam>
- Gualteros Campos Diana, Niño Trujillo Karen, Campos Duque, Bertha Jimena. (2011). *Sistematización de la experiencia en el desarrollo grupal del modelo de técnica asertiva en resolución de conflictos realizado con 15 jóvenes de la fundación Cares en el segundo Semestre de 2011*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá. Recuperado de http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/1106/1/TTS_GualterosCamposDianaMelisa_2011.pdf
- Güell Barceló, Manuel (2011). La comunicación asertiva a los docentes. *Revista Aula de Innovación Educativa*, 2011 FEB; XIX (199) 89-89 ISSN: 1131995X. Fondos de esta revista en CISNE. Catálogo de la Biblioteca Complutense de Madrid. Recuperado de <http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?articuloId=783309>
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill. Recuperado de http://www.academia.edu/3557730/Metodologia_de_la_Investigacion_Sampieri
- Horcas Villarreal Jose Mario. (2008). *La convivencia en los centros educativos*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/02/jmhv5.htm
- Kaplún, Mario (1998). *Una pedagogía de la comunicación*. Ediciones de la Torre. Madrid. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/6881539/Mario-Kaplun-Una-Pedagogia-de-la-comunicacion>
- Keidar, Daniella Traducción por Ximena Páez. (2006). *La comunicación en el aula. Uso de la inteligencia emocional y la comunicación no verbal en la enseñanza de ética en las escuelas de medicina* Primera edición en español. Universidad de Los Andes Publicaciones Vicerrectorado Académico- CODEPRE Vicerrectorado. Recuperado de

<http://medlaw.haifa.ac.il/index/main/4/communicationspanish.pdf>

Maldonado Maldonado Saúl (2012). *Gestión para una comunicación asertiva entre estudiantes y profesores de los cursos pre a octavos en un colegio del norte de Bogotá*. Universidad de la Sabana. Recuperado de

<http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/3815/1/132274.pdf>

Melo Gutiérrez, Sandra Patricia y Jiménez García, Wilson. (2012). *Las habilidades sociales como estrategia metodológica que permite la solución asertiva del conflicto escolar*. Universidad Libre. Bogotá. Recuperado de

<http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/10901/5895/1/MeloGutierrezSandraPatricia2012.pdf>

Maristany, Mariana (2008). Diagnóstico y evaluación de las relaciones interpersonales y sus perturbaciones. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, vol. XVII, núm. 1, abril, pp. 19-36, Fundación Aiglé. Argentina. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281921796002>

Martín Barbero, Jesús (1995). *Pre-textos, conversaciones sobre la comunicación y sus contextos*. Cali: Universidad del Valle.

Méndez Rodríguez, Alejandro y Astudillo Moya, Marcela (2008). *La investigación en la era de la información*. México: Editorial Trillas. Recuperado de

<http://books.google.com.co/books?id=DjlenSMWF-oC&pg=PA22&dq=investigacion+bibliografica+mendez+2008&hl=es&sa=X&ei=MMboUa-BHce44APBI4GICA&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=investigacion%20bibliografica%20mendez%202008&f=false>

Medina Olejua, Ciró Alfonso (2013) *TIC y Comunicación Asertiva: Retos en la escuela de hoy; aciertos y desaciertos*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Recuperado de

http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2476/4/TECE_MedianaOlejuaCiróAlfonso_2013.pdf

Ministerio de Educación. Chile (2007). Asistentes de la educación en la reforma Educativa. *La comunicación, emociones y asertividad*. Recuperado de

http://www.media.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103240956190.Asistentes_de_la_educacion_en_la_reforma_educativa.pdf#page=73

- Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E. y Carvajal Artunduaga, L. (2009). *Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar*. Recuperado de <http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/view/File/153/160>
- Naranjo Pereira, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"* Vol.8, N°1. Enero Abril. Recuperado de <http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/view/153>
- Naranjo Pereira, María Luisa. (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. *Revista Educación*. Vol.34 N° 1. Recuperado de <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/496>
- Ocampo Ramírez, Noel; Vázquez Sánchez, Silvia (2006). *Método de Comunicación Asertiva. El método que acerca a las personas*. Editorial Trillas. Recuperado de <http://www.librosaulamagna.com/libro/METODO-DE-COMUNICACION-ASERTIVA.-EL-METODO-QUE-ACERCA-A-LAS-PERSONAS/38746/4641>
- Ortega Cuellar Viridiana, (2012). *Programa de entrenamiento en habilidades sociales para fomentar la mejora de las relaciones interpersonales dirigido a un grupo de sexto grado de Educación Primaria*. Universidad Pedagógica Nacional México. Recuperado de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/pdf/28617.pdf>
- Palma Onofre, Millareth Morelys, Bravo Jacome, Karina Alexandra (2013). . *La comunicación asertiva y su incidencia en niños con trastornos escolares en el Nivel básico educativo del cantón la libertad en el año 2011*. Universidad Estatal península de Santa Elena. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/bitstream/123456789/633/1/TESIS%20MORELLYS%20PALMA%20Y%20KARINA%20BRAVO.pdf>
- Pari Ruiz Mirtha Haydee. (2006). *Asertividad, necesidades cognitivas y rendimiento académico en estudiantes del VII y VIII ciclo de la E.A.P. de Comunicación Social e Ingeniería de Sistemas de la UNMSM*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1699/1/pari_rm.pdf

- Pérez Penagos Nancy (2013). *Comunicación generativa como una estrategia para mejorar la cohesión entre los actores (acudiente-escuela-estudiante) en el grado 503 de la Institución Educativa Manuela Ayala de Gaitan Jornada Tarde*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá, Colombia.
- Pichardo Galán, Francisco J. *Comunicación aplicada a la enfermería*. Recuperado el 6 de Junio de 2013 del sitio web <http://www.emagister.com/comparte-tus-cursos/getPdf.cfm?qs=2/comunicacion-aplicada-enfermeivaria-25082.pdf>
- Pinazo Hernandis Sacramento, Berjano Peirats Enrique. (2001). *Interacción social y comunicación*. Editorial Tirant lo Blanch ISBN13:9788484424222. Recuperado de <http://www.tirant.com/humanidades/libro/interaccion-social-y-comunicacion-9788484424222#sthash.zpJPEtor.dpuf>
- Pinazo Hernandis Sacramento, Berjano Peirats Enrique. (2001). *Interacción social y comunicación. Prácticas y ejercicios*. Editorial Tirant lo Blanch. Prácticas y ejercicios. ISBN13:9788484424208. Recuperado de <http://www.tirant.com/humanidades/libro/interaccion-social-y-comunicacion-practicas-y-ejercicios-9788484424208#sthash.q7pGKOSD.dpuf>
- Ramírez Peña, Luis Alfonso (2004). *Discurso y lenguaje en la educación y la pedagogía*. Cooperativa Editorial Magisterio.
- Rizo García, Marta (2007). *Interacción y comunicación en entornos educativos: Reflexiones teóricas, conceptuales y metodológicas*. Universidad Autónoma de la Ciudad de México. Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação. Recuperado de <http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/viewFile/143/144>
- Romero Bermúdez, Erika y González Villareal, Angélica (2011). Elementos a considerar en un programa de comunicación efectiva, afectiva y asertiva: propuesta para dinamizadores del enfoque RBC. *Revista Umbral Científico*. No.18, 45-71. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30421523007>
- Souza, M. S. (2005). *La centralidad del estado del arte en la construcción del objeto de estudio*. Recuperado de http://perio.unlp.edu.ar/seminario/nivel2/nivel3/textos_actualizados_2008/La%20centralidad%20del%20estado%20del%20arte%20en%20la%20construccin%20del%20objeto%20de%2

[Oestudio.pdf](#)

- Terroni Nancy Noemí. (2005). *La comunicación y la percepción de influencia en grupos cara a cara y mediados por computadora*. Su relación con la asertividad de la comunicación y la experticia percibida .Anuario de proyectos e informes de becarios de investigación. Universidad de la Plata. Argentina. Recuperado de <http://rpsico.mdp.edu.ar/jspui/bitstream/123456789/25/1/2005.pdf#page=148>
- Tunjo, Esperanza y Vela, Nubia (2011). *El teatro como herramienta para favorecer el aprendizaje y la comunicación asertiva*. Corporación universitaria minuto de dios. Licenciatura Básica con énfasis en Artística. Bogotá, enero 24 de 2011. Recuperado de http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/750/1/TLBEEA_TunjoNeutaLuz_Esperanza_2010.pdf
- Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.1. *Relaciones interpersonales generalidades*. Recuperado el 27 de junio de <http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>
- Vaccarini, Vilma. La comunicación en el aula: estrategias para mejorar el aprendizaje y fortalecer el vínculo alumno-docente. Artículo publicado en el *Foro Virtual de Educación del Episcopado*. Recuperado el 27 de junio de 2013 del sitio web <http://vilmavaccarini.com.ar/docs/comunicacionenaula.pdf>
- Valderrama, Carlos (2007). *Comunicación y ciudadanía. Saberes, opiniones y haceres escolares*. Bogotá: Universidad Central – Siglo del Hombre. Cap. 1.
- Velásquez, C., Montgomery, W., & Montero, V. (2008). Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios sanmarquinos. *Revista de investigación psicológica*. vol.11, no.2 139-152. Recuperado de http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S1609-74752008000200009&script=sci_arttext
- Vieira, Helena (2007). *La comunicación en el aula: Relación profesor-alumno según el análisis transaccional*. Madrid: Narcea, S.A. Recuperado de http://books.google.com.co/books?id=SISSmRmyqTUC&printsec=frontcover&dq=comunicacion+asertiva+en+la+escuela&hl=es-419&sa=X&ei=n4_HUdfIL4ny9gTu4YH4CA&ved=0CD0Q6AEwAw#v=onepage&q=comunicacion%20asertiva%20en%20la%20escuela&f=false

Villar R, E., Quesada R, J., Navarro M, J., & Rodríguez B, A. (2010). Desarrollo de la asertividad como instrumento de aprendizaje para alumnos universitarios. *Revista electrónica Universidad de Jaén. Ini Inv, e4*: p8. Recuperado de <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/ininv/article/view/510/445>

Anexo 1. Matriz documental

No.	FUENTE	SINTESIS	TEMA CENTRAL
1.	Duarte D., Jakeline (2005). Comunicación en la convivencia escolar en la ciudad de Medellín. <i>Estudios Pedagógicos</i> , XXXI (1), 137-165. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514128008	Los procesos comunicativos hacen parte de la convivencia escolar y por esto es importante que los actores que hacen parte de ella, reflexionen en como la comunicación puede generar ambientes más propicios para el reconocimiento personal y de los otros y así contribuir a la formación integral y a la convivencia ciudadana.	Convivencia escolar, comunicación. Conflicto, medios de comunicación. Diálogo. Códigos.
2.	Gaeta González, Laura & Galvanovskis Kasparane, Agris (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. <i>Enseñanza e investigación en psicología</i> , 14(2), 403-425. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013	En su investigación realizan una revisión acerca de las diferentes definiciones que se plantean respecto al concepto de asertividad, se presentan aproximaciones desde el enfoque conductual, cognitivo, humanista, donde se llega a describir las características de una persona asertiva, pero también se plantea la dificultad distinguir la habilidad social de la habilidad asertiva. Posteriormente, señalan como la construcción de instrumentos que permitan medir la asertividad es complejo dada las múltiples variables, pero también se observa como en la escuela ha crecido el interés en los últimos diez años por realizar intervenciones basadas en el concepto de asertividad. En esta investigación se elabora un instrumento que fue aplicado a un grupo de estudiantes (hombres y mujeres) de una universidad privada. Los resultados dan cuenta que los reactivos de los instrumentos que miden la asertividad se agrupan con los de otros instrumentos, especialmente con los que tienen que ver con las habilidades sociales y por lo tanto la asertividad no puede ser considerada una variable independiente.	Asertividad. Agresividad. Autoestima. Habilidades sociales. Locus de control.
3.	Cañón-Montañez, Wilson & Rodríguez-Acelas, Alba Luz (2011). Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia. <i>Texto & Contexto Enfermagem</i> , 20() 81-87. Recuperado de	En esta investigación se plantea como en las interacciones cotidianas desagradables pueden ser producto de comportamientos sociales inadecuados, y por otro lado, los bien llevados producen alegría por la vida. Es así como se plantea a la asertividad como una habilidad social.	Relaciones interpersonales. Asertividad. Análisis factorial. Profesionales de salud. Educación superior.

	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71421163010	La investigación tenía por objetivo conocer la asertividad de los estudiantes de enfermería y fisioterapia una universidad en Bucaramanga-Colombia (total 404 estudiantes).	
4.	Romero Bermúdez, Erika & González Villareal, Angélica. (2011). Elementos a considerar en un programa de comunicación efectiva y asertiva: propuesta para dinamizadores del enfoque. <i>Umbral Científico</i> , (18) 45-51. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30421523007	<p>La rehabilitación basada en comunidad (RBC) es una estrategia comunitaria para rehabilitar personas con discapacidad en donde participan el discapacitado, su familia, organizaciones y comunidades, servicios gubernamentales y no gubernamentales en salud, educación, trabajo, social, y otros. El programa busca que las personas discapacitadas desarrollen sus capacidades físicas y mentales e impulsar a la sociedad a promover y proteger los derechos de las personas con discapacidad en su comunidad.</p> <p>La investigación se realizó con 20 profesionales de la salud fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas y trabajadores sociales involucrados en el programa RBC por más de cinco años. Se aplicó una encuesta que buscaba indagar sobre las necesidades de comunicación en el proceso de intervención con el paciente y sus familias. Los resultados de la encuesta determinaron los componentes del programa de manejo de comunicación efectiva y afectiva que apoyen el proceso de rehabilitación.</p>	Comunicación asertiva. Comunicación efectiva. Discapacidad. Rehabilitación basada en la comunidad.
5.	Arellano, Norka (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docente-alumno. <i>Revista de Ciencias Humanas, Año 2, N° 4</i> , 2006, págs. 3-38, ISSN-e 1856-1594 http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=249855	<p>En la investigación se plantea como en la medida que docentes y alumnos sepan manejar de manera efectiva la comunicación asertiva, el docente entiende al alumno como un interlocutor activo, la comunicación como un proceso entre dos y la palabra como elemento extendido en la comunicación humana. Pág. 13</p> <p>El docente en su rol de orientador y facilitar, debe conocer que existen limitaciones y problemas en la comunicación, en donde una serie de factores deforman el mensaje y lo obstaculizan. Por lo anterior se aborda la comunicación no verbal y las barreras, aspectos que debe conocer el docente en términos analizar los procesos de decodificación, la interpretación que se le dé al mensaje recibido tengan la característica de estar cerca de la intención del comunicador y que logro ser más eficaz la comunicación</p>	Comunicación no verbal docente alumno.

6.	<p>UGT FETE enseñanza La Rioja. Asertividad. Recuperado el 24 junio de 2013 de http://larioja.feteugt.es/data/images/RIOJA/SALUD%20LABORAL/noticias%20y%20novedades/documentos%20interesantes/Asertividad.pdf</p>	<p>¿Qué es comunicación asertiva? Estilos de comunicación, Técnicas verbales asertivas, Derechos asertivos.</p>	<p>Comunicación asertiva. Estilos de comunicación.</p>
7.	<p>Vieira, Helena (2007). La comunicación en el aula: Relación profesor-alumno según el análisis transaccional. <i>Volumen 179 de Educación Hoy. Primeros años</i>. Madrid: Narcea Ediciones. Recuperado de http://books.google.com.co/books?id=SISSmRmyqTUC&printsec=frontcover&dq=comunicacion+asertiva+en+la+escuela&hl=es-419&sa=X&ei=n4HUdfIL4ny9gTu4YH4CA&ved=0CD0Q6AEwAw#v=onepage&q=comunicacion%20asertiva%20en%20la%20escuela&f=false</p>	<p>En su libro abordan el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la comunicación, en donde la comunicación interpersonal, el autoconocimiento y el conocimiento del otro, la capacidad de escucha ayudan en la relación entre profesor-alumno, proponen “un modelo de análisis transaccional como estrategia para el cambio en la relación educativa.” y finalmente señalan los efectos de distintas actitudes de comunicación en la relación pedagógica</p>	<p>Relación interpersonal. Auto-conocimiento. Conocimiento del otro. Percepción. Capacidad de escucha.</p>
8.	<p>Monje Mayorca, Viviana, Camacho Camacho, Milena, Rodríguez Trujillo, Elizabeth y Carvajal Artunduaga, Luz (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. <i>Psicogente, 12 (21)</i>, 78-95. Universidad Simón Bolívar. Barranquilla, Colombia. ISSN: 0124-0137 EISSN 2027-212X Recuperado de http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/viewFile/153/160</p> <p>http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/viewFile/153/160</p>	<p>En la investigación buscan determinar la influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje de los estudiantes. Los resultados señalan que:</p> <p>...La escuela es un escenario de la vida social donde los procesos educativos de los maestros tienen un profundo carácter comunicativo y las instituciones no han reconocido la importancia que cumple la comunicación en procesos como el desarrollo de la personalidad, socialización y aprendizaje.</p> <p>...Se evidenció en el estudio que con una adecuada intervención se optimizan los canales comunicativos mejorando así el desempeño académico de los educandos. (pp.78).</p> <p>Estos resultados confirman la idea que todas las habilidades pueden aprenderse y en el caso de la asertividad a través de entrenamiento la persona, el docente, lograr una comunicación asertiva que permite una relación personal diferente, dialógica y un proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a mejorar el desempeño de los estudiantes.</p>	<p>Estilos. Comunicación asertiva. Aprendizaje escolar. Docente.</p>

9.	<p>Keidar, Daniella (2006). La comunicación en el aula. Uso de la inteligencia emocional y la comunicación no verbal en la enseñanza de ética en las escuelas de medicina. Universidad de Los Andes. Publicaciones Vicerrectorado Académico-CODEPRE. Recuperado de http://medlaw.haifa.ac.il/index/main/4/communicationspanish.pdf</p>	<p>La Comunicación en el Aula es un texto que señala la importancia de la inteligencia emocional y el lenguaje no verbal en los procesos de comunicación entre profesores y alumnos, siendo esencial para la motivación y aprendizaje. La importancia de la formación integral se aborda en la práctica de ética en el campo de los profesionales de la medicina para que establezcan buenas relaciones con sus pacientes.</p>	<p>Comunicación no verbal. La inteligencia emocional. Aplicación de la comunicación no verbal y de la inteligencia emocional</p>
10.	<p>Ocampo Ramírez, Noel & Vázquez Sánchez, Silvia (2006). Método de comunicación asertiva. El método que acerca a las personas. México: Editorial Trillas. ISBN: 9788466547338. Recuperado de http://www.librosaulamagna.com/libro/METODO-DE-COMUNICACION-ASERTIVA.-EL-METODO-QUE-ACERCA-A-LAS-PERSONAS/38746/4641</p>	<p>En el libro se menciona como el comunicarse en forma equivocado con otros se generan conflictos que se podrían prevenir al aplicar métodos de comunicación asertiva que ayudan a desarrollar habilidades para escuchar, comprender los mensajes recibidos, expresar los sentimientos con libertad, establecer límites al comportamiento de los otros. Y todo esto se puede trasladar a ambientes como el trabajo y las relaciones interpersonales.</p>	<p>Personalidad, emociones. Comunicación asertiva. Relaciones interpersonales.</p>
11.	<p>Garibay Cervantes, J. Adán (2008). Comunicación en el aula. Secretaría de Educación en el Estado. Universidad Pedagógica Nacional. Unidad 162, Zamora de Hidalgo, Mich. Recuperado de http://es.scribd.com/doc/3232460/Comunicacion-en-el-aula#download</p>	<p>En el diseño y aplicación de una estrategia para la lectura y la escritura necesariamente han de considerarse varios elementos referentes a cómo favorecer un proceso que permita establecer y consolidar una comunicación para desarrollar el lenguaje. En la investigación se plantean varios interrogantes: ¿Cómo lograr la comunicación didáctica en el aula?, ¿Cuáles deben ser las características de un docente con orientación en la didáctica educativa?, ¿Cuál debe ser la interacción del lenguaje no verbal en la relación maestro-alumno desde un enfoque psicopedagógico?, ¿Cómo utilizar los signos verbales por parte del docente?, ¿Cómo utilizar la comunicación en la recopilación de datos (entrevista, video, etc.)?, ¿Cuáles son los problemas del estudiante en el proceso de la educación?. A lo largo del documento se logra establecer como en un mundo avanzado en tecnología se descuidan los sentimientos y es obligación cambiar la situación a través de la comunicación en donde el lenguaje verbal y no verbal son</p>	<p>Comunicación no verbal. Inteligencia emocional. Comunicación profesional avanzada. Comunicación educativa.</p>

		elemento fundamentales al momento de la interacción en el aula entre docentes y estudiantes.	
12.	Vaccarini, Vilma. La comunicación en el aula: estrategias para mejorar el aprendizaje y fortalecer el vínculo alumno-docente. Foro virtual de Educación del Episcopado. Recuperado en septiembre de 2013 de http://vilmavaccarini.com.ar/docs/comunicacionen_aula.pdf	<p>“Siempre que hay interacción, hay comunicación... Además de instruir, la tarea del docente implica asistir, acompañar y estimular el saber, el hacer, el aprender a interactuar con otros, a convivir, a ser.” Pág. 1</p> <p>En el documento se plasman herramientas que permitan mejorar la comunicación en el aula, optimizar los procesos de aprendizaje y fortalecer la relación docentes-alumnos; para ello se explica como la programación neurolingüística contribuye a desarrollar “habilidades y técnicas que permiten pensar, comunicar y actuar de manera efectiva en el mundo.” Pág. 2.</p>	PNL. Estilo de aprendizaje. Modelo de comunicación. Comunicación eficaz.
13.	Cabrera Cuevas, Jessica Dinely (2003). Discurso docente en el aula. <i>Estudios Pedagógicos</i> , (29) 7-26. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514130001	El artículo pretende indagar acerca del tipo de comunicación predominante que el profesor asume en el aula de clases y cómo percibe este que, este tipo de comunicación afecta el aprendizaje de los estudiantes. Se trabajó sobre ciertas variables desde el tipo de comunicación. Es decir, afectiva, autoritaria, flexible, conciliadora, jerárquica, y desde el tipo de respuesta del estudiante, es decir, participación, silencio y expresión del mismo. Para ello se tuvo en cuenta la comunicación verbal y no verbal de los agentes educativos. La autora sustentada en la teoría de Vygotsky, plantea que la comunicación que el aprendizaje está en función de la comunicación y el desarrollo, y que este se ve facilitado desde la comunicación afectiva, mientras que, la comunicación autoritaria lo dificulta, además se dirige principalmente a la planeación establecida por el docente.	Comunicación. Educación. Discurso. Docente.
14.	Aguilarte Imarvis, Calcurián Ivi, Ramírez Yonny. (2010). La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes. Universidad Central de Venezuela, Barcelona. Recuperado de http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/2479/1/Tesis%20Completa.%20PDF..pdf	Los autores proponen que la institución educativa es un marco de referencia, donde lo que se comunica no son sólo contenidos sino también formas de relacionarse; a partir de ello se hace un recorrido por la historia de la comunicación. Se abordan las teorías que se mencionan a continuación: Teoría Humanista de Rogers, C.(1999), quien plantea que el ser humano debe ser cada día mejor persona, en la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura, A.(1980), que aboga por el	Asertividad, Relaciones Interpersonales, Orientación y Comunicación.

		<p>aprendizaje por imitación, la Teoría del Aprendizaje Significativo de David Ausubel. (1983), que sostiene que el aprendizaje se hace efectivo cuando se internaliza con nuevos conceptos lógicos, el Neo conductismo de Skinner (1952), que plantea el refuerzo como técnica para mejorar las conductas, y la Teoría de la Comunicación de Wilbur Schramm (1963), que establece al emisor y receptor como elemento indispensable en la comunicación. Se realiza un énfasis especial frente a la comunicación asertiva, se desarrollan los patrones y componentes de la misma para posteriormente proponerla como estrategia para mejorar la relación de docentes y estudiantes. El desarrollo teórico frente a la comunicación asertiva se sustenta en autores Tasso, E. y Luna, J. (1997) Walter Riso, (1988) García, E y Magaz, A. (1995).</p>	
15.	<p>Naranjo Pereira, María Luisa (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. <i>Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación</i> 8(1), 1-27. Recuperado de http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/asertiva.pdf</p>	<p>El artículo aborda la comunicación asertiva, definiéndola como una habilidad social que puede desarrollarse con el fin de mejorar la relación consigo mismo y con los otros. La autora expone varias teorías acerca de la asertividad. Por su parte la autora la define como una autoafirmación personal, en donde se hace presente la habilidad para expresar sentimientos de forma apropiada. De igual forma, enumera las características que definen a una persona asertiva, entre las que se cuentan: firmeza, control emocional, conducta respetuosa por sí mismo y por los otros.</p>	<p>Asertividad. Comunicación Auto-afirmación. Características, derechos y Principios asertivos.</p>
16.	<p>Naranjo Pereira, María Luisa (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. <i>Revista Educación</i>. 34(1), 31-53. Recuperado de http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/496</p>	<p>Este artículo presenta una investigación de tipo descriptivo, cuyo objetivo es analizar los factores personales que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas, de acuerdo con la opinión de dos grupos de estudiantes de décimo año. Ella está constituida por un constructo principal: la actitud positiva hacia las actividades académicas, y un subconstructo: los factores personales que favorecen esas actitudes. Los aspectos que integran este subconstructo son la autoestima positiva, la motivación, la comunicación asertiva y el manejo del estrés. La introducción y el referente teórico evidencian la relación que existe entre estos factores, las actitudes hacia el aprendizaje y los logros académicos de la población estudiantil. De acuerdo con los</p>	<p>Actitudes. Motivación. Autoestima. Asertividad. Educación.</p>

		resultados obtenidos, se concluye que la población estudiantil concede importancia tanto a factores internos como externos relacionados con la motivación, y los percibe como significativos para el desarrollo de actitudes positivas hacia las actividades académicas. De igual forma sucede con el hecho de poseer una autoestima positiva, saber comunicarse asertivamente y poder manejar el estrés de forma adecuada.	
17.	Garces, Yancy (2011). Comunicación asertiva y planificación del docente. Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/70/TDE-2011-06-16T15:25:00Z-1117/Publico/garces_yancy.pdf	El presente trabajo estuvo centrado en la necesidad de determinar la relación entre la comunicación asertiva y la planificación del docente. Paralelamente se realizó una construcción teórica a partir de la revisión de diversas posturas frente a la comunicación en general y de forma más puntual se desarrolló la comunicación asertiva. De igual forma, se mencionaron las características, variables, a la hora de considerar la comunicación asertiva.	Comunicación asertiva. Planificación. Docente.
18.	Da Dalt de Mangione, Elizabeth Carmen & Difabio de Anglat, Hilda Emilia (2002). Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares. <i>Interdisciplinaria</i> , 19(2), 119-140. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/180/18019201.pdf	En el presente trabajo se describen las conductas asertiva, no asertiva y agresiva, en el marco de las aptitudes sociales de autoafirmación y en su relación con la autoestima. Asertividad es la capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad. A continuación, se presentan diversas modalidades de educación (rígida, permisiva y exigente)	Asertividad. Educación.
19.	Araujo Espinoza, María Isabel (2006). Efecto de un programa de asertividad en el manejo de las habilidades sociales en docentes de educación media y diversificada. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/tesis/9218-06-00018.pdf	La autora hace una construcción teórica en torno a la asertividad, definiéndola como “una conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de otras personas”. Para ello hace una aproximación conceptual frente a las habilidades sociales, puntualizando y desarrollando la asertividad, posteriormente se detiene en la teoría de aprendizaje vicario propuesta por Bandura. En el ámbito metodológico la investigación que se utilizó fue de tipo experimental y tuvo como objetivo determinar los efectos de la aplicación de un programa de asertividad en el manejo de las habilidades sociales en docentes de educación media y	Asertividad. Habilidades sociales.

		diversificada.	
20.	García Rojas, Antonio Daniel (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de educación social. <i>Revista de Educación</i> (12), 225-240. Recuperado de http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/article/view/1273/1769	El autor, hace una reflexión en donde evidencia que los seres humanos pasan la mayor parte del tiempo interactuando los unos con otros, esta interacción se puede hacer de forma interpersonal, o de forma colectiva. De igual manera, plantea que este proceso está determinado por las habilidades sociales. De acuerdo a ello, el autor hace un recorrido por la literatura existente en tono a las habilidades sociales. Particularmente en él surge la inquietud por realizar un estudio en donde analiza descriptivamente las habilidades sociales y la asertividad del alumnado de la titulación de educación social, dada la preocupación docente al observar una aparente falta de habilidades sociales en los estudiantes. El objetivo que persigue el autor es elaborar e implementar un programa de intervención transversal en dicha titulación a nivel de equipo docente.	Asertividad. Habilidades sociales. Educación social.
21.	Duvet, Lu (2011). La comunicación asertiva en el proceso de aprendizaje. Recuperado de http://es.scribd.com/doc/69211270/Comunicacion-Asertiva-en-el-proceso-de-aprendizaje	Es necesario un estudio que ayude tanto a profesores (as) como alumnos (as) de la UPN, especialmente los de Psicología Educativa, quienes se están formando como profesionales afines, para comprender y atender problemas educativos asociados al proceso de desarrollo, aprendizaje y socialización de los individuos a nivel del currículo formal, del salón de clase, del grupo escolar y de la institución educativa. Conocer los diferentes tipos de comunicación y decidir cuál sería el más idóneo en la práctica académica, podría ser punto de partida para lograr una mejor interrelación y que a la vez contribuya en el aprendizaje. Analizar si la comunicación asertiva dentro del aula está presente, permitirá darse cuenta, cuán necesario es darla a conocer y concientizar a los actores principales, profesores (as) - alumnos (as) de su importancia	Comunicación. Aprendizaje. Interacción y construcción del aprendizaje en el aula.
22.	García Marbella, Angélica & Morales Mendieta, María Eugenia. (2005). La comunicación asertiva dentro del aula. Recuperado de https://docs.com/TQOI	El propósito fundamental de este documento es revisar la forma de comunicación que se establece dentro del aula, entendiendo esta de manera simple como un proceso en donde intervienen un emisor, un receptor y un mensaje con un determinado propósito.	Los procesos y sujetos de la educación.

23.	Fiske, John. (1984). Introducción al estudio de la comunicación. Colombia: Editorial Norma S.A.	El libro es una introducción a las principales maneras de estudiar la comunicación. Presenta un conjunto de métodos para analizar los actos comunicativos que se dan en la sociedad, junto con un análisis crítico de las teorías que los sustentan. El libro se apoya desde la Teoría de la comunicación de Shannon y Weaver hasta la lingüística estructural de Saussure, pasando por la Semiótica de Pierce. Identifica dos escuelas: la primera, la comunicación es un proceso de codificación, transmisión y decodificación de mensajes; utiliza métodos empíricos y científicos para mejorar la comunicación. La segunda, considera a la comunicación como la generación de significados, se preocupa por la interacción del comunicador, el texto y la audiencia.	Comunicación. Teoría de la comunicación. Semiótica.
24.	Rizo García, Marta (2007). Interacción y comunicación en entornos educativos: Reflexiones teóricas, conceptuales y metodológicas. Universidad Autónoma de la Ciudad de México. <i>Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação</i> . 1-16. Recuperado de http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/viewFile/143/144	La autora realiza una reflexión en torno al campo educación y comunicación especialmente frente a las disciplinas que se han ocupado de su estudio, la autora describe como hasta ahora la pedagogía ha tenido la prioridad sobre dichos estudios. No obstante, pone de manifiesto que las ciencias de la comunicación se están ocupando cada vez más de su análisis, desde allí hace una reflexión frente a las bases conceptuales y teóricas de los procesos de interacción en el ambiente educativo.	Comunicación. Educación. Interacción. Comunicación Educativa.
25.	Tunjo, Esperanza y Vela, Nubia (2011). El teatro como herramienta para favorecer el aprendizaje y la comunicación asertiva. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/750/1/TLBEEA_TunjoNeutaLuzEsperanza_2010.pdf	Un proyecto de comunicación teatral como herramienta pedagógica en la que cada niño que visita la Casa de la Cultura de Soacha tendrá la oportunidad de desarrollar un conocimiento personal, mejorar su interacción social y cultural en beneficio de una mejor comunicación y aprendizaje.	Aprendizaje. Teatro. Asertividad. Comunicación. Investigación acción.
26.	Pérez Penagos Nancy (2013). Comunicación generativa como una estrategia para mejorar la cohesión entre los actores (acudiente-escuela-estudiante) en el grado 503 de la Institución Educativa Manuela Ayala de Gaitán Jornada	La autora propone la utilización de la comunicación generativa como una estrategia para consolidar la comunicación entre docentes y estudiantes. Para ello hacen un paralelo entre la comunicación asertiva y la comunicación generativa. La primera la definen desde la expresión de	Comunicación Generativa, Comunicación. Educación. Relación docente - estudiante.

	Tarde. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá, Colombia.	sentimientos y emociones. La comunicación generativa, se define como aquella que facilita la creación de significado, la transformación de las relaciones, sus contextos y posibilidades futuras; y, de esta manera hacer notoria la estrecha relación que existe entre la educación y la comunicación, Las autoras realizan su apuesta teórica desde esta última.	
27.	Villar R, E., Quesada R, J., Navarro M, J., & Rodríguez B, A. (2010). Desarrollo de la asertividad como instrumento de aprendizaje para alumnos universitarios. <i>Revista electrónica Universidad de Jaén. Ini Inv, e4:</i> p8. Recuperado de http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/ininv/article/view/510/445	Los autores desarrollan la importancia que tienen las habilidades comunicacionales y, en especial la conducta asertiva en el proceso enseñanza aprendizaje, en ese sentido destacan la importancia de la labor del docente en el desarrollo de dichas habilidades	Asertividad. Docente
28.	Garrido P, Estrella., Ortega A, Norma., Escobar T, J., & García C, Rubén. (2013). Evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios, con bajo rendimiento académico. <i>Revista Científico Electrónica de Psicología, [S.l.], n. 9,</i> 53-69. Recuperado de http://dgsa.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/psicologia/article/view/143/134	El artículo pretende hacer un estudio acerca de la asertividad y el uso de las habilidades sociales determinando si estas se encuentran relacionadas con el bajo rendimiento académico.	Habilidades sociales. Asertividad. Evaluación. Rendimiento escolar.
29.	Canales Lacruz, Immaculada. (2006) Consecuencias pedagógicas de la mirada y el tacto en la expresión corporal. Universitat de Lleida. Recuperado de http://www.tdx.cat/handle/10803/8205 http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8205/Tic11de1.pdf?sequence=1	Esta investigación ahonda en la comunicación no verbal suscitada en actividades del ámbito de la expresión corporal, centrándose su objeto de estudio en el análisis de las vivencias del alumnado procedentes de dichas actividades. El tipo de comunicación no verbal que es de interés es el que hace referencia a la interacción táctil y la interacción visual que es desencadenado en el desarrollo de las actividades expresivas. . Se ha constatado cómo el individuo no permanece indiferente cuando experimenta alguno de estos dos tipos de interacción social, ya sea la acción de mirar o de tocar. Estas modificaciones de conducta poseen unas consecuencias pedagógicas que deben ser tenidas en cuenta, para así, incorporar recursos didácticos que mejoren la intervención	Comunicación no verbal. Expresión corporal

		educativa.	
30.	Fernández Z, Ana., Del Buey M, Francisco., Morís, J., Marcone T, Rodolfo., & Dapelo P, Bianca. (2004) Evaluación de la personalidad eficaz en contextos educativos: primeros resultados. <i>Revista Orientación Educativa</i> . 33 - 34. Año 2004. Recuperado de http://d3ds4oy7g1wrqq.cloudfront.net/teoriayconstruccionuls/myfiles/eval-personalidad%20eficaz%20validez.pdf	La personalidad eficaz es un constructo teórico- empírico compuesto por cuatro esferas del yo: Fortalezas (autoconcepto y autoestima), Demandas (motivación, atribución y expectativas), Retos (afrentamiento de problemas y toma de decisiones) y Relaciones (comunicación, empatía y asertividad). El objetivo de la investigación es reformar un cuestionario piloto previo de evaluación de la personalidad eficaz, así como evaluar la fiabilidad y validez (estructura factorial) del instrumento resultante.	Personalidad eficaz. Estructura factorial
31.	Terroni Nancy Noemí. (2005). La comunicación y la percepción de influencia en grupos cara a cara y mediados por computadora. Su relación con la asertividad de la comunicación y la experticia percibida. Anuario de proyectos e informes de becarios de investigación. Universidad de la Plata. Argentina. Recuperado de http://rpsico.mdp.edu.ar/jspui/bitstream/123456789/25/1/2005.pdf#page=148	Los procesos de influencia han sido, desde la década de los 60, uno de los temas dominantes de la Psicología Social. El objetivo principal de esta tesis doctoral consiste en evaluar la percepción de influencia y la influencia efectiva que poseen los sujetos al resolver tareas de tipo intelectivas. Se analizan las unidades comunicativas emitidas por los sujetos durante las interacciones grupales, la asertividad del discurso, la autoeficacia percibida, la influencia real (contribución al producto grupal) y la influencia percibida por los participantes. Además se aborda el cómo se construye la percepción de influencia y cuáles son las principales variables asociadas con la influencia, otros interrogantes son los concernientes al canal comunicacional empleado y a la naturaleza de la tarea.	Percepción de influencia. Comunicación. Asertividad. Autoeficacia percibida. Grupos colaborativos
32.	Chaux, E., Bustamante, A., Castellanos, M., Jiménez, M., Nieto, Ana., Rodríguez, G., Blair, R., Molano, A., Ramos, C., & Velásquez, A.. (2008) Aulas en Paz: 2.Estrategias pedagógicas. <i>Revista Interamericana de Educación para la Democracia</i> , Vol. 1, No. 2, 123-145. Recuperado de http://www.uruguayeduca.edu.uy/Userfiles/P0001/File/aulas%20en%20paz%20y%20estrategias.pdf	Las competencias ciudadanas han surgido recientemente como una alternativa muy valiosa para la educación para la democracia y la paz. La evaluación formativa del programa Aulas en Paz ha permitido analizar diversas estrategias pedagógicas para el desarrollo de ocho competencias ciudadanas fundamentales para el manejo constructivo de conflictos y la prevención de la agresión: manejo de la ira, empatía, toma de perspectiva, generación creativa de opciones, consideración de consecuencias, escucha activa, asertividad y cuestionamiento de creencias.	Competencias ciudadanas. Asertividad
33.	Velásquez, C., Montgomery, W., & Montero, V.	En esta investigación se examinan las relaciones entre el	Bienestar psicológico. Asertividad. Rendimiento académico. Contexto universitario.

	<p>(2008) Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios sanmarquinos. <i>Revista de investigación psicológica. vol.11, no.2</i> 139-152. Recuperado de http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S1609-74752008000200009&script=sci_arttext</p>	<p>bienestar psicológico, la asertividad y el rendimiento académico en los estudiantes de Facultades representativas de las diversas áreas de estudio de la Universidad de San Marcos. Se encontró que existe relación significativa entre el bienestar psicológico y la asertividad, tanto en varones como en las mujeres. De igual manera, en todas las facultades la relación es significativa entre las variables en estudio, excepto en la Facultad de Ingeniería Industrial donde la relación entre asertividad y rendimiento académico no resultó ser significativa.</p>	
34.	<p>Pinazo Hernandis Sacramento, Berjano Peirats Enrique. (2001) Interacción social y comunicación. Editorial Tirant lo Blanch ISBN13:9788484424222. Recuperado de http://www.tirant.com/humanidades/libro/interaccion-social-y-comunicacion-9788484424222#sthash.zpJPEtor.dpuf</p>	<p>La comunicación es el soporte de la vida en las sociedades; ningún otro grupo podría sobrevivir si no hubiera un continuo intercambio de elementos comunicativos. La comunicación es, pues, uno de los componentes fundamentales de la conducta social. A través del lenguaje, la postura, la distancia corporal y la expresión facial, el tono y el volumen de la voz, el ritmo del habla y los silencios, el emisor transmite mensajes que provocan conductas en los receptores. Es en este intercambio de información en el que se produce una interacción social y comunicación, a través de un proceso de intercambio simbólico que estimula o genera significados. Los temas planteados en esta obra desarrollan algunos aspectos de esta comunicación interpersonal presentes en el intercambio de información.</p>	<p>Comunicación. Comunicación interpersonal.</p>
35.	<p>Pinazo Hernandis Sacramento, Berjano Peirats Enrique. (2001) Interacción social y comunicación. Prácticas y ejercicios. Editorial Tirant lo Blanch. Prácticas y ejercicios. ISBN13:9788484424208. Recuperado de http://www.tirant.com/humanidades/libro/interaccion-social-y-comunicacion-practicas-y-ejercicios-9788484424208#sthash.q7pGKOSD.dpuf</p>	<p>Toda comunicación tiene como objetivo y fin el lograr una comprensión entre los comunicantes. Es posible conseguir una comunicación efectiva desarrollando los elementos que pueden intervenir en el proceso comunicativo. Con este libro de prácticas y ejercicios de comunicación, se intenta poner a los alumnos participantes en contacto con ejemplos, situaciones, instrumentos, investigaciones y técnicas que amplíen el conocimiento adquirido a nivel teórico; para ello se han diseñado ejercicios que deban realizar tanto a nivel individual como en pequeños grupos de trabajo: aprendizaje de las habilidades sociales, técnicas para hablar en público, análisis de los mensajes de los medios de comunicación social, o la entrevista psicosocial, entre otros.</p>	<p>Comunicación. Comunicación social</p>

36.	<p>Horcas Villarreal José Mario. (2008) La convivencia en los centros educativos, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/02/jmhv5.htm</p>	<p>Desde que el Ministerio de Educación y Ciencia, editó los primeros documentos sobre la Reforma Educativa, y más concretamente los Diseños Curriculares, comienzan a especificarse en los contenidos curriculares de área, tanto los conceptos, los procedimientos, las normas, actitudes y valores. El orden de aparición de estos tres últimos términos se va haciendo indistintamente en el documento, y tanto se habla de valores, normas y actitudes, como de normas, valores y actitudes. Existe un problema cuando existe una diferencia entre la situación real y una situación deseada. Existe un conflicto interpersonal cuando alguien encuentra en el comportamiento de los demás, en sus necesidades y objetivos un obstáculo que se interpone en el logro y satisfacción de los propios. Cuando se produce un conflicto, la comunicación se reduce, se promueven comportamientos hostiles y de sospecha, el clima social es incómodo, impacto emocional negativo y disminución de la motivación en el trabajo. Para evitar que los conflictos desemboquen en esos efectos antes mencionados, conviene practicar un estilo de Comunicación Asertiva.</p>	Comunicación. Comunicación asertiva
37.	<p>Casarrubias Núñez Velia, García López Aura Sonia, Hernández López Nadia Ivet, Hernández Méndez Joel Alberto, Juárez Candia Pamela Guiselle. (2010). La Inteligencia emocional y comunicación asertiva como factor de éxito dentro de las empresas México. Recuperado de http://tesis.ipn.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/6730/INTELEMOCIONCOMUNICA.pdf?sequence=1</p>	<p>Es una investigación de tipo descriptivo, en el cual se hace referencia a temas de inteligencia emocional que fueron desarrollados en el seminario con el mismo nombre, como resultado se desarrolló un caso práctico aplicado al Consejo Directivo del Fraccionamiento Residencial Colinas del Bosque, A.C.</p> <p>En cada uno de los capítulos se identifica como se relaciona la inteligencia emocional dentro de una organización, tomando en cuenta cada uno de los elementos que la conforma como la empatía, las relaciones sociales, la motivación, entre otras. Así mismo, se verifica el resultado que causan cada uno de los factores en el comportamiento del ser humano.</p>	Inteligencia emocional. Comunicación asertiva. Empatía. Habilidades sociales. Autorregulación
38.	<p>Güell B, M. (2011) La comunicación asertiva a los docentes. <i>Revista Aula de Innovación Educativa</i>, XIX (199) 89-89 .Recuperado de http://aula.grao.com/revistas/aula/199-creatividad-y-educacion/la-comunicacion-asertiva-de-los-</p>	<p>Es evidente que la comunicación es un aspecto central en el acto educativo, no sólo dentro del aula, sino también en nuestra relación con compañeros y compañeras. A menudo, los docentes muestran dificultades a la hora de motivar al alumnado, o a la hora de resolver algunos conflictos, tanto en</p>	Comunicación. Proceso enseñanza-aprendizaje. Relaciones personales.

	<p>docentes</p> <p>http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?articuloId=783309</p>	<p>el aula como en la sala de profesores. Conocer con más detalle algunas técnicas asertivas nos permitirá mejorar nuestra tarea diaria, y aumentar nuestro bienestar en el trabajo.</p>	
39	<p>Garaigordobil L, M., (2001) Análisis y modificación de conducta. <i>Revista Psicología Conductual</i>, Vol. 9, Nº 2, 2, 221-246. Universidad del país Vasco. España. Recuperado de http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art_completo/Pconductual.PDF</p>	<p>Este estudio tiene por finalidad diseñar un programa de intervención grupal para adolescentes y evaluar sus efectos en variables conductuales y cognitivas de la interacción social. Los hallazgos del estudio, validan los efectos positivos de intervenciones que estimulan el desarrollo de diversas habilidades sociales mediante actividades que estructuran interacciones sociales amistosas-cooperativas en el contexto del grupo. El trabajo realizado aporta una herramienta para estimular el desarrollo social durante la adolescencia.</p>	<p>Interacción social. Habilidades sociales. Asertividad.</p>
40	<p>Espinoza E, C., & Peres A, X. (2005) Programa de capacitación en relaciones interpersonales como facilitador hacia un adecuado manejo de conflicto. <i>RAP [online]</i>, vol.3, n.1, 108-127. ISSN 2077-2161. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612005000100006&script=sci_arttext</p> <p>http://ucbconocimiento.ucbcba.edu.bo/index.php/raj/article/viewFile/202/201</p>	<p>El trabajo se centró en investigar cómo incide un programa de intervención frente a los estilos de relación personal y al manejo de los conflictos este último entendido como la habilidad para afrontar situaciones problemáticas.</p>	<p>Relaciones interpersonales. Asertividad: Conflictos</p>
41	<p>Ministerio de Educación. Chile. (2007). Asistentes de la educación en la reforma Educativa. La comunicación, emociones y asertividad. Recuperado de http://www.media.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103240956190.Asistentes_de_la_educacion_en_la_reforma_educativa.pdf#page=73</p>	<p>El documento hace parte del programa de mejoramiento de la calidad de la educación en Chile, el cual en uno de sus capítulos recoge inquietudes y desarrolla una reflexión en torno a la comunicación en la institución escolar y su relación en la forma de abordar los conflictos en la cotidianidad de este espacio. Para llevar a cabo dicho propósito se profundizó en las emociones y la asertividad.</p>	<p>Comunicación, Emociones. Asertividad. Conflicto escolar.</p>
42	<p>Flores G, M. (2002). Asertividad: Una habilidad</p>	<p>El artículo hace un desarrollo frente a las habilidades sociales</p>	<p>Habilidades sociales. Asertividad.</p>

	<p>social necesaria en el mundo de hoy. <i>Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán</i>. N° 221 34-47 Recuperado de: http://www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf</p>	<p>y la conducta asertiva y su influencia en la cotidianidad de las personas, en las relaciones personales que se establecen. Para ello la autora hace una línea de tiempo en donde muestra el recorrido histórico y teórico de la asertividad determinando que las definiciones de asertividad se han centrado en torno de la expresión emocional. Por otra parte también se entiende como una forma de comunicación y la clase de respuesta específica generada ante determinada situación.</p>	
43	<p>Ortega Cuellar Viridiana, (2012) Programa de entrenamiento en habilidades sociales para fomentar la mejora de las relaciones interpersonales dirigido a un grupo de sexto grado de Educación Primaria. Universidad Pedagógica Nacional México. Recuperado de http://biblioteca.ajusco.upn.mx/pdf/28617.pdf</p>	<p>El presente documento tuvo como objetivo diseñar y aplicar un programa de entrenamiento en habilidades sociales que favoreciera las relaciones interpersonales. Para ello la autora primero hace un desarrollo teórico frente a las habilidades sociales, seguidamente describe las características del desarrollo infantil y su relación con las habilidades sociales centrándose particularmente en esta etapa. Finalmente, describe programas de entrenamiento, métodos y técnicas utilizadas en el desarrollo de habilidades sociales.</p>	<p>Habilidades sociales. Desarrollo infantil. Relaciones interpersonales.</p>
44	<p>Medina Olejua Ciro Alfonso (2013). TIC y Comunicación Asertiva: Retos en la escuela de hoy; aciertos y desaciertos. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Recuperado de http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2476/4/TECE_MedianaOlejuaCiroAlfonso_2013.pdf</p>	<p>Este trabajo de investigación, surge de la necesidad de revisar la dinámica y la densidad de comunicación vivida en la Institución Educativa Distrital (I.E.D) Rodrigo Lara Bonilla, ubicada en la Localidad 19 -Ciudad Bolívar- de la Ciudad Capital de Colombia, Bogotá D.C. La revisión de las dinámicas y la densidad de la comunicación en la institución escolar están motivada en el análisis de manifestaciones sobre falencias y aciertos de la misma que entorpecen o posibilitan una comunicación fluida, que son especialmente relevantes. Esta comunicación institucional está marcada fuertemente por la presencia de las TIC que requieren un análisis de su uso en el ambiente escolar, para identificar aciertos y desaciertos en su implementación, que posibiliten intervenir en el proceso, diseñar estrategias cada vez más asertivas en la comunicación. En el presente trabajo, en primer lugar se hace una revisión histórica de los aspectos relevantes de la comunicación presentados en la institución; proyectos de investigación, dinámicas, elementos e instrumentos presentes, apropiación y uso de los medios de comunicación por parte de los actores, lo cual permite plantear el problema de forma objetiva y</p>	<p>Comunicación. Educación. Cultura, TIC, Comunicación-Educación. Comunicación Asertiva.</p>

		coherente, así se identificarán elementos claves que permitan pensar la estrategia de intervención que coadyuve a mejorar la comunicación en la institución y más aún, que se reconozca la importancia de una comunicación que alcance unos niveles significativos de asertividad.	
45	Gualteros Campos Diana, Niño Trujillo Karen, Campos Duque, Bertha Jimena. (2011) Sistematización de la experiencia en el desarrollo grupal del modelo de técnica asertiva en resolución de conflictos realizado con 15 jóvenes de la fundación Cares en el segundo Semestre de 2011. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá. Recuperado de http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/1106/1/TTS_GualterosCamposDianaMelisa_2011.pdf	El presente trabajo tiene como objetivo sistematizar la experiencia en el desarrollo grupal frente al modelo de técnica asertiva en resolución de conflictos realizado con jóvenes de la fundación CARES, debido a la necesidad de fortalecer habilidades sociales frente al buen manejo del conflicto; puesto que esta población presentaba situaciones evidentes de violencia al interior de la Fundación y en el contexto familiar, académico y social; lo cual generaba problemáticas relacionadas con su desarrollo personal.	Resolución de conflictos. Problemáticas. Violencia.
46	Corrales Razquin María, (2013). Estrategias de comunicación efectiva en el aula. Universidad Pública de Navarra. Recuperado de http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/8167/%28Mar%C3%ADa%20Corrales%20Razquin%20%28Infantil_%29%29.pdf?sequence=1	La comunicación es una herramienta fundamental en el ámbito educativo ya que, a través de ella, se transmiten contenidos, se establecen relaciones, etc. Por ello, es importante que el docente disponga de una serie de estrategias, verbales y no verbales, que potencien una comunicación efectiva en el aula. Al mismo tiempo, tendrá que ser capaz de analizar cómo se establece la comunicación en su aula, cuáles son los elementos que intervienen, cómo influye la gestión del espacio y del tiempo, así como qué barreras aparecen en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En este trabajo se analizan cada uno de estos puntos, contextualizados en un aula de Educación Infantil. Para facilitar su comprensión se describe previamente el proceso de comunicación humana. En la última parte, se propone una serie de estrategias que pueden ayudar al docente a mejorar las situaciones comunicativas, así como una propuesta para llevar a cabo con los niños.	Comunicación efectiva. Educación Infantil, Estrategias comunicativas. Comunicación Asertiva. Lenguaje corporal.
47	Pari Ruiz Mirtha Haydee. (2006). Asertividad, necesidades cognitivas y rendimiento académico en estudiantes del VII y VIII ciclo de la E.A.P. de	Se trata de un estudio referente a la relación entre asertividad, necesidades cognitivas y el rendimiento académico en estudiantes de las Escuelas Académicas Profesionales de	Asertividad. Aprendizaje cognitivo Rendimiento académico. Estudiantes universitarios - Actitudes.

	<p>Comunicación Social e Ingeniería de Sistemas de la UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1699/1/pari_rm.pdf</p>	<p>Comunicación Social e Ingeniería de Sistemas de la UNMSM, en la que se analiza, cómo es que el estudiante procesa la información, como es que aprende a aprender, cómo es que se produce la necesidad de adquirir conocimientos y como es que disfruta adquirir nuevos conocimientos, correlativamente con la situación de las interacciones sociales adecuadas que los futuros profesionales poseen y adquieren en su formación profesional para enfrentar el mundo social y laboral, donde la competencia está presente y donde triunfará el profesional más calificado. A su vez, se estudia la repercusión que estas variables de estudio tienen en el desempeño o rendimiento académico de los estudiantes.</p>	
48	<p>Palma Onofre, Millareth Morelys, Bravo Jacome, Karina Alexandra (2011) La comunicación asertiva y su incidencia en niños con trastornos escolares en el Nivel básico educativo del cantón la libertad en el año 2011. Universidad Estatal península de Santa Elena. Ecuador. Recuperado de http://repositorio.upse.edu.ec:8080/bitstream/123456789/633/1/TESES%20MORELLYS%20PALMA%20Y%20KARINA%20BRAVO.pdf</p>	<p>Este trabajo de investigación va dirigido a maestros, padres de familia para que beneficien a los niños mediante juegos didácticos, métodos participativos, puntualizados con la finalidad de orientar al desarrollo del pensamiento lógico, crítico y creativo de los estudiantes de las Unidades Educativas. La comunicación asertiva es uno de los elementos más importante en la sociedad, cuanto más si se trata de niños y niñas en cuanto a su desarrollo en el mundo escolar, la inclusión es un deber y un derecho que todo ser humano tiene, más aun aquellos estudiantes que necesitan ayuda por algún trastorno escolar o discapacidad.</p>	<p>Trastornos escolares. Inteligencias múltiples, Comunicación. Estilos de aprendizaje.</p>
49	<p>Maldonado Maldonado Saúl (2004) Gestión para una comunicación asertiva entre estudiantes y profesores de los cursos pre a octavos en un colegio del norte de Bogotá. Universidad de la Sabana. Recuperado de http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/3815/1/132274.pdf</p>	<p>Trabajo de campo e investigación en un colegio del norte de Bogotá, para determinar las variables que interfieren en el proceso de comunicación entre los estudiantes con sus profesores dentro del ámbito del aula de clase., con el fin de poder realizar una metodología que gestione una comunicación asertiva entre educandos y educadores dentro del contexto institucional como en el salón de clase. Los resultados permiten observar las variables que obstaculizan una comunicación asertiva. Se propone una gestión para el mejoramiento continuo dentro de la institución.</p>	<p>Comunicación en educación Educación primaria. Proceso comunicativo. Relaciones maestro-estudiante.</p>
50	<p>Melo Gutiérrez, Sandra Patricia y Jiménez García, Wilson. (2012). Las habilidades sociales como estrategia metodológica que permite la solución</p>	<p>Las habilidades sociales, implementadas en los estudiantes del grado décimo y undécimo, consideró la realización de talleres como estrategia metodológica, seleccionadas y apropiadas</p>	<p>Habilidades Sociales, Conflicto escolar. Convivencia. Asertividad. Autoestima.</p>

	<p>asertiva del conflicto escolar. Universidad Libre. Bogotá. Recuperado de http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/10901/5895/1/MeloGutierrezSandraPatricia2012.pdf</p>	<p>para los jóvenes, que de manera significativa, pudo motivarlos a la participación y vivencia de diferentes experiencias individuales y grupales las cuales brindaron mejores condiciones y oportunidades en la construcción de herramientas que le permitan solucionar de manera asertiva un conflicto y así vivir un ambiente sano en el desarrollo de su convivencia. De esta forma se consolidaron tres fases ejecutables. En la primer fase, se validó la necesidad de implementar el proyecto, en la segunda fase se realizaron la aplicación de encuestas, entrevistas y observación directa e indirecta, en la tercera fase de acuerdo a los resultados se la aplicaron los talleres, con el fin de analizar en cada estudiante, sus intereses personales, actitudes, formas de ver y sentir la vida frente a los conflictos presentados. Y dentro de esta misma fase se orientó en la construcción individual y social sobre la importancia del conocerse a sí mismo y al ser que está en el entorno, a empezar a vivenciar situaciones de fortaleza para su desarrollo personal</p>	
--	---	---	--

Anexo 2. Matriz de análisis de categorías

CATEGORÍAS
C: Comunicación
EC: Educación-Comunicación
CA: Comunicación Asertiva
RDE: Relación Docente-Estudiante
RI: Relaciones Interpersonales

Referencia	Código	Fecha de recuperación	Título	Campo desde el cual se presenta el documento	Concepto Clave	Relación con otros conceptos	Metodología	País	Año	Tipo de Documento	Población
1	C01	JULIO DE 2013	Comunicación en la convivencia escolar en la ciudad de Medellín	Comunicación	Procesos comunicativos	Medios de comunicación y Convivencia escolar	Enfoque cualitativo	Medellín, Colombia	2005	Artículo	Estudiantes, Profesores, Directivos, Padres de Familia de la Ciudad de Medellín (distribuida en seis zonas)
23	C02	JULIO DE 2013	Introducción al estudio de la comunicación.	Comunicación	Procesos comunicativos	Semiótica	No	Colombia	1982	Libro	No
26	C03	OCTUBRE DE 2013	Comunicación generativa como una estrategia para mejorar la cohesión entre los actores (acudiente-escuela-estudiante) en el grado 503 de la Institución Educativa Manuela Ayala de Gaitan Jornada Tarde.	Comunicación	Comunicación generativa	Comunicación, Educación, Relación docente-estudiante	Enfoque cualitativo. IA: Investigación acción emancipadora.	Bogotá, Colombia.	2013	Tesis de Especialización	Comunidad educativa, grado 503
29	C04	NOVIEMBRE DE 2013	Consecuencias pedagógicas de la mirada y el tacto en la expresión corporal.	Comunicación	Comunicación no verbal	Expresión corporal	Fenomenológica.	España.	2006		Estudiantes universitarios.
31	C05	NOVIEMBRE DE 2013	La comunicación y la percepción de influencia de grupos cara a cara y mediados por computador. Su relación con la asertividad y la experticia percibida.	Comunicación	Percepción de la influencia efectiva de las personas al resolver tareas intelectuales.	Asertividad, Grupos colaborativos	Diseño cuasi experimental	Argentina	2005	Tesis Doctoral	Estudiantes universitarios.
34	C06	NOVIEMBRE DE 2013	Interacción social y comunicación	Comunicación	Comunicación, Conducta social	Comunicación interpersonal	No	España.	2001	Libro.	No

35	C07	NOVIEMBRE DE 2013	Interacción social y comunicación. Prácticas y ejercicios	Comunicación	Comunicación, Comprensión entre los comunicantes	Comunicación social	No	España.	2001	Libro	Estudiantes, padres, docentes.
46	C08	NOVIEMBRE DE 2013	Estrategias de comunicación efectiva en el aula	Comunicación	Comunicación en el aula	Comunicación efectiva, Educación infantil, Comunicación asertiva, Lenguaje corporal	No	España	2013	Tesis Pregrado.	Actores Educativos.
2	CA01	JULIO DE 2013	Asertividad: un análisis teórico-empírico.	Comunicación Asertiva	Asertividad	Habilidades sociales	análisis factorial	Puebla, México	2009	Artículo	Estudiantes universitarios de licenciatura entre 17 y 26 años
3	CA02	JULIO DE 2013	Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia.	Comunicación Asertiva	Asertividad	Relaciones interpersonales y Comportamientos sociales	estudio observacional de corte transversal	Santa Catarina, Brasil	2011	Artículo	Estudiantes universitarios de enfermería y fisioterapia
4	CA03	JULIO DE 2013	Elementos a considerar en un programa de comunicación efectiva, afectiva y asertiva: propuesta para dinamizadores del enfoque RBC.	Comunicación Asertiva	Asertividad	Comunicación efectiva y afectiva y Salud	investigación acción participativa	Bogotá, Colombia	2011	Artículo	Profesionales de la salud: fonaudiólogos, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, trabajador social.
6	CA04	JULIO DE 2013	Asertividad	Comunicación Asertiva	Comunicación asertiva	Estilos de comunicación	No	La Rioja, España	No	No	No
8	CA05	JULIO DE 2013	Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar.	Comunicación Asertiva	Comunicación asertiva del docente	Estilos de comunicación asertiva, Aprendizaje escolar	Diseño cuasi-experimental	Neiva, Colombia	2009	Artículo	Docentes de colegio de las áreas de sociales, biología, matemáticas y lengua castellana
10	CA06	JULIO DE 2013	Método de comunicación asertiva: el método que acerca a las personas.	Comunicación Asertiva	Métodos de comunicación asertiva	Habilidades sociales, Personalidad, Expresión de sentimientos, Relación interpersonal	No	México	2006	Libro	No
14	CA07	JULIO DE 2013	La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes	Comunicación Asertiva	Comunicación asertiva	Relaciones interpersonales, Orientación y Comunicación	Estudio de campo, Etnográfico, Investigación de carácter descriptivo	Barcelona, Venezuela	2010	Tesis de pregrado	Docentes y estudiantes de sexto grado
16	CA08	JULIO DE 2013	Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas	Comunicación Asertiva	Asertividad	Actitudes, Motivación, Autoestima y Educación	investigación de tipo descriptivo	San José, Costa Rica	2010	Artículo	Secundaria 10°
17	CA09	JULIO DE	Comunicación asertiva y planificación del	Comunicación Asertiva	Comunicación	Comunicación-OJO	Estudio de tipo descriptivo	Maracaibo,	2011	Tesis de Maestría	Docentes

		2013	docente.		asertiva y Planificación docente		con un diseño no experimental	Venezuela			
18	CA10	JULIO DE 2013	Asertividad. Su relación con los estilos educativos familiares.	Comunicación Asertiva	Asertividad	Educación-OJO	Investigación de tipo experimental	Mendoza, Argentina	2002	Artículo	Padres de niños de primer nivel y 6°
19	CA11	JULIO DE 2013	Efecto de un programa de asertividad en el manejo de las habilidades sociales en docentes de educación media y diversificada.	Comunicación Asertiva	Asertividad	Habilidades sociales- OJO	Investigación de tipo experimental, cuasi experimental	Maracaibo, Venezuela	2006	Tesis de Maestría	Docenes de educación media
20	CA12	JULIO DE 2013	Estudios sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de educación social	Comunicación Asertiva	Comunicación asertiva y Habilidades sociales	Educación social	Análisis descriptivo y de correlación	Huelva, España	2010		Estudiantes de Educación Social
25	CA13	OCTUBRE DE 2014	El teatro como herramienta para favorecer el aprendizaje y la comunicación asertiva.	Comunicación Asertiva	Asertividad	Aprendizaje	Investigación observación acción	Bogotá, Colombia	2011	Tesis de pregrado	Niños y niñas de 4 a 14 años
27	CA14	NOVIEMBRE DE 2013	Desarrollo de la asertividad como instrumento de aprendizaje para alumnos universitarios.	Comunicación Asertiva	Conducta asertiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje	Habilidades comunicacionales, Docente	No	España	2010	Artículo	Estudiantes universitarios.
28	CA15	NOVIEMBRE DE 2013	Evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios con bajo rendimiento académico	Comunicación Asertiva	Asertividad, Uso de las habilidades sociales	Evaluación y Rendimiento escolar	Diseño de instrumento para medición (EMA)	Estado de Hidalgo. México	2013	Artículo	Estudiantes universitarios.
33	CA16	NOVIEMBRE DE 2013	Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios sanmarquinos.	Comunicación Asertiva	Asertividad, Rendimiento académico	Bienestar psicológico, Contexto universitario	Descriptivo correlacional.	Perú.	2008	Artículo	Estudiantes Universitarios.
37	CA17	NOVIEMBRE DE 2013	La inteligencia emocional y comunicación asertiva como factor de éxito dentro de las empresas	Comunicación Asertiva	Inteligencia emocional	Comunicación asertiva, Habilidades sociales, Autorregulación	Investigación de tipo descriptivo	México.	2010	Tesis Pregrado.	Empresa.
38	CA18	NOVIEMBRE DE 2013	La comunicación asertiva de los docentes	Comunicación Asertiva	Comunicación asertiva, Docencia	Contexto escolar	No	Barcelona, España	2011	Artículo	No
39	CA19	NOVIEMBRE DE 2013	Análisis y modificación de una conducta	Comunicación Asertiva	Habilidades sociales, autoconcepto	Autoestima, Asertividad, Personalidad	Diseño cuasi-experimental	España	2001	Artículo.	Adolescentes 12 a 14 años.
41	CA20	NOVIEMBRE DE 2013	Asistentes de la educación en la reforma educativa. La comunicación, emociones y asertividad.	Comunicación Asertiva	Comunicación asertiva, Conflicto escolar	Comunicación y Emociones	No	Chile.	2007	Documento.	Actores educativos.
42	CA21	NOVIEMBRE DE 2013	Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy.	Comunicación Asertiva	Conducta asertiva, Relaciones	Habilidades sociales	No	México.	2002	Artículo.	No

					personales						
44	CA22	NOVIEMBRE DE 2013	TIC y comunicación asertiva: retos en la escuela de hoy, aciertos y desaciertos.	Comunicación Asertiva	Comunicación en la institución escolar	Comunicación, Educación, Cultura, TIC	Investigación Praxeológica.	Bogotá, Colombia	2013	Tesis Especialización.	Actores educativos.
45	CA23	NOVIEMBRE DE 2013	Sistematización de la experiencia en el desarrollo grupal del modelo de técnica asertiva en resolución de conflictos.	Comunicación Asertiva	Habilidades sociales, Manejo del conflicto	Problemáticas, Violencia	Investigación Praxeológica	Bogotá, Colombia	2011	Tesis Pregrado.	Adolescentes 12 a 17 años.
47	CA24	NOVIEMBRE DE 2013	Asertividad, necesidades cognitivas y rendimiento académico en estudiantes del VII y VIII ciclo de la E.A.P. de Comunicación Social e Ingeniería de Sistemas de la UNMSM.	Comunicación Asertiva	Asertividad, Rendimiento académico	Aprendizaje cognitivo, Estudiantes universitarios, Actitudes	Diseño descriptivo correlacional.	Perú.	2006	Tesis de Maestría.	Estudiantes universitarios.
48	CA25	NOVIEMBRE DE 2013	La comunicación asertiva y su incidencia en niños con trastornos escolares en el nivel básico educativo del Cantón La Libertas en el año 2011.	Comunicación asertiva	Comunicación asertiva, Aprendizaje	Trastornos escolares, Inteligencias múltiples, Estilos de aprendizaje	Investigación aplicada por su propósito. Por nivel de estudio: Descriptiva. Por el lugar es Bibliográfica, Documental, De Campo.	Ecuador	2011	Tesis de Pregrado	Actores Educativos.
49	CA26	NOVIEMBRE DE 2013	Gestión para una comunicación asertiva entre estudiantes y profesores de los cursos pre a octavos en un colegio del norte de Bogotá.	Comunicación Asertiva	Gestión de la comunicación asertiva	Comunicación en educación, Educación primaria, Educación secundaria, Relación maestro-estudiante	Observación de campo,	Chía, Colombia	2004	Tesis de Especialización	Estudiantes de secundaria
9	EC01	JULIO DE 2013	La comunicación en el aula.	Educación-comunicación	Procesos comunicativos	Inteligencia emocional y Comunicación no verbal	No	Mérida, Venezuela	2006	Libro	No
11	EC02	JULIO DE 2013	Comunicación en el aula.	Educación-comunicación	Comunicación y Procesos de enseñanza-aprendizaje	Comunicación no verbal, Inteligencia emocional	Investigación de corte cualitativo. Etnografía	Zamora de Hidalgo, Mich., México	2008	Libro	No
12	EC03	JULIO DE 2013	La comunicación en el aula: estrategias para mejorar el aprendizaje y fortalecer el vínculo alumno-docente.	Educación-comunicación	Comunicación y Procesos de aprendizaje	Programación Neurolingüística, Estilos de aprendizaje, Modelos de comunicación	no	La Plata, Argentina	No	Artículo	No
21	EC05	JULIO DE 2013	La comunicación asertiva en el proceso de aprendizaje	Educación-comunicación	Comunicación	Comunicación asertiva, Aprendizaje, Interacción	Investigación experimental, análisis cuantitativo y cualitativo	México	2011	Tesis de pregrado	Docentes y estudiantes de primer semestre de universidad Facultad de Psicología

22	EC06	JULIO DE 2013	La comunicación asertiva dentro del aula.	Educación-comunicación	Formas de comunicación en el aula	Procesos y sujetos de la educación	No	No	2011	Documento	No
24	EC07	OCTUBRE DE 2013	Interacción y comunicación en entornos educativos: Reflexiones teóricas, conceptuales y metodológicas	Educación-comunicación	Procesos comunicativos e interacción en el ambiente educativo	Discurso, Enseñanza-aprendizaje	No	México	2007	Artículo	No
30	EC08	NOVIEMBRE DE 2013	Evaluación de la personalidad eficaz en contextos educativos.	Educación-comunicación	Evaluación de la personalidad eficaz	Comunicación, Empatía, Asertividad	Diseño de instrumento para medición	España.	2004	Artículo	Estudiantes de secundaria
32	EC09	NOVIEMBRE DE 2013	Aulas en Paz: 2. Estrategias pedagógicas.	Educación-comunicación	Estrategias Pedagógicas, Competencias ciudadanas	Asertividad	Evaluación Formativa	América	2008	Artículo.	Estudiantes de primaria y secundaria, docentes.
36	EC10	NOVIEMBRE DE 2013	La convivencia en los centros educativos, en contribuciones a las ciencias sociales	Educación-comunicación	Comunicación y convivencia	Comunicación asertiva	No	España.	2008	Artículo.	Actores educativos.
13	ECO4	JULIO DE 2013	Discurso docente en el aula.	Educación-comunicación	Comunicación y Procesos de aprendizaje	Discurso docente	Enfoque etnográfico	Chile	2003	Artículo	Docentes de básica primer ciclo
5	RDE01	JULIO DE 2013	Las barreras en la comunicación no verbal entre docente-alumno	Relación Docente-Estudiante	Comunicación asertiva	Comunicación no verbal	investigación de tipo descriptivo	Cabimas, Estado de Zulia, Venezuela	2006	Artículo	Docentes directivos, coordinadores, orientadores
7	RDE02	JULIO DE 2013	La comunicación en el aula. Relación profesor-alumno según análisis transaccional.	Relación Docente-Estudiante	Comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza-aprendizaje	Autoconocimiento, Conocimiento del otro, Percepción, Capacidad de escucha	Análisis Transaccional	Madrid, España	2007	No	No
15	RI01	JULIO DE 2013	Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertiva.	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales y comunicación asertiva	Autoafirmación, Características de la asertividad	No	Costa Rica	2008	Artículo	No
40	RI02	NOVIEMBRE DE 2013	Programa de capacitación en relaciones interpersonales como facilitador hacia un adecuado manejo de conflicto	Relaciones interpersonales	Estilos de relación personal y Manejo de conflicto	Asertividad	No	Bolivia	2005	Artículo.	Empresa.
43	RI03	NOVIEMBRE DE 2013	Programa de entrenamiento en habilidades sociales para fomentar la mejora de las relaciones interpersonales dirigido a un grupo de sexto grado de educación primaria.	Relaciones interpersonales	Habilidades sociales, Relaciones interpersonales	Desarrollo infantil	Diseño de instrumento para medición.	México.	2012	Tesis Pregrado	Estudiantes de primaria.
50	RI04	NOVIEMBRE DE 2013	Las habilidades sociales como estrategia metodológica que permite la solución asertiva	Relaciones interpersonales	Habilidades sociales, Conflicto	Convivencia, Asertividad,	Enfoque cualitativo. Investigación Acción	Bogotá, Colombia	2012	Tesis de Especialización	Estudiantes de secundaria.

		del conflicto escolar		escolar	Autoestima	Participativa.				
--	--	-----------------------	--	---------	------------	----------------	--	--	--	--