



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



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

**PROBLEMA:**

**ASERTIVIDAD COMUNICACIONAL PARA UN APRENDIZAJE**  
**SIGNIFICATIVO EN LÍNEA EN LA UNIDAD EDUCATIVA SIETE DE**  
**OCTUBRE DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2020.**

**AUTOR:**

**DIANA GERONIMO HERBACIO**

**DOCENTE TUTOR:**

**PATRICIA YAJAIRA JADÁN SOLÍS**

**QUEVEDO - LOS RIOS - ECUADOR**

**2021**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



**DEDICATORIA**

Es probable que las gracias no sean suficientes para mis padres y suegros que son quienes día a día estuvieron apoyándome desde que inicié mis estudios universitarios y nunca dudaron de mis capacidades y dedicación para culminar exitosamente mi carrera de tercer nivel. A mis docentes que desde el pre universitario reconocieron mis capacidades y sin duda alguna a mis docentes de carrera que me supieron asesorar y aconsejar en mi proceso de titulación.

DIANA GERÓNIMO HERBACIO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



**AGRADECIMIENTO**

Todos mis logros y éxitos serán dedicados a mi familia, a mis niñas que desde el vientre escucharon y me acompañaron en mis cátedras universitarias. A mi esposo que siempre me ayudó en todo lo que necesitaba para mantenerme al día en mis actividades académicas; finalmente a mis padres por siempre estar pendientes de mis hijas, Lia Ivanna y Chloe Martina; todos han sido mi fuente de inspiración y fortaleza para continuar con mi camino y lograr todos mis objetivos y metas.

DIANA GERÓNIMO HERBACIO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



## RESUMEN

Este trabajo investigativo enfoca su atención en la asertividad comunicacional que existe entre la relación alumno-maestro, de los alumnos en la Unidad Educativa Siete De Octubre, evidenciándose que, durante el cambio de modalidad presencial a virtual, afectó directamente a la relación comunicativa que existía antes de la pandemia, se planteó como objetivo determinar estrategias que ayuden a promover la buena comunicación en el entorno de aprendizaje, es precisamente en esto, que el proyecto basa su importancia, buscando llegar a soluciones prácticas. La modalidad de la investigación ha sido de carácter mixta, es decir cualitativa y cuantitativa, cuantitativa porque se utilizaron encuestas mediante métodos esencial y netamente cuantificables, para obtener resultados que posteriormente sirvieron para llegar a conclusiones, y cualitativa porque se analizaron textos, documentos que sirvieron para nutrir la investigación, además de su utilización para poder interpretar los resultados de las encuestas y plasmar su realidad mediante conceptos y palabras comprensibles para el ojo crítico del lector.

**Palabras Clave:** Asertividad, comunicación, educación, aprendizaje.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



**ÍNDICE GENERAL**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I – MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>10</b>
Definición del tema de caso de estudio .....	10
Planteamiento del problema .....	10
Objetivo .....	10
Fundamentación Teórica .....	10
Hipótesis .....	19
Metodología de la investigación .....	19
Modalidad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Métodos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Técnicas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tipo de investigación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Diseño de investigación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>CAPÍTULO II - RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
Desarrollo del caso .....	21
Situaciones destacadas .....	21
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>22</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>23</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



## **INTRODUCCIÓN**

Desde el inicio de la humanidad, el hombre ha tenido como objetivo principal aprender cada vez más acerca del mundo en el que se encuentra, y para poder lograr este objetivo, también ha tenido que pensar en la mejora continua de la comunicación. Entonces a lo largo de la historia se han venido desarrollando nuevas tecnologías que permitan facilitar la obtención de información, y una vez obtenida la información, poder compartirla de manera más rápida y entendible, pero, a medida que van surgiendo más avances, el control de como los usamos se sale de nuestras manos. La juventud es el grupo que más utiliza tecnología, por ello son los más afectados en este conflicto.

La Comunicación Asertiva es una herramienta de la comunicación que favorece la comunicación eficaz entre interlocutores. Al ponerla en práctica estamos fomentando el respeto por uno mismo y respetamos a los demás. Las técnicas de comunicación asertiva son herramientas que se pueden aplicar tanto en nuestra vida profesional como personal. En este sentido, conocer qué características la fundamentan y qué recursos podemos usar en nuestro favor, nos darán resultados favorables en cada una de las interacciones que hagamos.

De esta forma, comunicar nuestro mensaje con claridad y seguridad respetando los derechos del otro, genera una percepción de respeto y credibilidad ante las indicaciones que vamos a dar al cliente con el que nos comuniquemos. Es importante conocer la información que vamos a dar y cómo darla. Una mala comunicación sobre resultados, diagnóstico o tratamientos puede generar dudas en cuanto a la profesionalidad con la que trabajamos y sesgaría el resto del proceso.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



## **CAPÍTULO I – MARCO METODOLÓGICO**

### **Definición del tema de caso de estudio**

La importancia de la asertividad dentro de las relaciones entre sociedades es indispensable para orientarse a una buena comunicación, actualmente las relaciones personales se han visto afectadas por la virtualización que hemos vivido por más de un año, forzándonos a adaptarnos a nuevas formas de comunicación.

### **Planteamiento del problema**

Debido a la pérdida del relacionarse y estar físicamente con los demás se han creado grandes barreras comunicacionales para quienes no saben manejar satisfactoriamente las nuevas tecnologías y con esto se corre el riesgo de que se malinterpreten los mensajes generando confusiones y con esta una comunicación poco asertiva. Desarrollar las actividades académicas bajo la modalidad virtual ha sido un inconveniente latente dentro de las Instituciones Educativas de todo el país; algunas logrando cumplir con sus objetivos a cabalidad y otras presentando ciertas obvias dificultades debido a la carencia de aparatos tecnológicos ralentizando en los estudiantes el correcto aprendizaje de las cátedras virtuales.

Identificar las consecuencias de no tener una comunicación asertiva entre interlocutores será fundamental para conocer la influencia de esta comunicación en las relaciones interpersonales y así identificar los métodos de enseñanza desarrollados por los docentes que serán aplicados mediante diferentes medios estratégicos para alcanzar el objetivo planteado.

### **Objetivo**

Determinar estrategias comunicacionales que permitan desarrollar la Comunicación Asertiva entre los estudiantes de la Unidad Educativa Siete de Octubre del Cantón Quevedo.

### **Justificación**

La comunicación asertiva y las funciones sustantivas constituyen los ejes principales de la vida académica de las instituciones educativas de nivel superior y ambas se articulan para lograr objetivos institucionales de carácter académico y social. Se pretende brindar a los



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



implicados un espacio para lograr las competencias comunicativas y ciudadanas, como un reto no impuesto sino asumiendo dichas competencias con flexibilidad de crecer como personas para lograr un fin que obedece a un derecho.

La investigación surge de reconocer que en la Institución obtiene circulación de saberes que involucran todos los actos educativos, tiene también actos comunicativos que permiten mantener buenas relaciones interpersonales. En ese sentido, es importante tener en cuenta la forma cómo interactúan los miembros de la Unidad educativa, de qué manera se da el aprendizaje en línea de conocimientos, los docentes representantes y autoridades, además los factores externos que influyen en su desarrollo social. Es necesario implementar la comunicación asertiva en la comunidad educativa y sus representados a fin de prevenir un mundo sin agresión. El punto de partida de este estudio es en la Unidad Educativa “Siete de Octubre del Cantón Quevedo”.

### **Fundamentación Teórica**

#### **Contexto Internacional**

Las organizaciones son comunidades de seres humanos, las cuales tienen por definición en su esencia las relaciones interpersonales, es por ello que la comunicación asertiva ha adquirido tanta relevancia hoy en el mundo organizacional, ya que permite a los colaboradores actuar de manera adecuada ante las diferentes situaciones que deben afrontar en cualquier ámbito, las situaciones más propensas a verse afectadas por el manejo que se le dé a la comunicación son: nuevos proyectos, reestructuraciones a nivel interno, incursión en nuevos mercados, nuevas líneas de productos, creación de nuevas plataformas o canales de distribución, manejo del conflicto dentro del equipo de trabajo, procesos de negociación con proveedores, (CHAPARRO, 2016).

Las organizaciones conviven cada día en constante transformación, la forma de hacer transacciones y de relacionarse con su cliente a nivel interno y externo en tener la capacidad de generar emociones que hagan relaciones duraderas, esto las ha obligado a requerir personal a nivel gerencial no solo con habilidades básicas sino con un nivel más desarrollado que contenga competencias de liderazgo, habilidades blandas, ventajas competitivas que le permitan sobresalir, esto se debe a que ahora el factor más determinante no es el intelectual y el amplio conocimiento en temas específicos sino además es necesario desarrollar



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



relaciones interpersonales lo cual es realmente una ventaja competitiva dentro del ámbito educacional, (CHAPARRO, 2016).

### **Contexto Nacional**

El gobierno de la República del Ecuador ha observado que la comunicación es la necesidad básica y primordial del ser humano, por eso es muy importante mantener relaciones interpersonales, por lo que se debe tomar en cuenta que la comunicación asertiva es la que permite saber tratar con el debido respeto, para que no ocurran conductas agresivas, ataques personales, ni reproches, el tema de asertividad hace referencia a la educación a través del cual se pueden promover herramientas para contribuir a la no violencia y conflictos, el objetivo es demostrarles a los jóvenes adolescentes tener una buena relación con todos los miembros de la comunidad, (CALDERÓN, 2017).

Es necesario señalar la relación que existe entre el derecho a una educación de calidad y el derecho a un entorno de aprendizaje seguro y a la no violencia; “Crear un entorno educativo seguro, sano, integrado y dotado de recursos distribuidos de modo equitativo, a fin de favorecer un excelente aprendizaje y niveles definidos de rendimiento para todos”, con esto se logra mejorar las condiciones y relaciones sociales, la comunicación asertiva evita errores frecuentes como los ataques personales y los reproches que generan distancia en la comunicación, (CALDERÓN, 2017).

### **Técnicas de asertividad**

Las técnicas de asertividad para potenciar la conducta asertiva más comunes son:

- **La técnica del disco rayado:** mantener la postura y repetir el mismo argumento de forma tranquila;
- **Autorevelación:** exponer en primera persona cómo uno se siente o lo que uno piensa;
- **Descripción objetiva:** describir la situación de la forma más objetiva posible;
- **Preguntar:** no dar nada por sentado, preguntar al otro lo que piensa, lo que siente y lo que quiere, (CALDERÓN, 2017).



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



### **Consejos psicológicos para ser más asertivo/a**

Ahora que ya conocemos qué es la asertividad, llega el momento de aprender a ser asertivo., para ello, podemos seguir los consejos que nos brinda la psicología cognitiva y social, cuando no somos personas asertivas, podemos llegar a tener problemas con nuestras amistades, pareja, familia...y los conflictos no se suelen resolver de una manera rápida y eficaz, (PRADAS, 2020).

“El **entrenamiento asertivo** no es algo sencillo y es posible que cometamos algunos errores durante el proceso, sin embargo, como cualquier otra conducta, es algo que se puede ir aprendiendo con la práctica”, (PRADAS, 2020).

### **Características de la comunicación asertiva.**

La comunicación asertiva es el proceso más importante de la interacción del ser humano, es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias, es un estilo de comunicación valioso que permite expresar lo que se siente, piensa, cree o se necesita, sin ofender a los otros abriendo posibilidad de diálogo con los demás, 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 sus propios sentires, según Monje, afirma “la asertividad significa tener la habilidad para tramitar los mensajes en sentimientos, creencias u opiniones propias o además de una manera honesta, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr la comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario, (CALDERÓN, 2017).

### **Comunicación asertiva en la conducta paraverbal**

Entre las características de las conductas paraverbales recomendables que se deben usar en nuestro mensaje son; un tono de voz calmada y constante, respetar los silencios y tener un ritmo constante durante todo el proceso, una de las cosas que puede señalar falta de seguridad e incluso nerviosismo es no respetar los silencios que durante la comunicación deben aparecer, no dejar de hablar, mostrarnos incómodos si hay un silencio, y ejecutar con rapidez, hará que el cliente pueda dudar de la realidad que le intentamos mostrar, (CHAPARRO, 2016).



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



### **Educación Online**

En el contexto actual, la educación online se puede confundir con y la educación a distancia de emergencia ya que ambas se encuentran en espacios remotos y utilizan el Internet. Sin embargo, hay puntuales diferencias que caracterizan cada una de ellas. En la educación Online, el estudiante -además de tener una plataforma y contenidos- tiene un sistema de aprendizaje constante con momentos de interacción con el profesor; “Abarca una planificación constante de lo que se debe hacer a lo largo del tiempo para desarrollar bien el aprendizaje y tener un sistema de acompañamiento”, señala Rubén González, vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad Internacional de la Rioja de España (UNIR), mientras que la educación a distancia de emergencia, se da cuando la institución educativa ha puesto a disposición de los alumnos un sistema en el cual se intenta trasladar la enseñanza presencial a un espacio virtual pero no hay un planteamiento previo de todo lo necesario para ello, (EL COMERCIO, 2020).

Entre los principales problemas que enfrentan los centros educativos presenciales en su transición al Online está la capacidad tecnológica ya que se requiere de una buena conexión y velocidad de Internet para evitar interrupciones, problemas en un examen, o dificultades de los alumnos para acceder a clases, según González, el modelo pedagógico virtual implica que el profesor adquiera competencias para enseñar en línea, también, se requiere que los contenidos de material curricular, los complementarios y multimedia, permitan afianzar el desarrollo paulatino del conocimiento, además, una universidad debe contar con un campus virtual que incluya una plataforma de videoconferencia y sistemas de atención a los estudiantes mediante correo electrónico o redes sociales, en cuanto a la docencia Online, el profesor debe capacitarse sobre cómo dictar clases virtuales, a través de la cámara web, el docente debe saber atraer la atención de los alumnos para que sientan el dinamismo de este espacio virtual. Lourdes Illescas, máster en TIC Aplicadas a la Educación, explica que lo ideal es que el profesor haya participado en un curso como estudiante en una modalidad virtual, sobre las metodologías más acertadas de la educación en línea, González distingue dos, las centradas en el estudiante como parte de una clase, aquí, el contenido es adquirido por el alumno, mientras está conectado en el curso en línea, en la otra metodología, se refuerza con material e información clave como textos y videos, es decir, el estudiante trabaja



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



telemáticamente por cuenta propia con un sistema apoyado en el contenido y el profesor refuerza con tutorías. (EL COMERCIO, 2020).

### **El poder de la Comunicación Asertiva**

La comunicación asertiva es un buen tema para un curso de periodismo, es uno de los ingredientes que tanta falta hacen para hacer buen periodismo, innovador, amable, edificante y de carácter, la asertividad, es una de esas cualidades un poco complejas de desarrollar, se trata de ser firmes en nuestras decisiones de tal manera que no lleguemos al punto de la pasividad, (Montero, 2014).

En el Siglo XXI el periodismo debe ser ante todo asertivo y propositivo si quiere aportar con importantes transformaciones, hay que proponer, argumentar, innovar, etc., el ingenio y la lucidez mental con argumentos son claves, mediante la asertividad, podemos comunicarnos de una forma clara y concisa, haciendo valer lo nuestro ante los demás, es parte esencial para alcanzar un liderazgo legítimo, contar con un criterio en la sociedad de hoy es indispensable para lograr lo que queremos, (Montero, 2014).

No existe un líder que no sea asertivo, generalmente las personas asertivas tienden a tomar decisiones y guiar a otros de manera mucho más sencilla que quienes no cuentan con este rasgo, por lo regular, las personas que siguen a líderes, son menos asertivas que ellos, esto no significa que quienes no son asertivos se equivoquen con sus vidas, ni que quienes lo son tengan el cielo ganado, significa que al menos, cuando se tiene una visión clara del mundo y del camino que queremos recorrer, y además contamos con la habilidad de comunicarlo de forma asertiva, el éxito formará parte de nuestras vidas indefectiblemente, (Montero, 2014).

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad (o no asertividad). Suele definirse como un comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos, el comunicador asertivo es agradable y buena persona, es coherente, apasionado y comprometido totalmente con las causas que lidera o promueve, (Montero, 2014).

Es bueno tener en cuenta que la asertividad es una conducta de las personas, un comportamiento, es parte de su modo de ser, en los medios de comunicación lastimosamente



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



muchos no pueden ser asertivos, su estilo poco ético se lo impide, la asertividad es también una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia, (Montero, 2014).

### **El periodismo Asertivo**

Estas crisis mundiales del periodismo son crisis de periodistas, el mea culpa, las reflexiones, los comentarios, largas charlas, apuntes que se volvieron frases, párrafos y al final este manifiesto periodístico, con el objetivo de remover la indiferencia de los medios y sus protagonistas para lanzar un salvavidas a nuestra agonizante profesión, (Valderrama & Muñoz, 2017).

No es solo la idea de proponer un nuevo paradigma, es, ante todo, una reclamación profesional, un llamado de atención, pero también un estímulo para animarnos a resarcir el buen periodismo, hoy en franca decadencia, para ello, a lo largo de este manifiesto proponemos el Periodismo Asertivo como nueva piedra angular de nuestro oficio, (Valderrama & Muñoz, 2017).

El Periodismo Asertivo es una invitación franca, una oportunidad que nos plantea nuestra profesión para enmendar lo que nosotros, sus profesionales, nos encargamos de menoscabar: su credibilidad, calidad y creatividad, a costa de un periodismo avasallante en el que priman el oportunismo, la desinformación y el pésimo uso de las redes sociales, (Valderrama & Muñoz, 2017).

La ligereza (que no la inmediatez), la banalidad y la cultura de la fama y la viralidad han llevado a gran parte del periodismo al chismorreo, al sensacionalismo y a las polémicas prefabricadas, abandonando los principios del reporterismo inteligente y responsable, la cultura crítica y la responsabilidad social y profesional, que se convierten en caldo de cultivo para fraudes, imprecisiones y mediocridad, (Valderrama & Muñoz, 2017).

El aluvión informativo que sufre la audiencia de los medios de comunicación acentúa la crisis del periodismo, a través de todo tipo de dispositivos, apps y plataformas nos invaden las noticias, la gran paradoja es que cuando más debiéramos estar agradecidos por estar más y



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



mejor informados es cuando menos lo estamos: tenemos demasiada información, pero muy poco conocimiento, (Valderrama & Muñoz, 2017).

Con el afán de replantear la función de los medios y de quienes trabajamos en ellos, se han perfilado nuevos patrones periodísticos con el objetivo de cruzar las fronteras del periodismo habitual, proponiendo otras formas de abordar y procesar la información para presentarla de manera novedosa a un público saturado y decepcionado de los contenidos tradicionales, (Valderrama & Muñoz, 2017).

La base teórica de estos enfoques se aplica en ciertos casos con éxito, periodismo Cívico o Ciudadano, periodismo de calidad, periodismo de precisión, periodismo de dato; no obstante, al enmarcarse dentro de campos tan específicos o especializados, impide a los medios y a los periodistas asumir una perspectiva global de lo que debiera ser el reposicionamiento de la profesión y, en especial, la renovación de sus contenidos informativos, (Valderrama & Muñoz, 2017).

### **¿Qué es asertividad?**

El asertividad es la capacidad de expresar las propias necesidades y defender la propia integridad y dignidad sin violar los derechos de los demás, existe una clara distinción entre ser asertivo, pasivo y agresivo, todo tiene sus raíces en los derechos de las personas como puede extraerse de las siguientes explicaciones: (UniversiaES, 2020).

- Pasivo: te preocupan más los demás que tú mismo;
- Agresivo: te preocupas más por ti mismo que por los demás;
- Asertivo: te preocupas por ti mismo y por los demás, (UniversiaES, 2020).

### **Beneficios de saber qué es la comunicación asertiva y utilizarla**

A medida que los medios y canales de comunicación se multiplican, es necesario que nosotros, como sociedad, seamos más asertivos., debemos tener confianza en quiénes somos y presentar nuestros puntos de vista sin miedo, pero también con respeto por los demás, (UniversiaES, 2020).

Cuando las personas pueden expresarse libremente sin temor a los demás, se pueden generar más ideas que conducen a una mayor creatividad y productividad, las organizaciones se



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



benefician enormemente de una fuerza laboral cuyos miembros pueden debatir, argumentar y desafiar cualquier sistema, proceso o concepto, los debates ya no los dirigen los que gritan más fuerte, en cambio, el estilo asertivo de comunicación se convierte en la corriente principal, impulsando a los naturalmente tímidos a ser más comunicativos y moderando las expresiones de los naturalmente agresivos y alentándolos a ser más considerados y abiertos a las ideas de los demás, (UniversiaES, 2020).

### **¿Se puede aplicar la comunicación asertiva a distancia?**

“En la actualidad, lograr una comunicación asertiva en remoto puede ser una dificultad. Esto se debe, principalmente, a que el entorno digital no nos permite usar nuestras herramientas de comunicación por completo”, (Orientación (Universia), 2020).

### **Comunicación continua con tu equipo**

“Escucha lo que tu equipo tiene que decirte, es común que en medio de las tareas y las particularidades del trabajo remoto surjan algunas inquietudes, preocupaciones o incluso desacuerdos”, (Orientación (Universia), 2020).

### **La comunicación visual suma**

Las confusiones pueden aumentar, cuando la comunicación se reduce a los mensajes de texto o audios, por ello, te recomendamos utilizar la comunicación visual cuando sea necesario. Para compartir una idea, reforzar lo que has explicado previamente, dar ejemplos, indicar referencias, etc., (Orientación (Universia), 2020).

### **Mejora los textos con elementos visuales**

Emojis, stickers o gifts: todo vale para transmitir un mensaje positivo, hoy en día hay muchos recursos gráficos para dinamizar los textos y presentarlos de una manera más práctica, nada es más importante que mantener una comunicación asertiva con tu equipo de trabajo. Esperamos que puedas aplicar estos consejos, (Orientación (Universia), 2020)

### **Hipótesis**

La comunicación asertiva es un pilar fundamental para el funcionamiento adecuado de cualquier institución o agrupación, pública o privada.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



## **Metodología de la investigación**

### **Modalidad**

La modalidad de este trabajo investigativo es de carácter mixto (cuantitativo y cualitativo), cuantitativo, debido a su enfoque que permitió representar los resultados en gráficos, ya que las respuestas de las encuestas son cerradas (si-no) y cualitativo porque se utilizaron métodos que permitieron hacer un análisis de los resultados obtenidos, para así poder llegar al lector de una manera más simplificada y sencilla.

### **Métodos**

#### **Muestreo Probabilístico**

Este método permitió seleccionar una muestra para poder obtener resultados de las encuestas sobre El calentamiento global, donde la muestra fue tomada de manera aleatoria.

#### **La observación**

El método de la observación ayudó en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consciente y dirigida, datos que proporcionen elementos para la presente investigación.

#### **Hermenéutico**

Se utilizó este método para poder interpretar y analizar los resultados obtenidos de las encuestas, que fueron representados en gráficos para posteriormente realizar sus interpretaciones.

### **Técnicas**

#### **Encuesta**

La encuesta fue un método útil a la hora de recolectar datos porque permitió estructurar una serie de preguntas cerradas, donde los encuestados tuvieron la facilidad de contestar con respuestas rápidas, las mismas que se representaron de manera gráfica.

### **Tipo de investigación**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



### **Descriptiva**

Porque es una investigación que tiene el propósito de describir el fenómeno desde una circunstancia tiempo – espacial determinada, y porque enfoca aspectos cuantitativos y categorías bien definidas de la situación observada e investigada.

### **Diseño de investigación**

#### **Experimental**

En esta investigación se incluyó a un determinado grupo de estudiantes a diversas condiciones específicas para analizar las reacciones o los efectos que se producen.

#### **Población**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se tomó como población limitada a en la Unidad Educativa Siete de Octubre del Cantón Quevedo, año 2020.

#### **Muestra**

El muestreo utilizado para la presente investigación es el probabilístico. Este muestreo permite minimizar el tamaño de error de la muestra, así también, es el que se adecua a investigaciones de tipo transversal descriptivo como lo es esta investigación. 60 estudiantes serán encuestados.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**  
**CAPÍTULO II - RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**



### **Desarrollo del caso**

El presente trabajo investigativo fue basado en los estudiantes de en los adolescentes en la parroquia san camilo, sector Promejoras del cantón Quevedo, con el objetivo de determinar la influencia de la tecnología.

### **Situaciones destacadas**

- Según los resultados obtenidos de la investigación, la mayoría de estudiantes no considera asertiva la comunicación que tienen con sus maestros.
- La asertividad comunicacional era más asertivo cuando las clases eran de manera presencial, los estudiantes aseguran estar pasando un declive en esta situación. Se notó una negativa muy elevada respecto a la solución de problemas familiares de los estudiantes de este colegio, donde la mayoría de los estudiantes no pudieron dar solución a algún problema familiar.

### **Soluciones planteadas**

- Capacitarse, leer, auto educarse y autoevaluar nuestro léxico para adquirir conocimientos generales para poder iniciar y desarrollar conversaciones en la mayoría de círculos sociales, dado que hablar, en cada comunidad, pueblo, o clase social suele ser distinta la maneras y vías de comunicación, lo que en muchas ocasiones suele ser un problema a la hora de conversar.
- Educar nuestras expresiones corporales, gestos, movimientos de mano y posturas que surgen durante una conversación para transmitir confianza y seguridad en lo que se está diciendo además que se tiene conocimiento y dominio de información sobre el tema tratado.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**  
**CONCLUSIONES**



- Durante el proceso de la investigación, se indagó sobre estrategias comunicacionales que permitan desarrollar la asertividad comunicacional, para fortalecer vínculos en lo que abarca a la comunicación existente entre emisor-receptor, sin embargo, se plasmaron aquí las más efectivas, después de una prolija evaluación.
  
- Una comunicación asertiva hace más fácil la expresión de pensamientos y emociones. Las personas que ponen en práctica la comunicación asertiva son más seguras de sí mismas y un poco más tranquilas a la hora de comunicarse. En resumidas palabras, la asertividad dentro de la comunicación siempre creará un entorno más agradable con base en el respeto, honestidad y claridad comunicativa.
  
- La comunicación existente dentro de la Unidad Educativa Siete de Octubre, no es del todo excelente, pero tampoco pésima, un poco más de la mitad de los encuestados contestaron que consideran asertiva la comunicación en su institución, lo que abarca compañeros, cuerpo docente y demás.
  
- Para poder determinar cuáles estrategias son factibles y cuáles no, se realizaron investigaciones, indagaciones y estudios a los resultados obtenidos por otras instituciones educativas, donde algunas estrategias tuvieron poca o nula influencia sobre quienes se aplicaron.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**  
**RECOMENDACIONES**



- Ser recíprocos. Es necesario prestar atención a cuánto es el tiempo que invertimos en hablar y también cuánto tiempo invertimos en escuchar, para de tal manera, no caer en el error de transmitir indiferencia o poco interés en el otro. Para poder llegar a ser recíprocos se podrían hacer unas cuantas preguntas, por ejemplo: “¿Escuchamos lo que dice el otro o simplemente esperamos a que termine de hablar, para hacerlo nosotros?” “¿Respetamos el turno de hablar del otro o interferimos?”.
- Tratar de hablar pausadamente, con una correcta pronunciación de palabras, se evitarán mal entendidos, conflictos y demás. Utilizar las palabras adecuadas con el tono adecuado, no utilizar palabras las cuales sea de conocimiento general que su utilización no sea tan frecuente entre quienes se está entablando la comunicación.
- Dedicar más tiempo a entablar conversaciones que originen lazos comunicativos, principalmente con respeto y tolerancia para generar un entorno agradable y de total confianza donde los adolescentes puedan manifestar sus dudas, quejas y/o preocupaciones que tengan en mente, aplicar esto tanto en casa con los familiares y en los centros académicos con los docentes es fundamental para llegar al éxito de esta estrategia
- Sin duda alguna, hacer exámenes donde se determine la calidad de expresión oral a cada uno de los adolescentes es una estrategia impecable para dar con aquellos casos que necesitan más atención y por supuesto más trabajo de los docentes para aplicar con estos adolescentes. De tal manera que se podría trabajar adecuadamente con cada uno para lograr tener un resultado similar y éxito en la expresión oral de todos los estudiantes



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



## **BIBLIOGRAFÍA**

CALDERÓN, L. (04 de Agosto de 2017). Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales. Guayaquil , Ecuador.

CHAPARRO, Z. (25 de Julio de 2016). El USO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO HERRAMIENTA. Bogotá, Colombia.

EL COMERCIO. (2020). LA ENSEÑANZA VIRTUAL VA MÁS ALLÁ DE LAS CLASES ONLINE DE EMERGENCIA. 12.

Espinar, E. (2018). *Jóvenes Y Adolescentes Ante Las Nuevas Tecnologías: Percepción De Riesgos*. Madrid : Universidad de Alicante.

Lara, F. (2017). *Uso y abuso de las TIC en la población*. Valencia.

Montero, L. (24 de Marzo de 2014). El poder de la Comunicación Asertiva. *ASERTIVIDAD COMUNICACIONAL*. s/d, s/d, Colombia: Las2Orillas.

Orientación (Universia). (31 de Julio de 2020). ¿Se puede aplicar la comunicación asertiva a distancia? *¿Se puede aplicar la comunicación asertiva a distancia?* s/d, s/d, España: Uni>ersiaES.

Pantallas Amigas. (21 de Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.pantallasamigas.net/efectos-sobre-la-salud-del-uso-abusivo-de-latecnologia-moviles-videojuegos-bienestar-digital-adicciones/>

PRADAS, C. (8 de JULIO de 2020). *PSICOLOGÍA ONLINE* . Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/que-es-la-asertividad-y-ejemplos-2318.html>

Sánchez, L. (2019). *LOS ADOLESCENTES Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)*. México D.F.: UPCCA VALENCIA.

UniversiaES. (25 de Noviembre de 2020). Qué es la comunicación Asertiva. *Qué es la comunicacional Asertiva*. s/d, s/d, España: UNI>ERSIAes.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



Valderrama, Á., & Muñoz, J. (27 de Junio de 2017). Manifiesto del Periodismo Asertivo. *EL*

*PERIODISMO ASERTIVO REPRESENTA MÁS QUE UN NUEVO MODELO. ES  
UNA INAPELABLE MISIÓN DEL OFICIO.* s/d, s/d, s/d: CD Periodismo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



**ANEXOS**

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE**  
**BABAHOYO Extensión Quevedo**



**Tema:** Asertividad comunicacional para un aprendizaje significativo en línea en la Unidad Educativa Siete de Octubre del cantón Quevedo, año 2020.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X según su criterio.

**ENCUESTA**

Nº	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Considera asertiva la comunicación que existe en la relación maestroalumno en su institución educativa?		
2	¿Durante las clases existe algún tiempo dedicado a tratar problemas del aula, reflexionar y/o mejorar la relación maestro-alumno?		
3	¿Cree usted que la comunicación era más asertiva cuando las clases eran presenciales y no en línea?		
4	¿Alguna vez pudo solucionar algún problema o conflicto dentro la familia por lo aprendido de comunicación asertiva en clases?		
5	¿Alguna vez pudo solucionar algún problema o conflicto con sus compañeros de clases por lo aprendido de comunicación asertiva en clases?		



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**  
**CUADROS Y GRÁFICOS ESTADÍSTICOS**



Nº	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5
1	SI	NO	SI	SI	NO
2	SI	SI	SI	SI	SI
3	NO	SI	SI	NO	NO
4	SI	SI	NO	SI	SI
5	NO	NO	NO	NO	NO
6	SI	SI	NO	NO	SI
7	NO	SI	NO	SI	NO
8	SI	NO	NO	NO	NO
9	SI	NO	NO	NO	SI
10	NO	NO	SI	NO	NO
11	NO	SI	SI	NO	NO
12	NO	SI	NO	NO	NO
13	SI	NO	NO	SI	SI
14	SI	SI	NO	NO	NO
15	NO	NO	SI	NO	NO
16	NO	NO	SI	NO	NO
17	SI	SI	NO	SI	SI
18	SI	SI	SI	SI	NO
19	SI	NO	SI	NO	NO
20	NO	SI	NO	NO	NO
21	SI	SI	SI	SI	SI
22	SI	SI	NO	NO	SI
23	SI	SI	SI	NO	NO
24	NO	NO	NO	SI	NO
25	SI	NO	NO	SI	SI
26	SI	NO	SI	NO	SI
27	SI	NO	SI	NO	SI
28	SI	NO	NO	SI	SI
29	SI	NO	SI	SI	SI
30	SI	NO	SI	SI	SI
31	SI	SI	SI	SI	SI
32	NO	SI	SI	NO	NO
33	NO	SI	SI	SI	SI
34	SI	NO	NO	SI	NO
35	NO	SI	NO	NO	NO
36	NO	SI	SI	SI	NO
37	NO	SI	NO	NO	NO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



38	NO	NO	NO	NO	NO
39	NO	NO	NO	NO	NO
40	NO	NO	NO	NO	NO
41	NO	NO	NO	NO	NO
42	NO	SI	NO	NO	NO
43	SI	SI	SI	SI	SI
44	NO	SI	SI	SI	SI
45	SI	SI	SI	SI	SI
46	NO	SI	SI	SI	SI
47	NO	SI	SI	SI	SI
48	NO	NO	SI	NO	NO
49	NO	NO	NO	NO	NO
50	NO	NO	NO	NO	NO
51	NO	NO	SI	NO	NO
52	NO	NO	SI	NO	NO
53	NO	NO	SI	NO	NO
54	NO	NO	SI	NO	NO
55	NO	NO	SI	NO	NO
56	NO	NO	SI	NO	NO
57	SI	SI	SI	SI	SI
58	SI	SI	SI	SI	SI
59	SI	NO	SI	SI	SI
60	SI	SI	NO	SI	SI



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**  
**ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS**

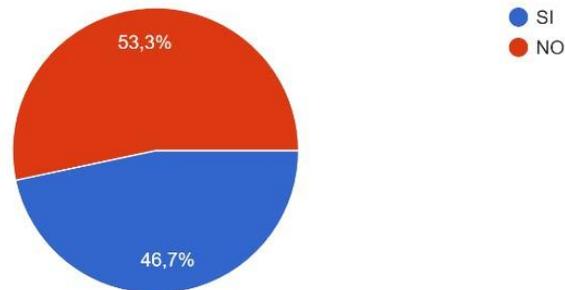


**Pregunta 1**

**1. ¿Considera asertiva la comunicación que existe en la relación maestro-alumno en su institución educativa?**

¿Considera asertiva la comunicación que existe en la relación maestro-alumno en su institución educativa?

60 respuestas



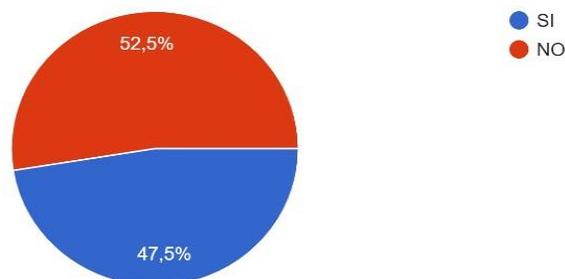
El 53% de los estudiantes contestaron que sí, mientras que el 46% no, lo que nos indica que la mayoría de jóvenes no consideran asertiva la comunicación que tienen con sus maestros.

**Pregunta 2**

**2. ¿Durante las clases existe algún tiempo dedicado a tratar problemas del aula, reflexionar y/o mejorar la relación maestro-alumno?**

¿Durante las clases existe algún tiempo dedicado a tratar problemas del aula, reflexionar y/o mejorar la relación maestro-alumno?

59 respuestas





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**

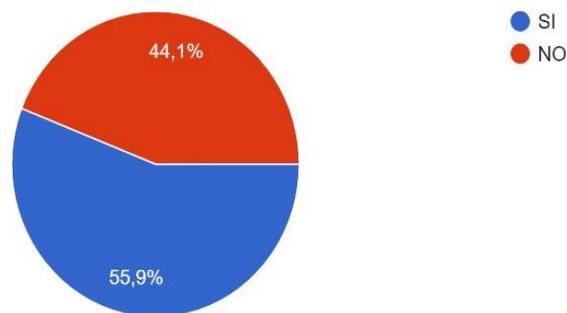


**Pregunta 3**

**3. ¿Cree usted que la comunicación era más asertiva cuando las clases eran presenciales y no en línea?**

¿Cree usted que la comunicación era más asertiva cuando las clases eran presenciales y no en línea?

59 respuestas



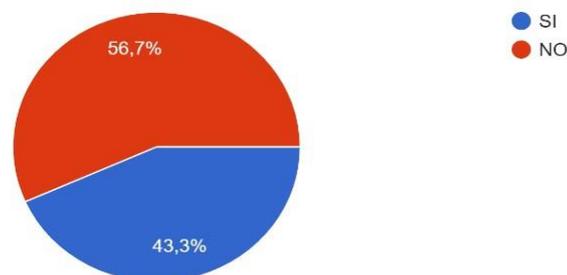
Aquí se evidencia que el 56% de los encuestados, consideran que la comunicación era más asertiva cuando las clases eran presenciales, pero el 44% respondió que no.

**Pregunta 4**

**4. ¿Alguna vez pudo solucionar algún problema o conflicto dentro la familia por lo aprendido de comunicación asertiva en clases?**

¿Alguna vez pudo solucionar algún problema o conflicto dentro la familia por lo aprendido de comunicación asertiva en clases?

60 respuestas



En esta pregunta se notó una negativa muy elevada respecto a la solución de problemas familiares de los estudiantes de este colegio, obteniendo el 56% como estudiantes que no



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSION QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIAL Y DE LA EDUCACION**  
**COMUNICACION SOCIAL**



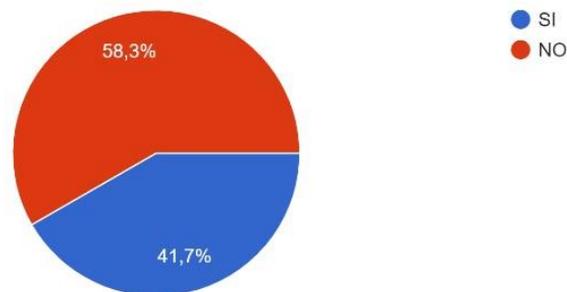
podieron dar solución a algún problema familiar, frente a un 43% que afirman haber dado solución a algún conflicto de familia.

**Pregunta 5**

**5. ¿Alguna vez pudo solucionar algún problema o conflicto con sus compañeros de clases por lo aprendido de comunicación asertiva en clases?**

¿Alguna vez pudo solucionar algún problema o conflicto con sus compañeros de clases por lo aprendido de comunicación asertiva en clases?

60 respuestas



Esta pregunta ha obtenido resultados similares a la anterior, dado que son contextos similares, el 58% de los estudiantes encuestados respondió que no han podido dar solución a conflictos con lo aprendido de comunicación asertiva en clases. Y el 41% dice que sí.