



## **LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA ENTRE MAESTROS, ALUMNOS Y PADRES DE FAMILIA: EXPERIENCIAS EN UNA TELESECUNDARIA EN MÉXICO**

*Effective and assertive communication between teachers, students and parents: Experiences in a Telesecundaria in Mexico*

Mónica Libertad Martínez Peraza  
Sara Julia Castellanos Quintero  
Universidad de América Latina  
E-mail: sarajulia2412@yahoo.com.br

### **Resumen**

*El presente trabajo aborda un tema de especial importancia en la comunicación educativa: las dificultades y barreras que se interponen entre los actores principales del proceso educativo para el logro de una comunicación asertiva y efectiva entre los mismos. La investigación, de corte descriptiva y no experimental, fue llevada a cabo en la Telesecundaria de Tlanahuayocan, Veracruz, México. Se trabajó con la hipótesis de que una interacción comunicativa deficiente entre padres, maestros y alumnos obstaculiza una comunicación asertiva y efectiva. Para recabar los datos empíricos se aplicó una encuesta que utilizó la escala Likert y se llevó a cabo un taller vivencial para conocer cómo es la relación de comunicación entre padres e hijos y entre maestros y alumnos. Los resultados mostraron que la comunicación se ve afectada por la interacción no adecuada entre los sujetos participantes. Se propuso*

*a la dirección de la escuela realizar una serie de actividades para el logro de una comunicación asertiva y efectiva las cuales forman parte de la ruta de mejora escolar y así contribuir a solucionar la problemática que se presenta.*

**Palabras clave:** *Comunicación, asertividad, efectividad*

Mónica Libertad Martínez Peraza  
Sara Julia Castellanos Quintero  
Universidad de América Latina  
E-mail: sarajulia2412@yahoo.com.br

### **Abstract.**

*This article deals about an important subject in the educational communication: the barriers that difficult the assertive and effective communication among the main actors of the educative process. The research was descriptive and non-experimental, and took place in a Telesecundaria in Tlanahuayocan, Veracruz, México. The hypothesis was that a nonefficient communicative interaction among parents, teachers and students dues to noneffective and nonassertive communication. A questionnaire based on Likert scale and a workshop were applied to students, parents and teachers for knowing how the communication takes place among them. The results showed that the communication is affected by nonassertive and noneffective interaction and the authors proposed to the principal of the school activities to improve communication.*

**Key words:** *Communication, asertive, effective*



## **1 Introducción**

La comunicación es fundamental para todas las relaciones humanas. El ser humano siempre trata de comunicar algo ya sea de manera verbal o no verbal, por lo que la comunicación siempre está presente en nuestra vida día a día.

Como menciona Escudero (2000, p.11), “desde hace cientos de años, cuando los antepasados del hombre vivían en congregaciones (sociedad primitiva) y efectuaban cierta actividad conjunta, existía determinado tipo de comunicación tal vez tan débil como la que hay actualmente entre los miembros de la sociedad de algunos insectos. Más tarde, cuando los casos de ayuda mutua se multiplicaron, los hombres en formación llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse algo unos a otros o de tener un tipo de comunicación más efectivo y explícito, es decir, de ponerse en relación, de interactuar unos con otros, de manera más eficaz”. Actualmente, el sistema educativo manifiesta cambios significativos en México, es por ello que en la educación es importante tener en cuenta cómo se dan las relaciones comunicativas entre la familia, los alumnos y los docentes. Es importante observar cómo fluye la comunicación entre estos tres elementos, cómo afecta o contribuyen las interacciones personales que se dan entre los padres, los maestros y los alumnos para el logro de una comunicación asertiva y efectiva. La problemática radica en que hoy en día se pueden detectar diferentes situaciones comunicativas del adolescente con respecto al uso de celulares con acceso a las redes sociales, videojuegos, computadoras, reproductores portátiles, entre otros. El uso de estos medios de comunicación tecnológicos ocasiona una ausencia de interacción presencial y personal pues, a pesar de que físicamente el adolescente esté presente, no logra prestar atención a las cosas o personas que lo rodean, a las clases, a los padres. Por otro lado, en la actualidad, madres y padres deben salir a trabajar y el adolescente se encuentra solo en casa por mucho tiempo, incluso cuando llegan los padres del trabajo, estos están cansados y a veces no hay un espacio dedicado a mantener una comunicación personal cara a cara.

En la escuela puede darse el hecho de que los alumnos y maestros no establezcan relaciones interpersonales efectivas y esto provoca de alguna manera que se debilite la comunicación. Toda esta problemática hace relevante que se investigue al respecto. En la telesecundaria “Celedonio Solano” municipio de Tlalnehuayocan, Ver. se identificó una situación problemática con respecto a ciertos obstáculos de índole comunicativa que se producían entre los alumnos con sus padres y maestros. Durante el voluntariado que una de las autoras de esta tesis realizó en dicha escuela, se pudo detectar que los



mayores problemas de interacción comunicativa se daban entre los adolescentes con sus maestros o familiares, pues no había confianza por parte de los jóvenes de expresar sus ideas y opiniones por miedo a sus reacciones y a la falta de confianza, asimismo se pudo detectar que en los grupos varios adolescente no interactuaban entre sí en algunas actividades, permanecían callados, les costaba trabajo expresarse. La mayoría de los problemas en la escuela estaban dados por obstáculos en la comunicación con sus padres, maestros y compañeros ya fuera por malos entendidos, por chismes, o porque los mensajes que se daban no eran del todo claros.

Por otro lado, el autoritarismo de algunos padres y maestros creaba una barrera de comunicación.

Definitivamente, la comunicación crea ambientes de confianza para que se puedan compartir sus problemáticas, sentimientos, emociones, pensamientos y evitar lo contrario, es decir, el alejamiento o simplemente mantener el silencio.

De esa manera, el adolescente expresará sus necesidades de forma equivocada y podría traer como consecuencia ausencias a clases o bajo rendimiento escolar, o buscar apoyo en otras fuentes que no son del todo confiables. Si los educandos tienen una comunicación asertiva y efectiva podrán emitir mejor las ideas que quieren expresar, y así no habría problemas que obstaculicen lo que se quiere compartir y les daría seguridad para poder expresarse.

La relevancia de esta investigación radica en que la comunicación crea puentes y fortalece las relaciones. Y esto se puede lograr entre alumnos, padres de familia y maestros. La asertividad permite expresar sentimientos, ideas y opiniones, de manera libre, clara y sencilla, en el momento justo y con la persona indicada. Para desenvolverse de una manera efectiva en los espacios escolares y familiares es fundamental una comunicación asertiva puesto que así aprende a comunicarse y por supuesto a socializarse como individuo.

Dentro de las investigaciones relacionadas con el tema, se rescata el trabajo realizado por Macías y Camargo (2013) sobre comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. Otra investigación realizada por Ramos (2001) trata sobre la evaluación de la efectividad de un curso de comunicación para padres y madres con hijos (as) adolescentes en el desarrollo de habilidades de la comunicación entre ellos. El autor destaca los resultados del curso el cual influyó positivamente, mejorando la comunicación de los participantes y promovió el desarrollo de la habilidad para facilitar la comunicación de los participantes, la habilidad para ser asertivo, para manejar el choque de necesidades y transmitir valores; contribuyendo así a favorecer las relaciones en sus familias. Por otro lado también se



encontró una investigación de Carreño y Hernández (2013) acerca de la comunicación asertiva en los docentes para minimizar las conductas disruptivas.

De lo anterior se plantea la pregunta de investigación: ¿Qué tipo de interacciones obstaculizan la comunicación asertiva y efectiva entre familia, maestros y alumnos?

De la que se desprenden las siguientes preguntas de investigación.

¿Cómo es la comunicación que se establece entre estudiantes, familia y maestros?

¿Qué acciones pueden proponerse para lograr una comunicación efectiva y asertiva dentro de las aulas?

Por lo tanto, el objetivo general de esta investigación es: Identificar las interacciones que obstaculizan la comunicación asertiva y efectiva entre la familia, maestros y alumnos.

Para llevar a cabo el objetivo general y garantizar que se alcance, es necesario contar con los objetivos específicos, que son:

- Caracterizar la comunicación entre estudiantes, familia y maestros.
- Proponer actividades para una comunicación efectiva y asertiva dentro de las aulas.

Como resultado de esta investigación se pretende conocer qué tipo de comunicación hay entre maestros, alumnos y estudiantes, así como proponer una vía para propiciar una comunicación asertiva y efectiva entre los sujetos participantes en dicha investigación, puesto que es fundamental para crear buenas relaciones y fortalecer las interrelaciones personales. Asimismo, que la investigación sirva de apoyo a la institución educativa, ofreciendo sugerencias para contribuir a la problemática planteada.

## **2 Conceptos claves**

Seguidamente, se presenta la definición de asertividad y cómo esta es vista por algunos autores.

Vieira (2007) señala que la palabra “asertividad” proviene del verbo inglés to assert y quiere decir “afirmar”, “declarar positivamente”, “defender”.

En relación con la comunicación, una persona asertiva es la que dice lo que piensa o siente de manera libre y adecuada a la situación. Asimismo Vieira (2007) cita a Sam Lloyd (1993) y menciona que el comportamiento asertivo no es más que ser directo, honesto y respetuoso al interactuar con los demás.



La asertividad parte del presupuesto básico de que todos tenemos derechos y, en consecuencia, debemos respetarnos mutuamente.

Expresar nuestros derechos respetando los de los demás es algo que se va construyendo, aprendiendo y manteniendo a diario.

Una persona que demuestra confianza en sí misma transmite seguridad, habla con convicción, cree en sí misma, en sus ideas, sabe decidir y no se intimida ante situaciones difíciles.

El profesor que se siente seguro tiene la capacidad de transmitir seguridad a sus alumnos, es decir, tiene la capacidad de tranquilizar al grupo o curso.

Siguiendo con Vieira (2007), la asertividad no se encuentra solo en las palabras y en la forma de pronunciarlas. Es fundamental tener en cuenta todo tipo de comunicaciones no verbales (posición y postura) cuando se habla de la comunicación asertiva.

Para que la comunicación sea asertiva, es necesario que, entre los interlocutores haya cierto equilibrio en términos físicos.

Por otra parte, Fuentes (2010) citando a la Real Academia Española, señala que asertivo(a) significa afirmativo, indicando que habla respecto de la afirmación del ser de la persona. Esta afirmación ratifica la voluntad del individuo para llevar a cabo sus verdades o creencias conscientemente. La individualidad humana, la consciencia de ser y estar marca de forma veraz su concepto acerca de la dignidad, lo que no es negociable y no se quiere ni se puede aceptar.

Continuando con Fuentes (2010) la Enciclopedia de la Psicología (2000, p.23) señala que asertividad es característica de una persona que expresa con fluidez y sin ansiedad sus opiniones, intereses y emociones de forma correcta y empática, sin negar las de los demás. Las técnicas de entrenamiento en habilidades sociales incluyen también la de la asertividad. Su objetivo es ayudar al individuo que se queja de ser inhibido en sus relaciones interpersonales y de tener dificultades en la comunicación, tanto para expresar como para mantener sus puntos de vista.

Fuentes (2010) citando a Riso (2002, p.3) indica: “decimos que una persona es asertiva cuando es capaz de ejercer o defender sus derechos personales, por ejemplo, decir “no”, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria o expresar sentimientos negativos sin dejarse manipular como hace el sumiso y sin manipular ni violar los derechos de los demás como hace el agresivo”.

Por otro lado, Bonet (1997, p.82) citado en Fuentes (2010) señala que: “por conducta asertiva, o asertividad, entendedos pues, no el empeño por lograr lo que uno quiere sea como sea, por la buenas o por las



malas, pese a quien pese, sino la decidida voluntad de una persona de hacer valer sus derechos, de expresar sus opiniones, sus sentimientos, sus deseos cuando le parezca oportuno y hacerlo de modo claro, directo, apropiado y respetuoso, sin violentar los derechos del interlocutor”.

Con lo descrito anteriormente, se puede decir que la comunicación asertiva es de suma importancia hoy en día tanto en el contexto escolar, familiar, social y personal.

Por otra parte, la comunicación efectiva representa un elemento fundamental que es indispensable para la integración y la interacción de las personas para relacionarse, a continuación se mencionan cómo está presente la efectividad en la comunicación y cuando esta no es del todo efectiva.

Gasperin (2005) señala que una de las necesidades más apremiantes del hombre es la necesidad de relacionarse; es decir, de entrar en contacto con los demás y, sobre todo, con algunos de manera más íntima. El hombre es un ser de relaciones porque no podría subsistir, ni comunicarse, ni aprender, ni desarrollarse si no es interacción con los demás. Vivir es convivir.

Con frecuencia se ha identificado a la naturaleza humana como de tipo biológico solamente. En efecto las necesidades biológicas son básicas para la subsistencia del hombre, incluso para satisfacer estas, normalmente debe relacionarse con los demás. Sin haber comido o dormido, es difícil aprender en un curso de relaciones humanas o en cualquier otro; sin embargo, no basta estar bien alimentado y haber dormido para sentirse a gusto en la vida.

El acto de comer, por ejemplo, es un acto de relaciones: en algunas familias el reunirse a comer es una excelente oportunidad para convivir y comunicarse, pero otras, en cambio, comen viendo la tele.

Nuestra naturaleza humana es, pues, no sólo biológica sino también social. Aristóteles dice que el hombre es un ser social (o sociable); esto es, que precisa de las relaciones con los demás para desarrollar su propia naturaleza. Cuando se habla de “relaciones sociales” no se refiere a las típicas relaciones sociales (club, asociación, reuniones sociales, ser promotora voluntaria, etc), sino simplemente a entrar en relación con otras personas, interactuar, conocer y ser conocido y con ello satisfacer las necesidades fundamentales como son escuchar, amar, aprender, comunicarse, etcétera.

Gasperin, 2005 señala que la comunicación se define en un contexto. La comunicación tiene tres elementos que la hacen efectiva o que permiten cumplir su propósito: el qué, el cómo y el cuándo.

Siempre que nos comunicamos, tratamos de transmitir algo, un mensaje (el qué). Para ello utilizamos determinados medios, formas, actitudes



que no siempre concuerdan con lo primero (es el cómo, el modo); finalmente, la comunicación se da en un momento o circunstancia determinados (el contexto o el “encuadre” de la comunicación). Sanz (2005) define de manera sintética las actitudes que favorecen una comunicación de calidad y efectividad como se presenta en la siguiente tabla.

NATURALIDAD, SER UNO MISMO.	No sobreactuar. Evitar la ampulosidad y la afectación.
HONESTIDAD, SINCERIDAD	No engañar ni exagerar.
INTERÉS, IMPLICACIÓN	Mostrar motivación por el tema e interés por los destinatarios. Responder a los intereses y a las expectativas del grupo.
SEGURIDAD, ASERTIVIDAD	Afirmar con convicción. Expresar las opiniones propias sin agredir ni ofender. Evitar las excusas y las disculpas.
CREDIBILIDAD	Confiar en sí mismo y en el mensaje.
RESPECTO HACIA LAS PERSONAS	No acusar ni desacreditar a nadie. Ser breve: no cansar al oyente y respetar su tiempo.
CLARIDAD	Comunicar directamente; usar un lenguaje claro. Evitar la complejidad, la abstracción, las divagaciones y las generalizaciones.
EMOTIVIDAD	Sintonizar con los sentimientos del grupo y del momento. Mostrar sentimientos positivos, hablar de sentimientos y llegar a los sentimientos de los demás.

Tabla 1. Comunicación efectiva

### **3 Metodología**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Para la realización de la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental, transversal ya que su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado, lo que le otorga su valor máximo a la investigación (Hernández Sampieri, 2010).

Se seleccionó este tipo de investigación porque se pretendió medir la comunicación asertiva y efectiva y la interacción comunicativa. Este análisis y descripción se realizó terminando el ciclo escolar como parte de las actividades de cierre donde se pretendía conocer el estado de las relaciones comunicativas entre maestros, alumnos y padres en la telesecundaria “Celedonio Solano” de Tlalnehuayocan, Ver.

Esta investigación es de tipo descriptivo porque se describen las características de las variables anteriormente señaladas. No se

manipulan las variables puesto que cada una se trata individualmente y tampoco se clasifican en variables dependientes e independientes ya



que ellas son propias de la investigación causal-correlacional y esta investigación es no experimental.

### **3.2 Sujetos**

Los sujetos con los que se trabajó pertenecían a la escuela telesecundaria "Celedonio Solano" (alumnos, maestros y familia) ubicada en la localidad de Colonia Zamora, Municipio de Tlalnehuayocan. El tipo de muestra es no probabilística, intencional, ya que se seleccionaron por conveniencia de la investigación aquellos sujetos con los cuales una de las investigadoras trabajó durante su voluntariado socioeducativo.

### **3.3. Dispositivos y materiales**

La hipótesis de esta investigación es la siguiente: Una interacción comunicativa deficiente entre padres, maestros y alumnos obstaculiza una comunicación asertiva y efectiva.

Las variables de la hipótesis se conceptualizan de la siguiente manera:

Comunicación asertiva es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

Comunicación efectiva se refiere a un código de señales similares, que es compartido y está en posesión de quien transmite y de quien recibe.

Interacción comunicativa es entendida como proceso social cuyo resultado siempre deriva en la modificación de los estados iniciales de los participantes del proceso comunicativo.

Para operacionalizar las variables se diseñaron tres instrumentos. El primero fue una encuesta que utilizó la escala Likert para conocer cómo es la relación de comunicación entre padres e hijos, entre maestros y alumnos. Esta es una escala de evaluación para identificar la comunicación asertiva y efectiva, teniendo en cuenta los valores que describen dicha comunicación por parte de alumnos, hijos, maestros y padres. La escala es del 1 al 5, siendo los valores totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo. El instrumento se llama "Mi comunicación con mi maestro y mis padres". A continuación se presenta una serie de frases que se refieren a aspectos relacionados con la comunicación con tu familia y tus maestros.



Indica con una X el número que mejor se adecue a ti, basándote en la siguiente escala: TA= 5= TOTALMENTE DE ACUERDO; A= 4= DE ACUERDO; N= 3= NEUTRAL (NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO); D= 2= EN DESACUERDO; TD= 1 = TOTALMENTE EN DESACUERDO

		TA	A	N	ED	TD
1	Con mi familia hablo de todo	5	4	3	2	1
2	Mi familia me pregunta cómo voy en la escuela.					
3	Mis padres me animan a contarle temas de los que sean.					
4	Mis padres me escuchan cuando les cuento algún hecho que pasó.					
5	Mi familia me mira cuando les hablo.					
6	Digo lo que pienso de una manera clara y entendible.					
7	Si tengo dudas en clase las comunico.					
8	Al sacar una mala calificación tus padres reaccionan de una manera inadecuada.					
9	Cuando tengo un problema acudo a mis padres.					
10	Si en la escuela me va mal les cuento a mis padres.					
11	Lo que pasa en mi casa afecta mi rendimiento escolar.					
12	No me concentro en clase por estar pensando en problemas familiares o con el maestro.					
13	El maestro te pregunta acerca de un tema en clase tú le contestas de manera educada.					
14	Si quiero algo lo comunico de una forma adecuada.					
15	Me da miedo contarles algo a mis padres.					

Tabla 2. Instrumento 1

El segundo instrumento se llama "Mi comunicación con mi hijo (a)". El instrumento consiste en 10 afirmaciones acerca de cómo se da la



comunicación entre padres e hijos y las posibles respuestas son 1 al 5, atendiendo las escalas totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutral, en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo.

Estimado Padre de familia: A continuación se presentan una serie de frases que se refieren a aspectos relacionados con la comunicación con tus hijos e hijas. Indica con una X el número que mejor se adecue a ti.

		TA	A	N	ED	TD
1	Platico con mi hijo	5	4	3	2	1
2	Me intereso por la educación de mi hijo y lo motivo.					
3	Mi hijo (a) me tiene confianza para contarme las cosas que le suceden.					
4	Al ir por las calificaciones de mi hijo (a) le comunico como me siento con sus calificaciones.					
5	Mi comunicación con mi hijo (a) es asertiva.					
6	Considero que mi forma de comunicarme con mi hijo (a) es efectiva.					
7	Me enojo con facilidad y me desquito con mi hija (o) y digo cosas que no quiero decir.					
8	Cuando una actitud no me gusta de mi hija (o) se lo digo de manera violenta.					
9	Considero que la comunicación es muy importante en la relación con mi hijo (a)					
10	Cuando le hablo a mi hijo de un tema importante lo digo con seriedad.					

Tabla 3. Instrumento 2

El tercer instrumento se llama "Mi comunicación con mi alumno (a)". El instrumento consiste en 10 afirmaciones acerca de cómo se da la comunicación entre docentes con alumnos y las posibles respuestas son 1 a 5, atendiendo las escalas totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutral, en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo según la afirmación.

Estimado docente: A continuación se presenta una serie de frases que se refieren a aspectos relacionados con comunicación con tus alumnos y alumnas. Indica con una X el número que mejor se adecue a ti.



		TA	A	N	ED	TD
1	Trato de tener una comunicación efectiva con mis alumnos.	5	4	3	2	1
2	Cuando un alumno no hace la tarea, le llamo la atención de una manera adecuada.					
3	Mis alumnos me cuentan cosas personales de ellos.					
4	Me preocupo cuando un alumno es callado en clase y no comunica nada.					
5	Incito a mis alumnos a participar en clase					
6	Comunico de una forma asertiva los temas de la clase.					
7	Reacciono agresivamente cuando mis alumnos me dicen algo que no me agrada.					
8	A cada uno de mis alumnos (a) le comunico como van con respecto a su rendimiento escolar.					
9	La comunicación asertiva y efectiva en el aula es importante para un mejor rendimiento escolar.					
10	Digo lo que pienso de una manera clara y acertada con mis alumnos					

Tabla 4. Instrumento 3

## 4 Resultados

### 4.1 Resultados de la aplicación de los cuestionarios

El primer cuestionario denominado “Mi comunicación con mí alumna (o)”, fue aplicado a 3 docentes y los resultados se presentan de manera descriptiva a continuación:

Del análisis realizado a las respuesta de los docentes se pudo llegar a la siguiente interpretación: se utilizó la escala aditiva que consiste en obtener las puntuaciones sumando los valores alcanzados respecto de cada afirmación, la puntuación se considera alta o baja según el número de afirmaciones; en este caso la puntuación mínima posible es de 10 y la máxima es de 50, porque hay 10 afirmaciones. Cuanto más se acerca la afirmación a “muy de acuerdo”, esto implica una actitud favorable hacia lo que se mide. Cuanto más se acerca a muy en desacuerdo, implica una actitud muy desfavorable.

Esta explicación aplica para todas las afirmaciones positivas de la escala, excepto para la número 7 que es una formación negativa para la cual cuanto más de acuerdo estén los participantes con la frase, implica que su actitud es menos favorable, es decir, más desfavorable. Como puede observarse en la tabla No. 5, el maestro número 1 obtuvo 32 puntos lo que indica que su actitud hacia la comunicación asertiva y efectiva es más bien bastante favorable. Por su parte, el maestro



número 2 obtuvo 46 puntos lo cual indica que su actitud es bastante favorable, el maestro número 3 obtuvo 35 puntos lo cual indica que su actitud es bastante favorable, cabe mencionar que la afirmación número 7 que es negativa fue respondida por dos maestros marcando "neutro" lo que significa una opción de respuesta para la cual no poseen suficiente información y no se deciden por una respuesta favorable o desfavorable. Esto puede interpretarse como que cabe la posibilidad de que lo hayan hecho.

Se ve en las tablas como en las afirmaciones que los maestros son asertivos y se comunican de una manera eficaz, asimismo, se puede observar que el maestro número 1 no tiene una comunicación asertiva y efectiva en el aula. Pues al contestar la escala hubo algunas incongruencias en los datos obtenidos.

Las afirmaciones que marcan una actitud favorable hacia el interés en la comunicación asertiva y efectiva en maestros y alumnos son las que corresponden a los ítems 1, 2, 3, 6, 9 y 10.

A continuación se aprecian gráficamente los resultados de la escala Likert, estos se obtuvieron con la aplicación de SPSS versión 21:

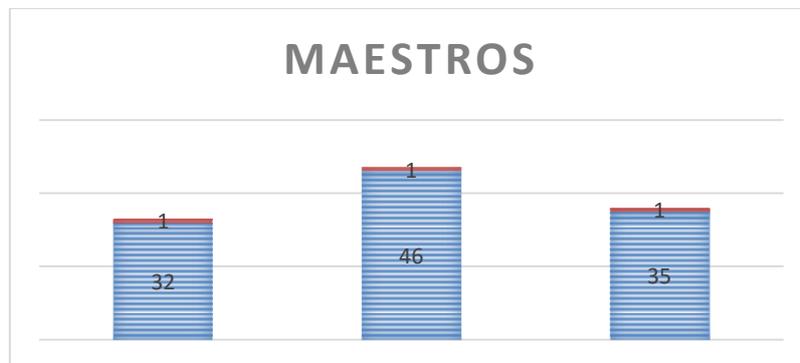


Tabla 5. Resultados de cuestionario a docentes

El segundo instrumento denominado "Mi comunicación con mis padres y maestros", fue aplicado a 56 estudiantes y los resultados se presentan en la siguiente tabla, utilizando SPSS:

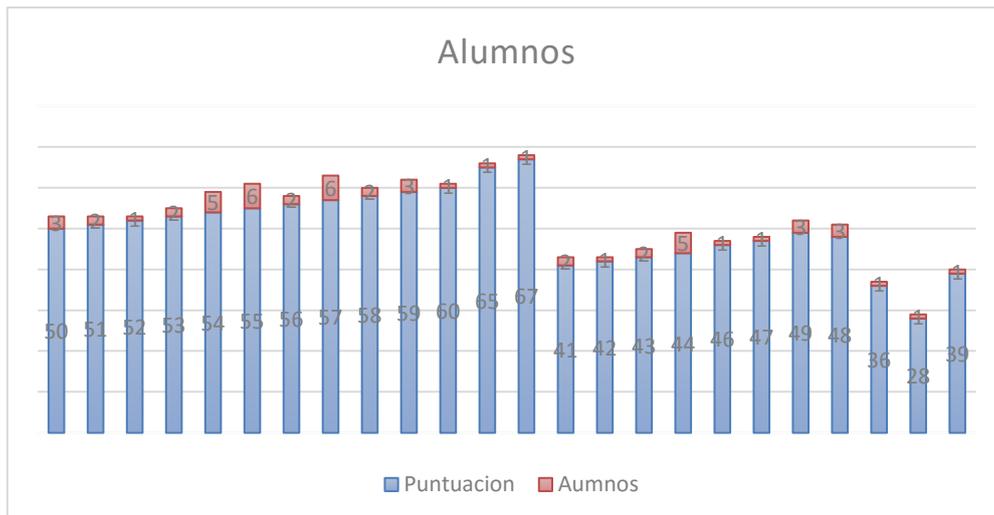


Tabla 6. Resultado cuestionario a alumnos

Del análisis presentado en la tabla anterior No. 6 se pudo llegar a la siguiente interpretación: En la escala aditiva que consiste en obtener las puntuaciones sumando los valores alcanzados respecto de cada afirmación, la puntuación se considera alta o baja según el número de afirmaciones, en este caso, la puntuación mínima posible es de 15 y la máxima de 75 porque hay 15 afirmaciones. Cuanto más se acerca a "muy de acuerdo" con la afirmación, esto implica una actitud favorable hacia la actitud que se mide. Cuanto más se acerca a muy en desacuerdo implica una actitud muy desfavorable.

Esta explicación aplica para todas las afirmaciones positivas de la escala, excepto para la número 8,11,12 y 15 que es una formación negativa para la cual cuanto más de acuerdo estén los participantes con la frase, implica que su actitud es menos favorable, es decir, más desfavorable.

Como puede observarse, de los 56 estudiantes que contestaron, el estudiante número 1 obtuvo 28 puntos lo que indica que su actitud hacia la comunicación asertiva y efectiva es más bien bastante desfavorable ya que se encuentra debajo de la media. Por su parte, el número 2 obtuvo 36 puntos, lo cual indica que su actitud es bastante desfavorable, el estudiante número 3 obtuvo 39 puntos, lo cual indica que su actitud es bastante favorable, 2 estudiantes obtuvieron 41 puntos, lo cual indica que su actitud es bastante favorable, por su parte otro estudiante obtuvo 42 puntos, lo cual indica que su actitud es bastante favorable, otros dos estudiantes obtuvieron 43 puntos, lo cual los ubica en una actitud bastante favorable, cinco estudiantes obtuvieron la puntuación de 44, lo cual indica que su actitud es



bastante favorable, un estudiante obtuvo 46 puntos, lo cual corresponde a una actitud bastante favorable, uno tuvo 47, otros tres estudiantes obtuvieron la puntuación de 48, lo cual indica que su actitud es bastante favorable, asimismo otros tres estudiantes obtuvieron un puntaje de 49, lo cual indica que están bastante favorables, tres estudiantes obtuvieron 50 puntos lo cual se aproxima a bastante favorables, dos estudiantes obtuvieron 51 puntos lo cual indica que están bastante favorables, uno obtuvo 52 puntos, lo que indica que su actitud bastante favorable, por otro lado dos obtuvieron 53 puntos, otros cuatro estudiantes obtuvieron 54 puntos, seis estudiantes obtuvieron un puntaje de 55, dos tuvieron 56 puntos, y otros 6 estudiantes obtuvieron 57 puntos, dos 58 puntos, asimismo tres estudiantes obtuvieron 59 puntos, uno 60 y el penúltimo estudiante obtuvo 65 punto. La máxima puntuación en estos resultados fue de 67 puntos, lo cual indica que están en bastante favorable. Cabe mencionar que las afirmaciones número 8, 11, 12 y 15 que son negativas fueron respondidas en su mayoría "neutro". Esto puede interpretarse como que no poseen suficiente información y no se deciden por una respuesta favorable o desfavorable, o también puede entenderse como una posibilidad de que puede ocurrir.

Como resultado de la aplicación del cuestionario a 26 padres se obtuvieron los siguientes resultados:

En la escala aditiva que consiste en obtener las puntuaciones sumando los valores alcanzados respecto de cada afirmación, la puntuación se considera alta o baja según el número de afirmaciones en este caso la puntuación mínima posible es de 10 y la máxima de 50 porque hay 10 afirmaciones. Cuanto más se acerca a "muy de acuerdo" la afirmación, esto implica una actitud favorable hacia la actitud que se mide. Cuanto más se acerca a muy en desacuerdo implica una actitud muy desfavorable.

Esta explicación aplica para todas las afirmaciones positivas de la escala, excepto para la número 7 y 8 que es una afirmación negativa para la cual cuanto más de acuerdo estén los participantes con la frase, implica que su actitud es menos favorable, es decir, más desfavorable

Los resultados fueron los siguientes: dos padres obtuvieron 30 puntos lo que indica que su actitud hacia la comunicación asertiva y efectiva es más bien bastante favorable, un padre obtuvo 32, otro 33, lo cual indica que su actitud es bastante favorable, otro obtuvo 35 puntos, asimismo otro 36 puntos, lo cual indica que su actitud también es bastante favorable, dos padres obtuvieron la misma puntuación de 39, otros tres padres obtuvieron el puntaje de 40, lo cual indica que su



actitud es bastante favorable, por otro lado cinco padres de familia también obtuvieron una puntuación alta en relación al puntaje máximo con 41 y otros cinco con 42 puntos, dos padres obtuvieron 44 puntos, asimismo otros dos 45, el puntaje más alto fue de 46, quien solo fue un padre, estas puntuaciones los ubican con una actitud bastante favorable con respecto a lo que se quiere medir. La mayoría de los padres con sus puntuaciones descritas están en dirección a bastante favorable, lo cual indica que hay “una buena comunicación asertiva y efectiva con sus hijos (a).

Asimismo por otra parte se muestra una incongruencia con los resultados ya que en la afirmación 8 la mayoría de los participantes contestó en neutro lo cual indica que no es del todo favorable su comunicación, lo cual se interpreta que si aplican la violencia. En la afirmación 7 también contestaron neutro algunos padres de familia, lo que se interpreta que en ocasiones reaccionan de una manera no asertiva.

A continuación los resultados en tabla:



Tabla 7. Resultado cuestionario a padres

Triangulando los datos obtenidos con los tres instrumentos aplicados, los resultados apuntan a que existe una comunicación “bastante favorable” puesto que la mayoría de las respuestas están en totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Por otro lado, las respuestas marcadas en neutro por parte de los maestros, estudiantes y padres de familia indicaron ambigüedad y falta de una toma de postura definida hacia una actitud muy favorable o muy desfavorable con respecto a la comunicación asertiva y efectiva.

#### **4.2 Diseño del taller**

No satisfechas con los resultados de las encuestas, las investigadoras aplicaron otro instrumento.



Así, una vez terminada la aplicación de la escala Likert a los sujetos participantes, se realizó un taller sobre comunicación asertiva y efectiva para maestros, padres y alumnos. A continuación se presenta el contenido del taller.

Título del taller: "Trabajemos la comunicación asertiva y efectiva"

Descripción: El taller va enfocado a los maestros, padres y alumnos, fue un taller vivencial el cual consistió en explorar cómo es su comunicación y cómo se da una comunicación asertiva y efectiva. El taller estuvo compuesto por una parte teórica acerca de la comunicación, y otra práctica cuyo contenido incluye las experiencias de los participantes.

Tiempo: 1:30 horas

Dirigido a: Estudiantes, Maestros y Padres

Instructor: Mónica Libertad Martínez Pedraza

Objetivo general: Identificar y describir la interacción comunicativa que utilizan la familia, maestros y educandos como parte de la comunicación asertiva y efectiva entre ellos.

Contenido de taller

Tema 1: Presentación y encuadre

Objetivo: Lograr un ambiente de confianza

Tiempo: 20min

Actividades.

1.1 Presentación y encuadre: aquí se procedió a presentarse la tallerista, los temas que se verían en el taller y cómo se iba a realizar.

1.2 Dinámica "Presentándome" la cual permitió la interacción de padres con sus hijos, asimismo los maestros con alumnos. Esta consistió en que el padre y la madre, el maestro y alumnos se presentaran entre sí.

Tema 2: La comunicación asertiva y efectiva.

Objetivo: Caracterizar la comunicación asertiva y efectiva, así como los efectos que produce una deficiente comunicación en las relaciones familiares, escolares y personales.

Tiempo. 15min.

Actividad: Exposición oral por parte de la tallerista.

De forma expositiva se presentó el siguiente contenido:

2.1 Comunicación asertiva y efectiva.

2.2 Los tipos de comunicación.

2.3 Cómo me comunico



## 2.4 Deficiente comunicación.

### Tema 3: Qué tan asertivo soy

Objetivo: Reconocer en su propia vida experiencias de asertividad, agresividad y de no asertividad.

Tiempo: 30 min

#### 3.1 Dinámica qué tan asertivo soy

I. El Facilitador leerá lo siguiente, dejando un intervalo de tiempo después de cada historia, para que los participantes identifiquen si el personaje fue asertivo, no asertivo o agresivo; así como, comuniquen experiencias propias que les haya recordado y qué respuesta asertiva encuentran para el ejemplo de no asertividad y agresividad.

Ocasión en que no fue asertivo: La semana pasada mi hermano tomó 500 pesos de mi cartera sin pedírmelos; en consecuencia no puede ver la película que quería, esa noche. El acostumbra a hacer cosas como éstas, pero nunca le digo nada.

Ocasión en que se fue agresivo: Una amiga bromeaba conmigo en la oficina. Yo tenía dolor de cabeza, así que le grité que era una persona desconsiderada, inmadura, y me fui dejándola con la palabra en la boca.

Ocasión en que fui asertivo: El otro día iba yo con un amigo en el coche y éste prendió un cigarro; le dije que fumar en un espacio tan reducido y encerrado me molestaba y le pedí de favor, que no fumara mientras estuviéramos dentro del coche. El apagó el cigarro.

II. El Facilitador solicita a los participantes que hagan un autoanálisis personal sobre los comportamientos (agresivo, asertivo y no asertivo) que muestra en cada una de las siguientes áreas de vida:

- Salud
- Trabajo
- Economía
- Familia
- Valores
- Amigos
- Esparcimiento
- Estudios (actuales)
- Necesidades

III. El Facilitador integra subgrupos para que comenten sus respuestas.

IV. El Facilitador guía el proceso para que en plenario los participantes reflexionen, cómo se puede aplicar lo aprendido en su vida.

### Tema 4: Retroalimentación

Objetivo: Logar una reflexión entre los participante

Tiempo: 10 min.

#### Actividad

4.1 Retroalimentación: Se trabaja con todos los participantes donde, de manera individual, en una hoja cada quien escribe su opinión sobre el



taller y las acciones que harían para tener una comunicación asertiva y efectiva y los beneficios que trae. Después se procede a organizar subgrupos donde se comenta lo que anotaron, para después presentarlo en plenario.

#### **4.3 Análisis e interpretación del resultado de la aplicación del taller:**

En el tema uno se pudo analizar cómo eran las relaciones entre los participantes por medio de la dinámica “Presentándome” donde participaban diciendo cosas de la otra persona, se pudo observar que cuando le tocaba al padre era muy poco lo que conocía de su hijo (a) e igual los hijos de los padres, asimismo los padres dijeron que con esta dinámica pudieron conocer características que no sabían, esta actividad permitió explorar cómo eran sus relaciones de comunicación, se vio que les cuesta expresar lo que se piensan y sienten.

En el tema dos, la exposición oral por parte de la tallerista, se expuso acerca de la comunicación, también se lanzaron preguntas sobre cada diapositiva pidiendo que expresaran lo que pensaban acerca de esta temática, la participación de los asistentes no fue muy activa, ya que no conocían mucho del tema de asertividad, después se prosiguió con la exposición presentando situaciones de la vida familiar y escolar sobre las cuales se invitó a que levantaran la mano y dijeran si alguna vez se habían encontrado en situaciones semejantes y si habían sido asertivos o no, aquí se notaron varias manos levantadas y posteriormente contaron anécdotas de cómo era su comunicación no asertiva y situaciones que pasaban en su hogar.

En la dinámica “Que tan asertivo soy” atendieron muy bien a las instrucciones que se dio y los equipos fueron participativos con las situaciones que se describían, asimismo cada uno de ellos decía qué tipo de situación era para llegar a una conclusión entre todo el grupo, de esta manera se logró cumplir el objetivo planteado puesto que al final de las situaciones, se les pidió que explicaran como lo aplicarían a su vida diaria para tener una comunicación asertiva y efectiva. El resultado fue favorable ya que unos expusieron que realmente no tenían una comunicación efectiva y se les dificultaba mucho hacerlo, ya que decían que no le veían sentido a comunicarse con sus padres si estos no los tomaban en cuenta.

Al hacer reflexiones se notó la falta de comunicación que existe entre familia, maestro y alumnos, por las razones de que no les hacen caso, no hay esa apertura a decir lo que piensan, por lo general se quedan callados y no dicen nada para evitar problemas mayores.

En la finalización del taller se logró llegar a una reflexión entre los participantes: estos se mostraron interesados en el tema, sintieron confianza para comunicar sus experiencias, tras el desarrollo del taller fueron participando más y manifestando sus necesidades comunicativas, asimismo expresaron que con una buena comunicación se pueden mejorar sus relaciones personales y sociales.



Para concluir con el análisis del taller, hubo algunas dificultades desde el principio, ya que la finalidad era que asistieran todos los padres con sus hijos y los maestros. Sin embargo, en los tres talleres que se llevaron a cabo, en su mayoría se contó con 8 padres de familia, lo cual indica que hay una falta de interés puesto que se les mandó un citatorio una semana antes para que pudieran asistir.

Por otra parte, la mayoría de los jóvenes manifestaron que sí les habían dicho a sus padres, pero que estos nunca acudían porque no les importaba.

#### **4.3 Propuesta de actividades para el desarrollo de la comunicación asertiva y efectiva**

A continuación se presenta una propuesta de actividades para el desarrollo de la comunicación asertiva y efectiva dirigida a la comunidad escolar y la familia de la escuela Telesecundaria "Celedonio Solano".

El objetivo de la propuesta es desarrollar la comunicación asertiva y efectiva dirigida a la comunidad escolar y familia de la escuela de la telesecundaria "Celedonio Solano" del municipio de Tlanehuayocan, Ver.

Para el cumplimiento del objetivo se proponen las siguientes actividades.

- Involucrar a los padres de familia en actividades recreativas escolares para favorecer sus relaciones y mejorar su comunicación con sus hijos (semana del estudiante).
- Realizar talleres de conocimiento sobre comunicación en el aula y familiar.
- Incluir temas de comunicación en la semana del estudiante y otras actividades.
- Llevar a cabo reuniones entre padres y maestros para comunicar de una manera asertiva y reconocer los problemas de sus hijos y alumnos y llegar a soluciones.
- Tener una sesión una vez cada 2 meses con los alumnos y padres para comunicar sus necesidades educativas o personales.
- Crear ambientes de confianza con padres, alumnos y maestros para prevenir y evitar posible problemas de comunicación.
- Implementar una escuela para padres para fortalecer la comunicación con sus hijos con respecto a la importancia de escuchar a los hijos para saber de qué manera poder apoyarlos.
- Organizar un comité de alumnos para poder hablar sobre temas que le interesen al grupo y hacerlo saber a los maestros y directora para llegar a acuerdos y lograr tener una buena comunicación asertiva y efectiva entre todos.
- Incluir en la ruta de mejora escolar las actividades que se proponen.



La propuesta anteriormente descrita fue aprobada por la directora de la institución educativa la cual se mostró agradecida y planea implementarla en su escuela como parte de las acciones consideradas en la ruta de mejora escolar.

## **5 Conclusiones**

El objetivo de esta investigación fue identificar las interacciones que obstaculizan la comunicación asertiva y efectiva entre la familia, maestros y alumnos, en la Telesecundaria "Celedonio Solano". El mismo se cumplió gracias a la investigación de campo.

De acuerdo a los resultados obtenidos por los instrumentos aplicados, en particular la encuesta con escala Likert, se concluye que la mayoría de los sujetos responden a que si hay una comunicación asertiva y efectiva entre, maestros, familia y educandos. Sin embargo, con la intervención del voluntariado en actividades de la escuela, este percibía una falta de comunicación asertiva y efectiva, por lo que la autora de este trabajo se dio a la tarea de desarrollar un taller para profundizar en el problema. Donde se detectó que los involucrados no tenían una buena comunicación. La experiencia del taller les permitió a los asistentes conocer sobre la comunicación asertiva y efectiva, y de qué manera poder llevarla a la práctica, también favoreció a los participantes para que se dieran cuenta que muchas veces no comunican sus necesidades y no lo hacen de una manera asertiva, y no piensan en las consecuencias de esto.

En los resultados se puede ver cuáles son los obstáculos que se presenta para establecer una comunicación asertiva y efectiva. En los maestros la falta de confianza por parte de los alumnos, la falta de motivación para acercarse a ellos, no hay una retroalimentación, no actúan de una manera asertiva, puesto que se encontró que a veces reaccionan violentamente. Con respecto a los padres, la falta de confianza y el reaccionar agresivamente ante determinadas situaciones y en los alumnos la falta de interés, de confianza, no se animan a contarle sus cosas, no existe una asertividad con lo que se dice y hace, se dificulta la apertura para hablar de sus problemas y ante determinadas situaciones reaccionan violentos.

Asimismo, una de las dificultades que se presentaron en la investigación fue la falta de participación masiva de los padres a asistir al taller y contestar el instrumento, lo cual indica falta de interés por parte de ellos y dificultades para establecer una comunicación asertiva y efectiva.

De igual manera, los que asistieron reconocieron que no existe una buena comunicación, pues durante el taller, los papas comentaron que descubrieron cosas de sus hijos que no conocían, al igual los educandos y maestros manifestaron sus opiniones respecto a que, generalmente, no lo ponen en práctica una comunicación asertiva y efectiva, y que es



difícil lograrla por miedo expresarse abiertamente y por la reacción que causarían en los demás

Como señalan los autores, la comunicación asertiva y efectiva es vital en la vida de las personas, en el caso de esta investigación, se rescata su importancia con respecto a la familia que es núcleo primario de los alumnos, y los maestros que son el segundo agente, puesto que pasan gran parte del tiempo en la vida escolar. Si se establece una comunicación de esta manera, las relaciones interpersonales pueden ser más productivas para solucionar la problemática que radica en que no se les presta atención y no hay un cara a cara donde el alumno se sienta seguro y no juzgado para poder expresar lo que quiere y para poder contar las cosas que le suceden.

En esta investigación se constata que las interacciones comunicativas siempre van a estar presente en todos los ámbitos del ser humano, de ahí la importancia de que se conozcan y que se den de una manera asertiva y efectiva.

En esta investigación se confirma la hipótesis que se planteó: La interacción comunicativa deficiente entre padres, maestros y alumnos obstaculiza una comunicación asertiva y efectiva.

Las experiencias de esta tesis son gratificantes puesto que se lograron los objetivos planteados y los aprendizajes esperados.

## **6 Recomendaciones**

- Sensibilizar a los padres de familia en la participación de las actividades escolares para mejorar la comunicación entre ellos.
- Incluir espacios donde se fomente la importancia de una comunicación asertiva y efectiva tanto para los maestros, familia y alumnos, que les permita expresar las necesidades educativas, familiares y personales para que aprecien las ventajas de una comunicación asertiva y efectiva.
- Proponer a la dirección de la escuela que incluya en la ruta de mejora escolar la propuesta que en este trabajo se presenta.
- Responsabilizar a los maestros en su contribución al desarrollo de la comunicación con sus alumnos y padres de familias.
- Valorar la participación de los alumnos en sus logros comunicativos en las diferentes actividades.



## **Referencias bibliográficas**

- Escudero, M. (2000). La comunicación en la enseñanza. México: Trillas.
- Carreño, C. y Hernández, J. (2013). Comunicación asertiva en los docentes para minimizar las conductas disruptivas. Consultado en [http://www.colombiassh.org/reh/IMG/pdf\\_TESIS\\_COMUNICACION\\_A\\_SERTIVA\\_PARA\\_CONTROLAR\\_LAS\\_CONDUCTAS\\_DISRUPTIVAS.pdf](http://www.colombiassh.org/reh/IMG/pdf_TESIS_COMUNICACION_A_SERTIVA_PARA_CONTROLAR_LAS_CONDUCTAS_DISRUPTIVAS.pdf) (Consultado el 25 de oct de 2014).
- Fuentes, I. (2010). Comunicación y asertividad entre padres e hijos (as) adolescentes. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0764.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0764.pdf) (Consultado el 17 nov de 2014).
- Gasperin, R. (2005). Comunicación y relaciones humanas. Xalapa: Universidad Veracruzana.
- Hernández Sampieri, R. et al. (2006). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: México.
- Macías, E y Camargo, G. (2013). Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. [http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2852/1/TECE\\_CamargoReinosoGina\\_2014.pdf](http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2852/1/TECE_CamargoReinosoGina_2014.pdf) (Consultada en 20 de diciembre de 2014).
- Ramos, S. (2001). Evaluación de la efectividad en un curso de comunicación para padres y madres con hijos (as) adolescentes en el desarrollo de las habilidades de la comunicación entre ellos. 2. [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/Sara\\_Guillermina\\_Ramos\\_Nunez.pdf](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Sara_Guillermina_Ramos_Nunez.pdf). (Consultado el 6 de enero de 2015).
- Sanz, G. (2005). Comunicación efectiva en el aula: Técnicas de expresión oral para docentes. España: Grao.
- Viera, H. (2007). La comunicación en el aula: relación profesor-alumno según el análisis transaccional. 2007. <https://books.google.com.mx/books>. (Consultada el 10 dic 2015).