

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN  
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación



*Una Institución Adventista*

**“Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito educativo y familiar durante la Pandemia del COVID-19”**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en  
Ciencias de la Comunicación

**Autor:**

Sophia Pierina De la Cruz Sulca

**Asesor:**

Dr. Ramos Alfonso Paredes

Lima, Ñaña, Septiembre 2020

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Alfonso Paredes Aguirre de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación , Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación , de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito educativo y familiar durante la Pandemia del COVID-19”** constituye la memoria que presenta la estudiante Sophia Pierina De la Cruz Sulca para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias de la Comunicación, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de Setiembre del año 2020



Dr. Alfonso Paredes Aguirre

---

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los ocho días del mes de septiembre del año 2020 siendo las 9:00 horas, se reunieron en modalidad virtual u online sincrónica, bajo la dirección del (de la) Presidente (a) del jurado: Lic. Nick Josías Brañez Mederano, el (la) secretario(a): Lic. José Víctor Cabrera Aquino y los demás miembros: Mtro José Calsin Molleapaza y el (la) asesor (a) Dr. Ramos Alfonso Paredes Aguirre, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: **“Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito educativo y familiar durante la Pandemia del COVID-19,”** de la egresada: Sophia Pierina De la Cruz Sulca, conducente a la obtención del **grado académico de Bachiller en Ciencias de la Comunicación.**

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los (la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por (la) (el) candidata (o). Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato(a):.....**Sophia Pierina De la Cruz Sulca**.....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Nominación de Bueno	Muy Bueno

Candidato (b): .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Lic. Nick Josías Brañez Medrano  
Presidente (a)



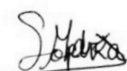
\_\_\_\_\_  
Lic. José Víctor Cabrera Aquino  
Secretario (a)



\_\_\_\_\_  
Dr. Ramos Alfonso Paredes  
Aguirre  
Asesor (a)

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Mtro. José Calsín Molleapaza  
Miembro



\_\_\_\_\_  
Sophia Pierina De la Cruz Sulca  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

# Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito educativo y familiar durante la Pandemia del COVID-19

Sophia Pierina De la Cruz Sulca<sup>a</sup>

<sup>a</sup>EP. Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Universidad Peruana Unión

---

## Resumen

Las relaciones sociales son un ámbito elemental para el desarrollo personal, donde la persona interactúa con los que le rodean intercambiando ideas, percepciones, conocimientos y sentimientos. Estas relaciones son las que establecen pautas de cultura grupal en el proceso de socialización. Siendo la comunicación base para cualquier tipo de relación interpersonal, es importante conocer las técnicas y estrategias en nuestra conducta para comunicarnos de manera eficaz y saludable que nos permitan desarrollarnos de manera adecuada en nuestro entorno para nuestro desarrollo personal, bienestar y calidad de vida. Incluso está comprobado que las personas que no cuentan con muchas habilidades sociales son más propensas a padecer de enfermedades psicológicas o hasta psicósomáticas. Es por ello que en la medida en que sepamos llevar nuestras relaciones sociales mediante las habilidades sociales, mantendremos una autoestima sana y nuestra calidad de vida mejorará. Actualmente el país y el mundo está siendo afectado por una enfermedad llamada COVID-19, que debido a esta se declaró una cuarentena nacional donde el servicio educativo y el ambiente familiar está siendo afectado. La presente investigación sobre la importancia de la comunicación asertiva tiene como finalidad explorar las bases conceptuales de la comunicación asertiva, con el propósito de mejorar la relación y comunicación con las instituciones educativas y en el ambiente familiar, superando esta barrera de comunicación que genera el COVID-19.

*Palabras clave:* comunicación; asertividad; relaciones interpersonales; familia; educación, pandemia.

## Abstract

Human Social relationships are an elementary area for personal development, where the person interacts with those who exchange ideas, perceptions, knowledge and feelings. These relationships are the guidelines of group culture in the socialization process. As communication is the basis for any type of interpersonal relationship, it is important to know the techniques and strategies in our behavior to communicate effectively and healthily to develop us appropriately in our environment for our personal development, well-being and quality of life. It is also proven that people who do not have many social skills are more likely to suffer from psychological or even psychosomatic illnesses. That is why as we separate carrying out our social relationships through social skills, we will maintain a healthy self-esteem and our quality of life will improve. Currently the country and the world are being affected by a disease called COVID-19, due to the fact that a national quarantine has been declared where the educational service and the family environment are being affected. The purpose of this research on the importance of assertive communication is to explore the conceptual bases of assertive communication, with the purpose of improving the relationship and communication with educational institutions and in the family environment, overcoming this communication barrier generated by COVID -19.

*Key Words: Keywords: communication; assertiveness; relationships; family; education.*

## 1. Introducción

El lograr una óptima resolución de un problema o conflicto de forma correcta es la asertividad, es definida como una capacidad y competencia comunicacional. Por lo tanto, la asertividad es entendida como una conducta que en ciertas circunstancias, una persona, puede adoptar; no se debe confundir como una cualidad o rango, pues nadie es completamente asertivo y en menor medida toma en todo momento esa postura. Solamente se muestra una conducta asertiva al evaluar los aspectos conductual, personal y situacional.

Desde que nacemos, y a lo largo de nuestra vida, hay un proceso que nos acompaña, y es: la comunicación, para demostrarlo, basta con imaginar a un bebé, aunque no expresen fonemas del leguaje de sus padres, se comunica por

medio de gestos y sonidos, hasta aprender y adoptar la lengua materna. Tomando en cuenta esto, (Mendieta, 2016) en su trabajo: “La comunicación asertiva: herramienta pedagógica para desarrollar la competencia comunicativa, nos muestra como la comunicación asertiva enriquece la competencia comunicativa, aportando al desarrollo de actividades, la adecuada expresión de emociones y sentimientos.”

Adicionalmente, Castanyer, O (2011) en su obra: “La asertividad, expresión de una sana autoestima”, en su tercera edición nos dice que la asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. La UNESCO plantea la comunicación asertiva como aquella que “sirve a sus fines, distribución de información y la efectividad de la comunicación. Las relaciones sociales son un ámbito elemental para el desarrollo personal, según Caballo (2005) relaciones o habilidades sociales “son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal, expresando sentimientos, actitudes y deseos”. Por lo tanto, son estas relaciones las que forman y establecen pautas de “cultura grupal en el proceso de socialización”. Las habilidades sociales tienen tal implicancia que se ha comprobado que las personas cuyas habilidades sociales son pocas o ninguna, tienen propensión a padecer de enfermedades psicológicas o hasta psicosomáticas.

Entonces, teniendo a la comunicación como base para que exista o se produzca relación interpersonal, se debe conocer las técnicas y estrategias conductuales para lograr una comunicación eficaz y mantener relaciones sociales satisfactorias por las que se logre desarrollar un entorno adecuado para el desarrollo personal, bienestar y calidad de vida de cada individuo.

Por lo tanto, hay una relación directa entre la habilidad para relacionarse socialmente y el mantener una sana autoestima y adecuada calidad de vida. En este sentido, Rivera (2016), expresa que “la asertividad es la base de las habilidades sociales; es una actitud de autoafirmación, estabilidad y respeto, busca que el ser humano mejore su comunicación interpersonal y se desarrolle siendo uno mismo”.

## **2. Desarrollo o Revisión**

Asertividad

### **I. Definición.**

Los seres humanos se relacionan diariamente, otros individuos en su entorno, sin embargo no todos se dan cuenta de la implicancia de la comunicación y, en mayor medida, de los problemas que genera si ésta no se desarrolla de la manera correcta. Incluso, las mayores guerras se iniciaron por una comunicación deficiente o una resolución tardía del problema.

La complejidad de las relaciones humanas está basada en que cada persona es diferente de otra en cada área o aspecto de vida. Hay una gran regularidad de conflictos entre individuos por poseer ideas o cosmovisiones diferentes y no saber tratarlas armónicamente, ello desencadena en relaciones sociales dañadas o resquebrajadas. De ahí la importancia de conocer o identificar las formas de comunicación usadas por los seres humanos al relacionarse.

La experta en relaciones comunicativas, Marina Estacio, menciona tres estilos de comunicación existentes:

1. **Asertivo:** Ser capaz de expresar ideas y sentimientos, ejerciendo el respeto a su persona y a los demás.
2. **Pasivo:** La persona evita expresarse la mayor parte del tiempo, permaneciendo en silencio, no expresa pensamientos ni sentimientos.
3. **Agresivo:** La persona expresa sus pensamientos y sentimientos sin tener en cuenta a las demás personas (egoísta) y usualmente faltando el respeto a los demás.

La asertividad, como virtud, es la que permite argumentar y expresar confiadamente un pensamiento sin dañar a los demás, dándole valor a nuestro criterio. Por lo tanto, la asertividad es el punto medio, y balance, entre la pasividad y agresividad. “Mirar por los derechos propios respetando los del resto” Cid, Flor (2018)

“El término deriva de la palabra “aserto” que quiere decir “afirmación” o “seguridad con la que afirmamos una cosa” (Feijoo, 2013). Este término fue acuñado por Joseph Wolpe y lo empleó por primera vez el término en su libro “Psicoterapia por inhibición recíproca”, publicado en 1958, basado en los trabajos de Andrew Salter. (Zaldivar, 2013)

“Entre los comportamientos agresivos, pasivos y asertivos existe gran diferencia, estos dos primeros son manifestaciones extremistas que no nos permiten llevar una relación interpersonal de manera adecuada. Se ha definido de muchas maneras pero todos convergen en considerar la asertividad como una habilidad de comunicación interpersonal o social” (Aguilar, 2007; Castanyer, 2009; Gaeta y Galvanovskis, 2009; Güell, 2005). “Es una conducta

que adoptamos dependiendo de las situaciones y de las personas con quienes nos relacionamos. El entrenamiento asertivo favorece el aprendizaje de una forma de actuar adecuada para la defensa de sus intereses y sienta las bases de una interacción social óptima” (León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos, 2009; McLoughlin, 2009). “La asertividad toma un papel importante cuando sentimos un enfrentamiento entre nuestros intereses y deberes que nos genera la socialización, las experiencias y las influencias”. (Prieto, 2011) “Esta busca desarrollar las habilidades necesarias para expresar acuerdos o desacuerdos de forma constructiva, alterando comportamientos.” (López y Calvopiña, 2014)

Tabla 1

Primeras definiciones de asertividad, según algunos autores.

Lazarus (1973)	La conducta asertiva, se puede dividir en 4 patrones de respuesta específicos: 1) Decir «no», 2) Pedir favores y hacer demandas, 3) Expresar sentimientos positivos y negativos, y 4) Iniciar, continuar y terminar conversaciones generales
Jakubowski y Lange ( 1978)	“Es la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atender contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento”
Aguilar-Kubli (1987)	Asertividad es la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, y su meta fundamental es lograr una comunicación satisfactoria. Sus componentes principales son: El respetarse a sí mismo, respetar a los demás, ser directo, honesto y oportuno, mantener control emocional, saber expresar y escuchar, ser positivo y la expresión no-verbal de los mensajes
Riso (1988)	Conducta asertiva permite a la persona expresar adecuadamente 2 elementos (incluyendo los componentes verbales y no verbales); el primero, oposición, que implica: decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos; el segundo elemento es afecto e incluye: dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general. Ambos elementos van de acuerdo con los intereses y objetivos del individuo, respetando el derecho de los otros.
Flores (2002)	Asertividad es la «habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado»

Tabla 2

Definiciones de asertividad, según algunos autores actuales.

<p>Monje, Camacho, Rodríguez, Carbajal (2009)</p>	<p>La asertividad es una conducta y habilidad cimentada en la legitimidad de derechos, por lo que busca afirmarlos transmitiendo necesidades, sentimientos, creencias, opiniones, intereses positivos o negativos sobre uno mismo, y sobre los demás, de forma honesta, oportuna, respetuosa y sin manipulación alguna, con la finalidad de maximizar la interacción social directa, positiva y orientada hacia metas.</p>
<p>García (2013)</p>	<p>“La asertividad es la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento”</p>
<p>Calvopiña (2014)</p>	<p>Es una conducta y habilidad de expresión que busca legitimar los derechos de las personas, transmitiendo pensamientos y sentimientos de forma honesta, oportuna y respetuosa para maximizar la interacción social constructiva. Más específicamente, la comunicación asertiva es un comportamiento comunicacional que implica desarrollar habilidades de expresión de acuerdos o desacuerdos que, a la vez, altera comportamientos de forma positiva.</p>
<p>López (2015)</p>	<p>“La asertividad posibilita a la persona defenderse en las interacciones sociales, ser tolerante y expresar con facilidad sus sentimientos”</p>
<p>Rivera (2016)</p>	<p>“La asertividad se concibe como una técnica para el desarrollo de la autorrealización del ser humano, de modo que implica aceptación y valoración personal además de la posibilidad de expresar con firmeza y respeto las opiniones o ideas de forma apropiada”</p>
<p>Aguilar (2018)</p>	<p>“La asertividad permite crear un clima positivo, y actúa pensando en sí mismo y en los demás, si una persona crea un clima favorable, el entorno también responde a ello, si transmitimos sentimientos, opiniones, emociones con empatía, pues cada quien merece el respeto común para que no haya indiferencia, en las reacciones encontradas...”</p>

Tomando en cuenta lo anterior, entendemos a la asertividad como una conducta adoptable de acuerdo a las circunstancias, y no como una cualidad personal, porque nadie es totalmente asertivo, o actúa asertivamente en cada proceso comunicativo. Sin embargo, ¿Cómo y cuáles son los estándares para mantener una conducta asertiva?

También, Riso (2002) establece tres características de la asertividad: La tolerancia, la prudencia y la responsabilidad.

Güell y Muñoz (2000, pp. 92-93) definen ciertas actitudes y creencias propias de una conducta asertiva en el ser humano. Todas las personas intentan obtener lo que mejor creen, siempre y cuando no afecte negativamente a otras personas, todos tienen que ser respetados, todos pueden solicitar ayuda, sin exigir; y, también pueden no brindar su ayuda si así lo desean, todas las personas pueden sentir emociones y son libres de expresarlas, teniendo en cuenta los sentimientos de los demás, cada persona tiene sus propios argumentos sobre algún tema y pueden expresarlas sin

lastimar a otra persona, todas las personas pueden equivocarse en lo que hacen, dicen, o piensan, pero deben hacerse responsables por sus actos.

Adicionalmente, Caballo, Lange, Castanyer y Smith, autores comunicativos, presentan un resumen de los, como ellos lo definen, derechos asertivos: “ser tratado con dignidad y respeto, a experimentar y expresar sentimientos, a tener y manifestar opiniones y creencias, a decidir qué hacer con el tiempo, el cuerpo y la propiedad que le pertenecen, a cambiar de opinión, a decidir sin presiones, a cometer errores y a ser responsable de ellos, a ser independiente, a pedir información, a ser escuchada y tomada en serio, a tener éxito y a fracasar, a estar sola, a estar contenta, a no ser lógica, a decir no lo sé, a cambiar de opinión y a hacer cualquier cosa sin violar los derechos de las demás personas.”

Cada definición de asertividad está relacionada directamente con tres aspectos: (1) psicológico, porque posibilita la disminución de la ansiedad; (2) sociológico, ya que se relaciona con la defensa de los derechos propios y ajenos; y (3) comunicacional, porque implica habilidades para expresar sentimientos y pensamientos. (Naranjo, 2008)

## II. En el ámbito familiar

En primer lugar, se debe definir el concepto de “familia”, sin embargo, este es un aspecto en la que los autores no han llegado a un acuerdo concreto y estable, puesto que existen muchas perspectivas para el significado de familia. Este significado puede depender de la cultura, el contexto temporal, y otros factores. Sin embargo, se puede tomar la definición de Aristóteles es la más acertada, aún con deficiencias: “una convivencia querida por la naturaleza para los actos de la vida cotidiana”. Indiscutiblemente, una familia es mucho más que una unidad jurídica social y económica; insustituible para la transmisión y la enseñanza de los valores en el desarrollo y bienestar de cada uno de sus miembros, también para el bien de la sociedad, ya que la familia es el núcleo de esta.

Ahora bien, la “comunicación familiar” es toda interacción establecida entre los miembros de esta, donde cada uno desarrolla habilidades sociales necesarias para el proceso de desarrollo social del entorno al que pertenece. Este tipo de comunicación depende de un contexto, cultura y estructura familiar donde se encuentre. En este proceso el rol de los padres es sumamente importante, pues, sus conductas y caracteres son los que se verán reflejados en el desarrollo de la dinámica interna pues son ellos quienes lo dirigen.

Toda la interacción realizada dentro del ámbito familiar es la fuente inicial de la interacción social. Esta comunicación social es la que permite manifestar ideas, pensamientos, sentimientos, desacuerdos y emociones, que son necesarios para el desarrollo social y personal. Por ende, la comunicación llega a ser una puerta de expresión emocional y realización de necesidades sociales.

Ya que la estructura familiar es indispensable para el desarrollo humano, y, también, base del comportamiento práctico en comunicación social, es necesario darle la importancia correspondiente a las relaciones familiares y sus formas de comunicación.

Si predomina la agresividad en la forma en cómo los padres instruyen, corregir y comunican, pues esto llevará un mensaje de naturalidad al ejercer fuerza y conflicto en las soluciones de los problemas diarios. Por otro lado, si las repuestas son pasivas y evitan afrontar adecuadamente el problema, es posible que futuramente los hijos no afronten dificultades y sean más vulnerables a que sus derechos sean atacados.

En cambio, en una conducta asertiva impera un adecuado manejo de emociones, y esta es la herramienta necesaria para una comunicación adecuada y saludable, resolución de problemas y obtención de los objetivos en las distintas relaciones sociales incluyendo la familiar.

Para que se desarrolle una conducta asertiva en la familia, es necesario que los miembros se conozcan y, ante todo, se acepten los unos a los otros. Esto se consigue con la comunicación de sus intereses, preocupaciones y formas de respuesta de cada uno; además de seguridad y confianza en el otro. También es importante el tiempo a invertir en la relación familiar.

Una comunicación constante y estable entre padres e hijos desarrollará un ambiente armónico donde los padres forman parte del crecimiento de sus hijos en todos sus aspectos, por medio de actividades de convivencia diaria y prestando atención a lo que sucediere con ellos. Este estilo de vida familiar también influye en el ámbito educativo, ya que son los padres quienes colaboran en el cumplimiento de las tareas y obligaciones. Además, una relación familiar positiva disminuye la probabilidad que los hijos sufran de baja autoestima, bullying o adopten conductas inapropiadas, como: fumar, beber o alguna otra adicción. En este sentido, la comunicación asertiva en la familia es la “base de la formación de la persona y el desarrollo de todos sus ámbitos”, especialmente el de su familia futura.

Entonces, la forma de comunicación, en la interacción familiar es la que define los procesos de comunicación de un individuo en la sociedad donde reside. Así este podrá desarrollarse y afrontar conflictos en su entorno social de manera adecuada.



Sin embargo, en la vida existen diferentes ámbitos, en la familia también pasa lo mismo, y es que encontramos diferencias y conflictos suscitados, ya que por más que domine la asertividad, es inevitable no tener algún conflicto en nuestras actividades y, consecuentemente, a lo largo de nuestra vida. Según Juan Lederach, el conflicto es “natural y necesario para el crecimiento y transformación social”.

Los conflictos intrafamiliares se pueden definir como “las tensiones que se presentan entre los miembros de una misma familia en torno a diferentes aspectos: conyugales, afectivos, domésticos, parentales, intergeneracionales, intergénero, entre otros. Se trata de diferencia de intereses, deseos, opiniones e incluso de valores”.

Los conflictos intrafamiliares se dan por dos principales factores:

1. Las estructuras familiares: Con el paso de los años, el número de integrantes en la familia va cambiando, y correlativamente también la cantidad de conflictos.
2. La cultura del conflicto: Independientemente del tipo de comunicación que adopte una familia, esta será parte de una cultura ocasionadora de conflictos.

Si dentro de la familia se presentan conflictos en las relaciones y no se resuelven, es posible que cada integrante crezca con dificultades para convivir sanamente.

Además, Segura (2017) en su investigación “Estilos De Comunicación para el Afrontamiento del Conflicto en la Convivencia Marital”, concluye que” al existir una prevalencia de estilo comunicativo agresivo-pasivo y sumiso, también existe mayor probabilidad de ruptura en la familia y menor permanencia y estabilidad.”

En ese sentido, la comunicación toma un papel importante en la solución de conflictos, si es usado en el momento y modo correcto. El único proceso para obtener información de la otra parte es la comunicación, esto es muy beneficioso, ya que brinda la capacidad de predecir comportamientos, elaborar estrategias de acción, tomar decisiones y participar en el conflicto de manera positiva

La asertividad en el ámbito familiar “ayuda a mantener el control y la autoestima, consiguiendo nuestros objetivos en la relación sin perder el afecto de los demás o el respeto por nosotros mismos [...] además es una habilidad de autoprotección para nuestros hijos”.

Las dos destrezas más significantes en la solución de conflictos intrafamiliares son:

1. La habilidad de escucha: De acuerdo con Tito Lopes, “el saber escuchar hace que el facilitador resuelve constructivamente un conflicto”.
2. La fluidez: Marisol Pérez y Javier Aguilar, señalan que “las familias flexibles son las que usa la conversación, la escucha y las interacciones libres”.

Bishop (2000) y Smith (2013) explican que “los comportamientos no asertivos se aprenden desde niño y se siguen presentando en la vida adulta; además, todos tenemos comportamientos asertivos y no asertivos según la situación que se presente y el comportamiento adecuado que aprendimos en dada situación.”

Para un individuo común resulta difícil ser asertivo, debido a actitudes negativas aprendidas en la infancia, en estos casos, se recomienda concentrarse en lo positivo de sí mismo, de quienes nos rodean y de las situaciones. Posteriormente, expresar gradualmente lo que es agradable de sus amigos y familia, estos seguramente devolverán los elogios.

### III. En el ámbito educativo.

Desde principios de la humanidad, la comunicación siempre ha tenido el propósito de buscar solucionar las necesidades del humano, quien es un ser que se diferencia por poseer dicha capacidad de entre los demás seres vivos. La comunicación educativa es un proceso de interacción entre profesores, estudiantes y autoridades, que tiene como finalidad crear ambiente social y psicológico favorable, para optimizar el intercambio y recreación que contribuyen al desarrollo de la personalidad. (Calderón, 2017) .

AL llegar a la universidad, se espera que mediante el aprendizaje, el joven se pueda formar integral y sistemáticamente. Incluyendo el desarrollo como estudiante y más tarde, como profesional. Actualmente, es muy frecuente la presencia de una enseñanza que apenas hace lo posible por cumplir los estándares, y por consiguiente, resulta en un bajo desempeño estudiantil en los jóvenes. Incluso, Romano (2012) refiere a “la asertividad como una herramienta de toma de decisiones para la elección vocacional de los estudiantes”.

La ciencia cognitiva, en los últimos años, ha demostrado que este abanico de habilidades personales influye de forma decisiva en la adaptación psicológica del alumno, ya sea en clase, en su bienestar emocional e incluso, en sus logros académicos y en su futuro laboral. La capacidad y la habilidad para entender al otro, escucharlo, ayudarlo, saber cuándo y en qué forma debe hablarse, así como entender sus estados de ánimo, son fundamentales en los procesos de enseñanza aprendizaje, para obtener una formación integral de los sujetos.

Por lo tanto, (Mendieta, 2016) propone que “el maestro participe en los procesos de aprendizaje sobre la comunicación asertiva, lo cual lo pondrá como un mediador para que los alumnos aprendan el concepto de asertividad. Asimismo, que el estudiante sienta confianza, interés, convicción, y seguridad en su comunicación gestual y oral de parte del profesor, y que éste sepa identificar cuándo y cómo intervenir en el proceso de aprendizaje. Pero no se tiene un completo docente capacitado para este tipo de enseñanza. El proceso de enseñanza se basa en interacción, y las emociones tienen un papel importante en ello, es por eso que los docentes deben desarrollar las competencias emocionales para que influyan en el estudiante y en el clima del aula”.

De la misma manera, Barreda (2012), coincide en que “muchos maestros no le dan la importancia a analizar si sus mensajes están siendo transmitidos de la manera correcta o si cumplieron o no con su objetivo. Con frecuencia los estudiantes no consiguen captar el mensaje, lo cual genera problemas de comprensión y dificultades en el entendimiento de futuros mensajes”.

Adicionalmente, (Keil, 2011) nos expresa que “el docente se gana el respeto de los alumnos a través del respeto de sus opiniones y puntos de vista, creando un ambiente de comunicación fluida entre los participantes en el salón de clases. Sin embargo, es verdad también que los docentes normalmente no establecen relaciones de empatía con sus estudiantes generando situaciones de desconfianza e inseguridad cuando se presenta alguna situación de problema. Muchos estudiantes incluso se abstienen de participar en clases porque no reciben el apoyo o la valorización de su aporte de parte de los maestros. Por lo tanto, es igual de importante saber analizar y censurar comportamientos negativos”.

Por su parte, Según Castellanos (2002), “un proceso de enseñanza aprendizaje desarrollador es aquel que determina a la enseñanza y al aprendizaje como una educación desarrolladora teniendo como factores principales: la comunicación asertiva y las actividades dinámicas. El educador deberá tener como propósito enseñar los conocimientos necesarios para la vida dentro y fuera de la institución”.

(Fontcuberta, 2001) expresa que “la relación entre comunicación y educación se da desde los orígenes mismos de los conceptos, por lo tanto, no puede entenderse una tarea educativa sin una eficiente acción comunicativa. Es por eso que aprendizaje no solo significa adquirir conocimientos, también a aprender a buscar herramientas que nos ayuden a solucionar problemas: seleccionar información, formular hipótesis, ordenar y relacionar ideas, etc. Entonces, Las estrategias de aprendizaje son conductas o pensamientos que facilitan el aprendizaje, estas estrategias van desde las simples habilidades de estudio, hasta los procesos de pensamiento complejo”.

De acuerdo con Gonzalo Retamal Moya, los tipos de estrategias de aprendizaje son:

1. Las estrategias impuestas: “Elementos didácticos impuestos por el profesor, como resúmenes, preguntas de reflexión, ejercicios y autoevaluaciones, este a su vez realiza modificaciones o manipulaciones en el contenido estructural del material de aprendizaje”.
2. Las estrategias inducidas: “Elementos elaborados por el estudiante aportaciones, auto-interrogatorio, la elaboración y la repetición, además, son aquellas que se vinculan con el entrenamiento de los sujetos para manejar directamente y por sí mismo los procedimientos que le permiten aprender con éxito.”

Mientras que para Avila, (2001) “las dos tipos de estrategias son de carácter cognoscitivas, ya que se encargan de involucrar la información y procesarla a partir de una fuente textual que realiza el lector, en el primer caso la importancia se da en el material y en el segundo se da a la persona que aprende”.

Se resuelve que el docente debe promover al estudiante la investigación, el debate y el planteamiento de dudas, analizando las capacidades que posea. Aquellos docentes con una clase estructurada, eficaz, creativa y enfocada a desarrollar esas cualidades, estará seguro en su enseñanza.

Solo el trabajar con un estilo de comunicación asertiva dará resultados buenos a la estrategia de aprendizaje, ya que este tipo de comunicación permite el desarrollo de la interacción, el trabajo en equipo y la motivación del docente para con el alumno, y garantiza el proceso de enseñanza - aprendizaje en la formación profesional de cada estudiante.

Por consiguiente, Corrales, Quijano y Góngora (2016) en su investigación “Comunicación asertiva de los docentes y clima emocional del aula en preescolar”, ratifica la relación estrecha entre las relaciones entre los estudiantes y el estilo de comunicación del docente con consecuencias con el proceso formativo y educativo.

“La comunicación asertiva es un estilo de intercambio que tiene un gran impacto en las relaciones emotivas, sociales y profesionales, lo que permite al estudiante desempeñarse de la mejor manera. En la enseñanza tiene el papel importante de buscar alternativas y soluciones a los problemas, que llevan a la labor educativa ser desarrolladora y multidisciplinar.”

#### IV. Comunicación asertiva durante la pandemia del Covid-19

##### IV.I. Pandemia del Covid 19

Según la OMS, los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. Recientemente se descubrió una enfermedad infecciosa por coronavirus COVID-19, causando una pandemia mundial, esta causa infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). En el Perú, por medio de un decreto supremo, se estableció cuarentena nacional. Debido al aislamiento social, el ámbito familiar y educativo en las relaciones interpersonales ha sido afectada.

En el artículo web titulado “La comunicación en tiempos del coronavirus”, Contreras (2020) explica: “...La comunicación se hace parte fundamental de la construcción y puesta en operación de soluciones. Esta disciplina, que tiene la capacidad de articular fronteras entre el mundo individual y social, y entre distintos campos como la salud, la espiritualidad y la protección social, suele jugar un papel en extremo importante tanto en las fases de previsión, como en las de prevención y las de solución.

##### IV.III. Comunicación asertiva en el ámbito familiar

Cuando uno es niño, el núcleo familiar es uno de los factores por el cual se define el futuro de cada integrante de esta. En este caso, definirá los procesos de comunicación que aplicará en la sociedad y en la vida personal. Con una comunicación asertiva desde el hogar, el niño adopta una conducta asertiva donde mantiene el control y autoestima propio, fortalecer el afecto y respeto por él y los demás. Además, afrontará conflictos en el ámbito social adecuadamente.

El autor Contreras (2020), también reafirma: “Una medida de distanciamiento social con aislamiento en los hogares, constituye una situación sociocultural especial que rompe la cotidianeidad. Técnicamente es una medida adecuada que necesita ser reforzada y consolidada desde las propuestas de los medios de comunicación, así como con actividades que se realicen para alimentar la situación de encuentro y socialización familiar en el hogar”.

Actualmente la barrera del aislamiento social está afectando las relaciones afectivas y sociales en una familia, y más en un niño. Los seres humanos somos sociables por naturaleza, y el que a temprana edad esta sea restringida afectara al niño mental y socialmente en el futuro.

Recientemente el Minsa aprobó la “Guía Técnica para el Cuidado de la Salud Mental de la Población Afectada, Familias y Comunidad” en el contexto del estado de emergencia nacional, con el fin de evitar emociones como la ansiedad, tristeza o preocupación que genera el aislamiento e interacción con otras personas. Las relaciones son un ámbito elemental para el desarrollo personal de una persona. Entonces, este documento aclara que los menores de 14 años pueden salir de sus hogares acompañados de sus padres, con el protocolo de seguridad, por un tiempo máximo de 30 minutos y con una distancia no superior de 500 metros respecto del domicilio del niño, niña y adolescente.

Por lo tanto, la comunicación asertiva ocupa un papel fundamental en la confrontación de los efectos de la pandemia. El uso correcto del tono de voz, gestos, recursos que establezcan los adultos para la comprensión del niño del uso de las mascarillas y por qué de su importancia, y del aislamiento social. En ese sentido, si se aplica las dos

destrezas más significativas de la comunicación asertiva en la familia; ya anteriormente mencionadas, que son la habilidad de escucha y la fluidez en una conversación con el niño, será una mejor solución de conflictos intrafamiliares en el ambiente familiar en la cuarentena.

La OPS (Organización Panamericana de la Salud) ha brindado un documento donde expone una lista de Consideraciones psicosociales durante el brote de COVID-19. Mencionan actitudes asertivas como ayudar a los niños a encontrar maneras positivas y adecuadas de expresar sus sentimientos, como el temor y la tristeza. Cada niño tiene su propia manera de expresar sus emociones. Los niños se sienten aliviados si pueden expresar y comunicar sus sentimientos en un entorno seguro y de apoyo.

De la misma forma, Bromley, (2020) “El ser humano necesita socializar con las personas para estar bien, así como necesita tener todo tipo de estímulos y esto lo aprende en la casa, calle, colegio, en contacto con sus amigos, etcétera”

Además, cuando algún familiar es detectado con COVID-19, la conducta asertiva es fundamental para dirigirse a ellos, como también comunicar a los menores en casa de ello. Demostrar empatía, apoyo, compasión y amabilidad hacia todas las personas afectadas, son elementos de una conducta asertiva.

También el no dirigirse a ellos como “casos de COVID-19”, las “víctimas”, las “familias de COVID-19” o los “enfermos”, sino como “personas que tienen COVID-19”, “personas que están en tratamiento para COVID-19”, “personas que se están recuperando de COVID-19”, esto puede influir en su mejora y estado anímico.

Esto en relación con el sistema educativo correcto que se brinde actualmente y reciba el niño, dependerá del buen resultado.

También, Contreras(2020) , en su artículo web: “La comunicación en tiempos del coronavirus”, detalla: “Por sobre todas las cosas, los mensajes deben ser, además de claros en las condiciones y consecuencias de la pandemia, esperanzadores en sus posibilidades de solución con el aporte de todos. Inventar alternativas asertivas de convivencia y construcción de esperanzas, dinamizando las capacidades sociales de desarrollo de soluciones compartidas y alimentado prácticas sociales de resiliencia, donde se resista, absorbe, adapte y recupere”.

#### I.V.II.II. Comunicación asertiva en el ámbito educativo

Según El Ministerio de Educación (MINEDU), “la cuarentena ha impactado en la educación de 9,9 millones de estudiantes peruanos ya que el inicio de las clases fue postergado y las clases presenciales suspendidas”. Por primera vez en años, se deben poner las necesidades de los estudiantes y los espacios en los que conviven para brindarles una educación acorde a las características territoriales. Ya que, según el INEI, sólo el 39% de los hogares a nivel nacional tienen acceso a Internet y en el área rural sólo el 5%.

El 27 de marzo, MINEDU anunció el inicio de una nueva estrategia. La nueva modalidad de educación fue virtual desde el 6 de abril a través de “Aprendo en Casa”, nueva estrategia de enseñanza a distancia creada por MINEDU, para la educación preescolar, primaria y secundaria. La transmisión es vía empresas nacionales de radio, televisión, y de las empresas de telecomunicaciones.

Con el apoyo de la Oficina de la UNESCO en el Perú, MINEDU busca asegurar una respuesta óptima ante la crisis del sector educativo. Brinda “reuniones interministeriales con otros ministerios de la región, la organización de debates virtuales por parte de expertos y especialistas en educación a distancia, incluyendo un seminario web para profesores sobre herramientas socio-emocionales en contextos de emergencia y aislamiento, y la preparación de una propuesta de respuesta a la emergencia con énfasis en las zonas rurales y las poblaciones vulnerables.”

En este caso, los profesores encargados de brindar la educación, llevan una responsabilidad mayor que la de antes en el desarrollo de los niños por esta cuarentena. Como ya se ha mencionado, “una estrategia de aprendizaje correcta sólo dará buenos resultados si trabaja con un estilo comunicativo asertivo, ya que esta comunicación permitirá el desarrollo de la interacción, el trabajo en equipo y la motivación de docente hacia el alumno”.

Por ello, aprender a escuchar, modular la voz, enfatizar palabras claves, comunicación gestual y darle oportunidad de réplica al niño, son una de las estrategias ya mencionadas (Cañón y Rodríguez, 2011; Gaeta y Galvanovskis 2009; Naranjo, 2008; Da Dalt y Difabio, 2002), que los docentes deben tomar en cuenta para las clases virtuales que brinden, ya que así ayudarán a orientar, modificar o mejorar la comunicación asertiva con los estudiantes y padres de familia.

Se recuerda que un proceso de enseñanza es “aquel que determina a la enseñanza y al aprendizaje como una educación desarrolladora teniendo como factores principales: la comunicación asertiva y las actividades dinámicas”. Castellanos (2002).

### **3. Conclusiones**

Concluyendo el presente trabajo de revisión se considera a la comunicación asertiva como una conducta, y no una característica o virtud, que puede ser desarrollada por cada ser humano. Por ello, se hace posible mejorar cada relación interpersonal, de cualquier ámbito de la vida: familiar, amical y escolar, aplicando la asertividad.

Motivo a que la cuarentena nacional presenta una barrera en la comunicación y en las relaciones en las personas, la investigación concluye que, considerando las bases conceptuales de la comunicación asertiva, su importancia, y llevándolo a la práctica en los ámbitos familiares y educativo, se podría conllevar estas dificultades que genera el COVID.

La comunicación asertiva es el estilo de comunicación más efectivo y con la bondad de que puede desarrollarse de distintas formas. Aquellos quienes se comunican asertivamente demuestran seguridad y empatía en la vida, ello, dará más satisfacción y a su vez mayor probabilidad de éxito laboral y personal. Al aplicar una comunicación afectiva, además de respetar a los que te rodean, ellos también devolverán el respeto y admiración.

Se concluye que la asertividad es una actitud de autoafirmación, estabilidad y respeto. En tiempos de pandemia, gracias a una conducta asertiva, el desarrollo será personalmente desde la familia, educación y, en su futuro laboral, formando un ciclo de desarrollable aún con las barreras que presentenn los tiempos de pandemia.

#### 4. Referencias

- Acosta, A. (2008). La comunicación como vía hacia una educación consensual.
- Aguilar, E. (2007). Asertividad: cómo ser tú mismo sin culpas.
- Acosta, A. (2008). La comunicación como vía hacia una educación consensual.
- Aguilar, E. (2007). Asertividad: cómo ser tú mismo sin culpas.
- Aguilarte I., Calcurián, I. Ramírez, Y (2010) La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes.
- Aguilar L. (2018). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018. Perú.
- Alberto, M. (2011). Características comunicación asertiva: Vive Bien.
- Baracaldo, A. C. S. (2017). Estilos de comunicación para el afrontamiento del conflicto en la convivencia marital. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8(2), 145-158.
- Caballo, V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones: *Estudios de Psicología*.
- Caballo, V. E. (1993). Relaciones entre diversas medidas conductuales y de autoinforme de las habilidades sociales. *Psicología Conductual*. <http://doi.org/10.3989/gladius.2005.30>
- Cabrero García, B., Loredó Enriquez, J., & Carranza Peña, G. (2008). Análisis de la práctica educativa de los docentes : pensamiento , interacción y reflexión. Recuperado de: <http://doi.org/ISSN 1607-4041>.
- Cabrero, B. G., Enríquez, J. L., & Peña, G. C. (2008). Análisis de la práctica educativa de los docentes: Pensamiento, interacción y reflexión. Recuperado de: <http://doi.org/ISSN 1607-4041>
- Calderón matute, I. C. (2017). Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa martha bucam de roldós (doctoral dissertation, universidad de guayaquil).
- Calvopiña, D. (2014). Conflictos intrafamiliares y comunicación asertiva: Manual De comunicación para el manejo de conflictos intrafamiliares dirigido a operadores de servicio familiares ecuatorianos.
- Castellanos, S. (2002). Enseñar y aprender en la escuela. Ed. P y Educación. La Habana.
- Cid, F. (2018) .El valor de la asertividad en comunicación Interna
- Chacaltana & Monzon. (2020). La educación en tiempos del coronavirus. 24 de Abril del 2020, de Lampadia Sitio web: [https://www.lampadia.com/analisis/educacion/la-educacion-en-tiempos-del-coronavirus#\\_ftn1](https://www.lampadia.com/analisis/educacion/la-educacion-en-tiempos-del-coronavirus#_ftn1)
- Contreras, A. (2020). “La comunicación en tiempos del coronavirus”. Recuperado de <http://www.signisalc.org/noticias/articulos/23-03-2020/la-comunicacin-en-tiempos-del-coronavirus>
- Domínguez Alonso, J., López Castedo, A., & Álvarez Roales, E. (2015). Implicación de variables sociales y educativas en la conducta asertiva adolescente. Recuperado de: <http://doi.org/10.1016/j.aula.2014.05.004>
- Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19) 2020, de OPS/OMS Sitio web: <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Flores, M. M. (2002). Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. *Revista de La Universidad Autónoma de Yucatán*.
- Flores, M. y Díaz-Loving, R. (2002). Asertividad: una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales.
- García, A. y Reyes, I. (2017). Construcción y validación de una escala de asertividad en la relación paciente - médico
- García, B, Loredó, J y Carranza, G. (2008). Análisis de la práctica educativa de los docentes: pensamiento, interacción y reflexión. México.
- García, C. R. (2005). Habilidades sociales, clima social familiar y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Liberabit*.
- García, L., Bolaños, I., Garricos, S., Gómez, F., Hierro, M., Tejedor, M. (2011) .Cómo resolver los conflictos familiares.
- González, Y. (2011). La comunicación en la dirección del proceso de enseñanza aprendizaje.
- Hernández, M. D. A. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*. Recuperado de: <http://doi.org/10.5565/rev/educar.294>
- Hernández, Y. (2013). Afrontamiento y agresividad en estudiantes universitarios en La Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. (Tesis doctoral inédita en Psiquiatría). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España. Consultado en: <http://hdl.handle.net/10486/14271>
- Jiménez, L. (2017) .Módulo de intervención para abrir canales de comunicación asertiva entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria y media. Colombia.
- Lechleiter & Vidarte. (2020). The Peruvian education system: seeking quality and equity during COVID-19 times. 2020, de World Education Blog Sitio web: <https://gemreportunesco.wordpress.com/2020/04/07/the-peruvian-education-system-seeking-quality-and-equity-during-covid-19-times/>
- Luisa, M., & Pereira, N. (2008). Relaciones Interpersonales Adecuadas Mediante Una Comunicación Y Conducta Asertivas Adequate Human Relationships Through an Assertive Conducts and Communication. Recuperado de: <http://doi.org/10.15517/aie.v8i1.9315>

- Naranjo Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades Investigativas En Educación*. Recuperado de: <http://doi.org/10.15517/aie.v8i1.9315>
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertiva. *Revista Electrónica*.
- Ochoa, G. (2016). La comunicación Asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje del educando universitario en el 2016.
- Pujol Franco, L. (2004). La conducta asertiva como habilidad social. Recuperado de: <http://doi.org/211-04-023-X>
- Randstad Holding. (2016). Estudio ambición en el ambiente laboral. Recuperado en: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs10869-010-9172-7.pdf>
- Rengifo Hernández, G. A. (2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional.
- Riso, W. (1988). Entrenamiento asertivo.
- Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo.
- Rivera, T. (2016). Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar. Bogotá D.C.
- Rizo García, M. (2007). Interacción y comunicación en entornos educativos: Reflexiones teóricas, conceptuales y metodológicas. E-Compós.
- Roa, M. (2014). Manual para alumno y alumna; Cómo fomentar en nuestro hijos e hijas habilidades sociales, de comunicación, asertividad y autoestima como herramientas frente a la presión de grupo.
- Roca, E. (2014). Cómo mejorar tus habilidades sociales. Valencia: ACDE Ediciones.
- Satir, V. (2003). Taller comunicación y asertividad. Universidad Centro occidental.
- Tejera C., J. F. (2008). Relaciones entre Comunicación y Educación para la Formación de Habilidades Comunicativas. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Torres-Valle, F. J. (2018). Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes.
- Triana Quijano, A. F., & Velásquez Niño, A. M. (2014). Comunicación asertiva de los docentes y clima emocional del aula en preescolar. *Voces y silencios. Revista Latinoamericana de Educación*, 5(1), 23-41.
- Varón, A., & Carmen, C. (2014). Programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva.
- Zanabria, B. (2018). La formación del psicólogo en el Perú. *Revista de la Asociación Latinoamericana para la formación y la enseñanza de la psicología*.