

ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES CENTRADAS EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANNA VITIELLO, LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER.

MOTIVATIONAL STRATEGIES FOCUSED ON ASSERTIVE COMMUNICATION FOR STRENGTHENING LEARNING IN THE STUDENTS OF THE ANNA VITIELLO EDUCATIONAL INSTITUTION, LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER.

Autora: Astrid Granados

Institución educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander

Correo electrónico: astridgranados24@hotmail.com

Código ORCID: 0000-0002-0931-5338

RESUMEN

La finalidad del estudio se orientó en la propuesta de estrategias motivacionales centradas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento del aprendizaje de los estudiantes, con el fin de identificar el proceso comunicativo llevado a cabo entre el personal de la institución educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander y su repercusión en el clima escolar. La Investigación se desarrolló bajo el paradigma cualitativo, bajo la modalidad de un proyecto factible en un estudio de campo. Con esta investigación se dio la oportunidad al personal de la institución para ser protagonistas activos de los procesos de reflexión, participación, motivación e interacción comunicativa, producto de su propia experiencia, autoevaluando su actitud y el logro de los objetivos propuestos, con los que se buscó el cambio paulatino en la actuación de los participantes dentro del ambiente escolar, fomento de una adecuada y efectiva comunicación, incorporación del trabajo grupal con respeto, colaboración, tolerancia, participación e integración como valores que permiten el fortalecimiento de los lazos de amistad en la convivencia diaria.

Descriptor: Estrategias motivacionales, Comunicación asertiva, Aprendizaje

ABSTRACT

The purpose of the study was oriented towards the proposal of motivational strategies focused on assertive communication to strengthen student learning, in order to identify the communicative process carried out among the staff of the educational institution Anna Vitiello, Los Patios, North of Santander and its impact on the school climate. The Research was developed under the qualitative paradigm, under the modality of a feasible project in a field study. With this research, the institution's staff was given the opportunity to be active protagonists in the processes of reflection, participation, motivation and communicative interaction, product of their own experience, self-assessing their attitude and the achievement of the proposed objectives, with which sought the gradual change in the performance of the participants within the school environment, promotion of adequate and effective communication, incorporation of group work with respect, collaboration, tolerance, participation and integration as values that allow the strengthening of friendship ties in the daily coexistence.

Descriptors: Motivational strategies, Assertive communication, Learning

INTRODUCCIÓN: DESCUBRIENDO LA REALIDAD.

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación; acción que se encuentra centrada en el intercambio de mensajes entre los individuos, bien sea para expresar alegrías, tristezas, emociones, informaciones, conocimientos, entre otros. Las personas frecuentemente realizan intercambios comunicativos y estos, a su vez, forman parte indispensable de su convivencia, afectando de manera positiva o negativa el normal desenvolvimiento del contexto en el cual se desarrollan.

De esta manera, la comunicación se fundamenta esencialmente en el comportamiento humano, es por esto que resulta primordial para el desarrollo de la sociedad, lo que hace a cada individuo como ente que interactúa, se relaciona y forma parte del medio que lo rodea, así cada persona debe comunicarse para transmitir o intercambiar información, acción que implica compartir. Además, la comunicación es la base de las relaciones humanas y en el ámbito educativo, está muy relacionada con el proceso de toma de decisiones oportunas y a tiempo, convivencia, relaciones interpersonales, agrado y apego al estudio, es decir, es un elemento determinante en fortalecimiento de los aprendizajes.

Ahora bien, cuando una persona se comunica debe tomar en cuenta una serie de parámetros o directrices que le permitirán llevar a cabo un proceso en forma satisfactoria para que se fomente un adecuado aprendizaje, para ello es fundamental tomar en cuenta el asertividad. En la actualidad se ha incorporado este concepto como un elemento nuevo asociado a la comunicación. El asertividad es considerado un estilo de comportamiento en las relaciones humanas, un estado de equilibrio interpersonal, de allí que la comunicación asertiva es una comunicación basada en la propia personalidad del individuo, en su confianza en sí mismo, en su autoestima.

Al respecto Anguiano (2003), refiere:

Al decir asertividad nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos en las relaciones entre los seres humanos que representan un reto para quien envía un mensaje, debido a que a través de éste se puede confrontar o incomodar a quien lo recibe. (s/p)

En concordancia con lo expuesto por el autor, es preciso considerar que una comunicación asertiva es aquella que favorece el aprendizaje en los estudiantes, facilita el desarrollo y fomento de relaciones positivas entre los integrantes de un grupo, donde se integran valores a través de una actitud de respeto, colaboración, voluntad y tolerancia hacia otros para generar un clima de confianza y compañerismo, lo que ayuda a que las personas controlen su comportamiento y establezcan un balance de poder para la solución de conflictos, permitiendo un adecuado aprendizaje.

En esta perspectiva, Rodríguez (2008: s/p), expresa: “La educación es una realidad cultural que se construye, transmite y refleja a través de la comunicación, sin embargo, este concepto se relaciona estrechamente con términos como: la identidad y pertenencia con el desarrollo del aprendizaje”. De acuerdo a esta afirmación, dentro de cada institución se presentan una serie de elementos que dan forma y vida a la misma, entre ellos se encuentra la comunicación, aspecto importante para el buen funcionamiento de la institución ya que de éste depende desenvolvimiento de cada docente y, de manera especial, cada estudiante.

Por su parte, Chávez (citado por Rodríguez, 2008) propone un análisis de la comunicación institucional desde el crisol de la totalidad de las significaciones, denotadas o connotadas, verbales o no verbales, que remiten a la identidad de la institución. Debido a que la identidad institucional se expresa en todos y cada uno de los mensajes y actos comunicativos, aun cuando su objetivo no sea el de transmitir directamente el discurso determinado.

Por ello, la comunicación asertiva se logra con la práctica del convivir día a día, y esto genera el fortalecimiento del aprendizaje. De esta manera, en la educación la comunicación juega un papel primordial por cuanto debe permitir un continuo diálogo entre todos los entes inmersos en dicho proceso lo cual implícita la motivación como factor determinante en las relaciones docente-estudiante. Actualmente, García (2007: 60), plantea su importancia al momento que establece: “...se debe garantizar una comunicación eficaz, desarrollando la capacidad de escucha...”. Todo esto a fin de que los estudiantes desplieguen las habilidades necesarias para comunicarse con el colectivo, practicando en todo momento la reflexión y por ende fortaleciendo la conciencia social.

De tal manera, que la comunicación asertiva debe ser puesta en práctica por los docentes en su actividad laboral, donde se logre mantener un ambiente institucional armónico, acorde y satisfactorio, para que cada estudiante vea el trabajo escolar como un proceso de armonía. Los docentes deben estar conscientes que si mantienen una asertiva comunicación permitirán un mejor desempeño escolar en los estudiantes.

En Colombia, la situación en las instituciones educativas se ha tornado un tanto compleja, debido a la falta de comunicación, compañerismo, empatía, colaboración, apoyo, buenas relaciones interpersonales, entre otros factores que inciden en la poca motivación de los estudiantes para el logro de objetivos de aprendizaje. Aunado a estas debilidades se encuentra la búsqueda de un bienestar e interés individual que se contrapone al bienestar e interés colectivo.

Por tanto, los ciudadanos se olvidan de la importancia y necesidad de una educación de calidad que brinde a los educandos las herramientas básicas para su crecimiento personal y su preparación para el futuro; así como la construcción de una Colombia educada. Al respecto, Pérez (2007), afirma:

...el conflicto como un fenómeno que es parte de la vida diaria escolar; existe en las aulas, en los patios, en los corredores, entre los alumnos, entre los maestros...sin duda es un hecho básico de la vida, un suceso potencialmente que tiene su origen en la falta de comunicación, entre maestros y alumnos, (p. 73)

De acuerdo a esta afirmación, la educación ya sea privada o pública debe estar consciente de su compromiso con la sociedad, su fin es impartir conocimientos y formar a sus educandos, por tanto, no se puede desviar su horizonte, es necesario transformar y perfeccionar sus objetivos en función de un bien público que garantice el éxito colectivo.

En concordancia con lo expuesto, se presenta de la Institución Educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander, la cual no escapa de la realidad planteada. Esta institución de Educación Básica Primaria. Cabe señalar, que en plantel educativo se ha podido evidenciar poca motivación por parte de los docentes hacia los estudiantes al momento de planificar y ejercer la labor docente, se evidencia claramente la falta de comunicación, poca interacción e identificación del personal docente al momento de cumplir con sus funciones de acuerdo a las necesidades educativas de los estudiantes.

De igual manera, la docente investigadora ha podido captar a través de la observación directa que todas estas causas traen como consecuencia falencias en el aprendizaje de los estudiantes, inadecuada comunicación para el normal desarrollo de las actividades, lo que fomenta el desinterés, la apatía, falta de sentido de pertenencia, desmotivación por parte de los educandos al cumplir con sus actividades escolares. Aspectos que de continuar suscitándose deteriorarían el ambiente de aprendizaje, limitando el proceso educativo que se desarrolla al tornarse el espacio educativo poco propicio para el aprendizaje significativo.

De acuerdo a esto, surge el interés de la presente investigación como una alternativa de solución frente a esta problemática planteada, pues se pretende a través de acciones motivacionales dirigidas a los docentes centrada en la comunicación asertiva con el fin de modificar esta actitud dentro de la institución educativa, promoviendo el fortalecimiento del aprendizaje a partir de la comunicación asertiva entre los actores de este proceso.

La situación anterior, suscita una serie de interrogantes enfocadas de la siguiente manera: ¿Cuáles estrategias motivacionales centradas en la comunicación asertiva permitirían el fortalecimiento del aprendizaje en los estudiantes de la Institución Educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander?, ¿Cómo se determinaría la factibilidad de la propuesta de estrategias motivacionales centradas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento del aprendizaje en los estudiantes?, ¿A través de qué estrategias motivacionales centradas en la comunicación asertiva se fortalecería el aprendizaje en los estudiantes de la Institución Educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander?

De esta manera, se plantea la comunicación asertiva con el fin de crear una mejor situación en el desempeño académico de los estudiantes donde en los educadores motiven el proceso y permita el logro de un aprendizaje más acorde y satisfactorio.

Como objetivos de la Investigación se establecieron: Proponer estrategias motivacionales centradas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento del aprendizaje en los estudiantes de la Institución Educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander. Entre los objetivos específicos: (a) Diagnosticar las estrategias motivacionales centradas en la comunicación asertiva que utilizan los docentes de la Institución Educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander, (b) Determinar la factibilidad de la propuesta de estrategias motivacionales centradas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento del aprendizaje en los estudiantes y (c) Diseñar las estrategias motivacionales centradas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento del aprendizaje en los estudiantes de la Institución Educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander.

MARCO DE REFERENCIA

La Comunicación en el Ser Humano

La comunicación es un proceso de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. Comunicar significa poner en común e implica compartir. La comunicación es un fenómeno asociado a especies biológicas grupales, así la comunicación animal se basa en códigos y lenguaje no verbal y carece de estructura gramatical propiamente dicha. A pesar de que existen formas de comunicación sonora, gestual, olfativa y química en muchas especies, la comunicación humana es la única que tiene una estructura gramatical, siendo esa característica un factor distintivo de la comunicación.

Por ello, desde que nacen las personas viven vinculadas a un grupo y en él desarrollan sus capacidades. La comunicación constituye una dimensión clave de la existencia humana. Se podría decir que la totalidad de las actividades o son comunicación directa o se asientan sobre algún hecho de comunicación. De esta manera, Aguilar (2006: s/p), afirma: "...el funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos."

Ahora bien, al hablar de comunicación, no se entiende como un simple fenómeno exterior de intercambio o relación, sino como una capacidad y una actitud básica en el ser del hombre. Además de la comunicación verbal y no verbal, el hombre también se distingue por la capacidad de comunicarse con el mismo a través del pensamiento; a esto se le llama comunicación intrapersonal.

Al respecto, existen diversas definiciones de comunicación dadas por diferentes autores de acuerdo con su perspectiva para brindar una información más certera sobre su significado. Para Lomov y otros (citado por Pichón Riviere, 2007), considera:

Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala. (p. 89)

De acuerdo a la perspectiva del autor, es importante resaltar la comunicación como un proceso básico e indispensable para todo ser humano ya que le permite interactuar e interrelacionarse con el medio que le rodea y con las demás personas a través de mensajes verbales o no verbales que influyen en la conducta humana de quien emite el mensaje y quien lo recibe. Pichón (2007) piensa:

La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto, (p. 89)

Mientras, Zorín (citado por López, 2007: s/p), afirma que la “Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistema de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano”. De acuerdo con estas definiciones, es necesario resaltar que la comunicación es un proceso de interacción social a través de signos y sistemas de signos que surgen como producto de la actividad humana. Los seres humanos en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones. En tanto, la comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del mero intercambio de información, la comunicación es un proceso de integración, intercambio de conocimientos e ideas, que permiten a los seres humanos intercambiar experiencias con los demás.

En este sentido, para los seres humanos la comunicación es un acto propio de su actividad psíquica, derivado del lenguaje y del pensamiento, así como del desarrollo y manejo de las capacidades psicosociales de relación con el otro. A grandes rasgos, permite al individuo conocer más de sí mismo, de los demás y del medio exterior mediante el intercambio de mensajes principalmente lingüísticos que le admiten influir y ser influidos por las personas que lo rodean.

De este modo, el funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación, y ésta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos. En tanto, López (2007), considera que “...la comunicación hace referencia al hecho que un determinado mensaje originado en el punto A, llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo”, en este sentido, la comunicación implica la transmisión de una determinada información y se considera que es eficaz cuando esta información es recibida y cumple con su cometido según los objetivos del proceso comunicacional.

En consecuencia, todos los días los seres vivos se comunican de diferentes maneras, pero sólo los seres humanos pueden hacerlo racionalmente; llevando a cabo infinidad de actividades, tales como; conversar, reír, llorar, leer, callar, compartir, ver televisión entre otras; por ello se dice que la comunicación humana es un proceso dinámico, pues está en continuo movimiento, no se limita a un emisor y receptor, sus roles pueden intercambiarse; es inevitable, ya que hasta en silencio las personas pueden comunicarse; es irreversible, porque una vez realizada, no puede regresar, borrarse o ignorarse; es bidireccional, porque existe una respuesta en ambas direcciones y puede ser verbal y no verbal porque implica la utilización de ambos lenguajes en algunos casos.

Con estos señalamientos se demuestra la importancia que tiene la comunicación para el ser humano, López (2007) afirma al respecto:

Comunicar es entonces otro de los procesos claves de un directivo y es importante porque es la llama que prende la mecha, por eso es tan importante...Comunicar es hacer partícipe a otro de algo, si este no es partícipe, no sería posible la comunicación, (s/p)

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, la comunicación es un proceso decisivo e importante para toda persona, organización y muy especialmente en el entorno educativo, todos los seres humanos en cualquier momento y en cualquier actividad necesitan de una comunicación fluida que funcione correctamente para su buen desempeño e integración al medio que les rodea. Entonces, la comunicación es el engranaje que permite la integración de las personas en la sociedad y en las organizaciones.

Elementos del Proceso Comunicativo

En todo proceso comunicativo existen una serie de elementos que conforman en su conjunto un medio efectivo que permite llevar a cabo la comunicación adecuadamente y sin inconvenientes. Por su parte, Domínguez (2008), afirma:

...la comunicación es una actividad continua... la comunicación implica no sólo los elementos que intervienen para que se desarrolle el proceso comunicativo, sino también los medios o canales e inclusive el escenario de la comunicación, de acuerdo a esto la comunicación como proceso de intercambio de mensaje, requiere de fuente, emisor, receptor, código, mensaje, canal, entre otros, (s/p)

De acuerdo con el autor, todo proceso comunicativo engloba elementos o factores que le dan vida y lo conforman, estos son la fuente; el emisor o codificador; el código, que son las reglas del signo, es decir, los símbolos; el mensaje; el receptor o decodificador; el canal; el ruido, que está representado por las barreras o interferencias que se pueden presentar y la retroalimentación o el feed-back, es decir, el mensaje de retorno o mensaje secundario. A continuación, se explica cada una de los elementos, en función a lo detallado por Domínguez (ob. cit):

1.- La Fuente: Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión, es de donde nace el mensaje primario.

2.- El Emisor o codificador: punto, persona u organización que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder llevarlo de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.

3.- El Receptor o decodificador: persona u organización al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje, sino que lo percibe y lo almacena. El mensaje es recibido tal como el emisor quiso decir, en este tipo de receptor se realiza lo que comúnmente denominamos el feedback o retroalimentación.

4.- El Código: conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utiliza para transmitir su mensaje, para combinarlos de codifica para poder llevarlo de manera entendióle al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.

3.- El Receptor o decodificador: persona u organización al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje, sino que lo percibe y lo almacena. El mensaje es recibido tal como el emisor quiso decir, en este tipo de receptor se realiza lo que comúnmente denominamos el feedback o retroalimentación.

4.- El Código: conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utiliza para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo.

5.- El Mensaje: contenido de la información, el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que éste desea. El mensaje es la información.

6.- El Canal: medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje.

7.- La Situación: tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.

8.- La Interferencia o barrera: cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el ámbito, en el trabajo, en el hogar, en el entorno social, en la escuela y hasta en vivencia de parejas. Al fomentar buenas relaciones humanas las personas logran alcanzar en gran medida sus metas y objetivos, además de interrelacionarse con el medio que las rodea. Para Chiavenato (2000), las relaciones humanas:

...son las que establecen los seres humanos en la convivencia con sus semejantes. De allí que en el mismo momento en que se establece contacto con otro ser humano, se inician las relaciones humanas...Son las normas que regulan la intervención, las personas y los grupos, (p. 119)

En este sentido, las relaciones humanas están representadas como el conjunto de reglas para el logro de buenas relaciones entre los miembros de una organización, institución o entorno laboral. Son normas y hábitos que convierten a las personas en cómodos y agradables a sus semejantes, a través de actos de comprensión o de servicio, el cual resulta motivo de satisfacción para quien lo práctica.

Al hablar del entorno laboral, todo individuo debe tener presente la necesidad de mantener buenas relaciones humanas con sus compañeros de trabajo, clientes y demás personas con las cuales interactúa y comparte directa o indirectamente. Así la eficiencia, productividad en empresas e instituciones educativas tienen como factor de primera importancia la constitución de equipos y personas con conocimientos sobre relaciones humanas para que su aplicación sea excelente. Esto ayuda al bienestar de una empresa, tanto a nivel económico como al nivel de comunicación de los trabajadores, porque en ambientes de conflictos y con discordia ocurre precisamente lo contrario.

Igual sucede en el entorno educativo, las relaciones humanas conforman *un factor* decisivo que influye directamente en la forma de actuar y responder frente a las situaciones que se presenten. Los docentes por su parte, deben fomentar relaciones humanas entre sus compañeros de trabajo, estudiantes, representantes y comunidad, que permitan una interrelación que se traduce en satisfacción laboral, y por ende en un mejor desempeño.

Es de hacer notar, que no pueden existir relaciones humanas si no hay comunicación. La comunicación es el proceso en el cual se transmiten y se reciben diversos datos, ideas y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común. Entonces, en las relaciones humanas es esencial la comunicación, sin ella sería imposible una vida en sociedad.

La Comunicación Asertiva y el Ambiente en la Educación

El hombre desde sus inicios ha tenido la necesidad de expresarse, de relacionarse con otros seres afines a él; por lo que siempre ha estado en búsqueda de comunicarse. En sus inicios, la comunicación, era a través de gestos y símbolos; poco a poco, fue perfeccionando sus métodos, creando un lenguaje entendible para sus compañeros; sin embargo, en la medida que la comunicación se iba perfeccionando, más difícil se hacía el darse a entender.

En la actualidad, la tecnología en las telecomunicaciones ha permitido que dos personas que se encuentren distanciadas, puedan comunicarse, sin embargo, no siempre esta comunicación se realiza en los mejores términos, facilitando la confusión y el surgimiento de los conflictos. Estos problemas pueden estar referidos a creencias arraigadas en los individuos, a como procesan la información, a los valores que para cada quien están presentes, a las diferencias culturales, religiosas y de idioma, al tono con que se exprese una idea, a los sentimientos; en fin, existen muchos elementos que atentan contra la fidelidad del mensaje que se quiere transmitir, razón por la cual, es importante saber dar la información y chequear que fue recibida de forma tal como se ideó.

Por esa razón, se debe lograr en la comunicación afectividad para el logro de los objetivos planteados. Así, el asertividad juega un papel fundamental, pues ésta es conocida como un comportamiento comunicacional maduro en el cual una persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos. Ruiz (citado por López: 2007), afirma:

Nuestra vida de relación con otras personas suele generar a veces conflictos y diferencias. Las personas tenemos tres maneras de responder a estos conflictos: la lucha (agresión física o verbal), la huida (evitación o actitud pasiva) y la capacidad verbal para resolver problemas. A esta última manera es a la que llamamos asertividad. (s/p)

De acuerdo a esto, la autora considera que el asertividad es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o defender los legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar a nadie, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Además, Lazarus (citado por Domínguez, 2008), considera:

Mucha gente necesita aprender cómo defender sus derechos personales, cómo expresar pensamientos, emociones y creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona ... La esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cuatro patrones específicos: la capacidad de decir "no"; la capacidad de pedir favores y hacer requerimientos; la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos y la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones, (s/p)

Desde este punto de vista, los seres humanos necesitan comunicarse y expresarse de tal forma que sin perjudicar a los demás puedan expresar sus opiniones, derechos, emociones, intereses, necesidades e inquietudes, además decir sí o no cuando lo consideren conveniente sin pensar que con su opinión puedan afectar a terceras personas. De esto surge, el asertividad como la forma de expresarse en forma adecuada, honesta, estableciendo una comunicación abierta a las opiniones ajenas, donde se les dé la misma importancia que a las propias.

Entonces, la palabra asertividad parte del respeto hacia los demás y hacia cada individuo, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con *la* propia y evitando los conflictos de forma directa, abierta y honesta. Es de hacer notar que, hay quienes consideran que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, lo asertivo es sólo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que permiten defender los derechos de cada persona sin agredir ni ser agredido.

Además, comunicarse con asertividad permite transmitir necesidades o deseos de forma madura y racional sin provocar el rechazo o malestar de la otra persona. Dicho de otra manera, el asertividad es una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos en las relaciones entre los seres humanos que representan un reto para quien envía un mensaje, debido a que a través de éste se puede confrontar o incomodar a quien lo recibe. Según Ocampo y Vásquez (2006):

La carencia de conocimiento acerca de los elementos básicos de la comunicación asertiva es quizá la causa más frecuente de la distancia y el divorcio entre las parejas, lo mismo que la conducta rebelde en los hijos y de toda persona que llega a sentir frustrada la comunicación con las personas significativas que le rodean; trátase de un padre de *familia*, un esposo, un hijo, el patrón, el empleado, el maestro o el alumno, un ministro religioso, un profesional o amigo cercano, (p. 31)

Por tanto, el ser asertivos implica promover el desarrollo de las habilidades que permiten a los individuos ser personas directas, honestas y expresivas en sus comunicaciones; además de ser seguras, auto-respetarse y tener la habilidad para hacer sentir valiosos a los demás. A fin de conocer los criterios para ser asertivos. Anguiano (2003), presenta una serie de implicaciones, las cuales para la investigación se condensan en:

- 1.- Tener una comunicación intrapersonal muy efectiva consigo mismo: Ser conscientes de los pensamientos, sentimientos, motivaciones, necesidades y deseos sin juzgarlos, administrar las emociones y asumir la situación de manera responsable.
- 2.- Encontrar el valor que se tiene por quien se es: La consciencia de ser tan importantes como cualquier otra persona. No más importantes, pero tampoco menos, ni el mejor ni el peor, todos igual de importantes. Es administrar las emociones y asumir la situación de manera responsable.
- 3.- Saberse y sentirse bien por los talentos recibidos y por las cualidades desarrolladas: Es reconocer que la inteligencia es suficiente para valorar las situaciones, y tomar decisiones sin necesidad de la aprobación de otros.

4.- Haber aprendido a reconocerse: Esto representa tener una imagen positiva de sí mismo, y un sentimiento positivo que se han logrado a través de un aprendizaje continuo, idealmente el ser asertivos debe de llevar a trabajar conscientemente hacia una solución de “Ganar - Ganar” esto significa asegurar que todas las partes involucradas encuentren satisfacción a sus necesidades tanto como sea posible.

5.- Es un sentido de igualdad fundamental en todo: Es también la disposición a sintonización con la experiencia de otros sin saltar a conclusiones ni juicios acerca de ellos o el grupo, desarrollar la habilidad de aplicar el raciocinio derivado de la experiencia para tomar decisiones responsables y beneficiosas.

6.- Es la disposición de lograr lo que se desea manteniéndose conscientes: los resultados dependen de muchos factores, sin embargo, es válido mantenerse flexibles al elegir y si es necesario permitir cambiar de opinión.

7.- Es asumir riesgos calculados: Pero sin evadir la realidad, aceptar que existen situaciones más allá de propio control, y mantenerse confiados que al permanecer centrados en aquellas que, si puedan influenciar, la mayoría de las necesidades serán satisfechas.

De esta manera, el camino hacia el asertividad puede convertirse en un aprendizaje, un proceso nuevo de descubrimiento de las potencialidades que se tienen en una relación consigo mismo, es un comportamiento aprendido. Si se cuenta con buenos modelos de personas asertivas durante la infancia, será natural para el individuo desarrollar ese hábito, de otra manera posiblemente se encuentre en la situación de desear cultivarlo. Esta serie de implicaciones hacen énfasis en que el asertividad se genera en la relación del ser humano consigo mismo.

De aquí, que el mismo autor Anguiano (ob. cit), plantea que para ayudar a ser asertivos es importante:

Tener una visión positiva de la vida y un sentido de nuestro valor como seres únicos, tener claros nuestros derechos y responsabilidades. Para ser asertivo es importante identificar los derechos como ser humano, es decir, alcanzar las metas, decidir el rumbo de su vida, crear sus propias opiniones, mejorarse a sí mismo, privacidad y cometer errores, (s/p)

De lo anterior, se infiere que el ser humano para ser asertivo debe ser consciente de lo que piensa, de lo que siente y de lo que dice y hace a través de sus derechos y deberes. Por tanto, la comunicación asertiva representa el eje fundamental de toda organización, específicamente en este caso los profesionales de la educación deben conocer y practicar el asertividad a objeto de mejorar la comunicación asertiva y con ello se vislumbrará un mejor desempeño en el aprendizaje de los estudiantes en la institución, estudiantes, comunidad en general, familia y a en el ámbito personal.

Por ello, en el ambiente escolar el medio social juega un papel fundamental, tanto en la relación estudiante-estudiante, docente-estudiante, estudiante-docente y es la comunicación un factor clave y determinante para un adecuado entorno, donde cada individuo que allí participe logre un nivel de

empatía que favorezca su desempeño. Para ello, la comunicación asertiva permite que cada persona, especialmente que el personal docente, pueda expresar sus deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que quieren sin atentar contra los demás.

Además, Domínguez (2008), considera: “la comunicación asertiva representa el tercer vértice de un triángulo en el que los otros dos son la pasividad y la agresividad.” De acuerdo a esto se puede evidenciar que, al estar situados en el vértice de la pasividad los individuos evitan decir o pedir lo que quieren o lo que les gusta, en la agresividad cada persona actúa en forma violenta que se descalifica a sí mismo. Al emplear la asertividad se permite saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, respetando los derechos del otro y expresando sentimientos de forma clara. El asertividad consiste también en hacer y recibir cumplidos, y en hacer y aceptar quejas.

En efecto, los docentes al lograr una comunicación asertiva, que se traduzca en un adecuado aprendizaje se fortalecen con mayor facilidad desde una adecuada motivación y comunicación asertiva, se fomentará la motivación, el sentimiento de apego e integración al entorno educativo del cual forman parte, facilitando su actividad pedagógica y formadora diaria. En función de los planteamientos efectuados, es importante hacer referencia a la teoría de las necesidades planteadas por Maslow que parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo; los motivos para actuar y comportarse se derivan de fuerzas que existen en el interior. El individuo es consciente de algunas de sus necesidades de otras, no. En este sentido, Chiavenato (2000) afirma:

...según Maslow las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. En la base de la pirámide están las necesidades más elementales y recurrentes (denominadas necesidades primarias), en tanto que en la cima se hallan las más sofisticadas y abstractas (las necesidades secundarias), (p.33)

De este modo, Maslow sugiere que los motivos están ordenados, afirma que los seres humanos nacen con cinco sistemas de necesidades, organizados en una jerarquía. Las personas son animales de querencia toda su vida. Conforme se satisfacen un conjunto de necesidades, es sustituido por uno nuevo. Se sube en esta escala a través de varios sistemas de manera ordenada. Maslow empleaba el término necesidad para asignar a la forma que se utiliza como motivo.

Además, una vez que se han satisfecho las necesidades fisiológicas humanas, se hacen aparentes las necesidades de sentirse protegido, libres de peligro y de seguridad. Los estudiantes quieren rutinas de las cuales puedan depender, los adultos desean empleos estables, cuentas de ahorros y seguros de vida. Las personas adultas pueden adoptar religiones y filosofías para ordenar sus vidas y para que les proporcionen sensación de seguridad. Luego, surgen las de afecto, intimidad y pertenencia, la gente busca amar y ser amada, se unen, se casan y forman su familia para formar una filiación, aceptación y permanencia. Desde el punto de vista de Maslow, la vida urbana moderna es solitaria por varias causas. Los lazos tradicionales afectivos se rompen conforme las personas se concentran en sí mismas y las actividades diarias de una gran ciudad que tienden a ser impersonales.

De este modo, son los educadores los responsables junto con los padres del fracaso o éxito de los educandos. Los educadores deben estar preparados para educar a sus estudiantes con el grado de motivación necesaria para que ellos pongan en marcha esas potencias que además de ser patrimonio de todos, certifican su serio compromiso con la vida. Además de esto, los docentes deben mantener un grado de motivación que les permita desempeñarse y realizar sus actividades satisfactoriamente, logrando relaciones de trabajo armónicas, donde la comunicación asertiva juegue un papel fundamental permitiendo así, el fortalecimiento del aprendizaje donde todos los estudiantes de la institución educativa se sientan realizados.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Maslow (citado por Izquierdo, 2000), plantea:

... las personas adoptan conductas orientadas a satisfacer sus necesidades de carencia para poder emprender la tarea de satisfacer las necesidades de crecimiento. En donde la necesidad de estima ocupa el peldaño más alto de la escala de las motivaciones de carencia. Con esto se indica que la preocupación por la estima se activa cuando se han satisfecho de forma secuencial las necesidades carenciales de orden inferior, (p. 71)

Por tanto, la estima se refiere a la necesidad de autoestima y al paralelo deseo que las demás personas compartan las creencias de otros individuos, considerándolas como significativas y valiosas. Visto así, la relación entre ambos es recíproca y los dos se satisfacen a través de la comunicación.

Lógicamente, se analiza que los docentes tienen satisfechas la mayor parte del tiempo las necesidades carenciales, lo que les permite orientar su comportamiento a satisfacer motivaciones dirigidas a aspectos externos al yo, es decir, las motivaciones exocéntricas. Pero, existen determinados momentos en donde los intereses u objetivos pueden incluir elementos del círculo de carencia, el cual está formado por la escala de necesidades carenciales de Maslow y las motivaciones que surgen de la condición emocional, motivaciones de dominio, aprobación social y conformismo.

Según Howell (citado por Izquierdo, 2000:72) "Una persona sólo podrá salir del círculo de carencia, cuando haya asegurado una satisfacción estable de las necesidades de la escala de Maslow y haya conseguido un razonable equilibrio entre sus motivaciones de dominio, aprobación social y conformismo". Por otra parte, se tiene a Schutz (citado por Izquierdo: ob. cit) explica la conducta interpersonal basándose en la orientación que toman los individuos hacia los demás, explica que el niño desarrolla pautas de interacción con respecto a cada área de necesidades y esas pautas aprendidas en el transcurso de las relaciones sociales se vuelven con el tiempo, en formas habituales que determinan la conducta social del adulto. Su modelo describe tres necesidades interpersonales que existen desde la infancia: inclusión, control y afecto.

En función de lo establecido por el autor, la inclusión social es la necesidad de establecer y mantener comunicación gratificante, es decir, sentirse aceptado, significativo y valioso. El control se refiere a los procesos interpersonales de toma de decisiones, abarca desde la necesidad de dominar a otros e influir en su conducta hasta la necesidad de ser controlado, en sí lo que las personas buscan es sentirse competentes, responsables y solicitadas. El afecto hace referencia a los sentimientos íntimos que se establecen entre los individuos, pues está presente la concepción de que todo sujeto necesita ser percibido como merecedor de afecto y con capacidad para darlo.

Tomando en cuenta las necesidades de Maslow, se analiza que cuando los individuos adultos entran en relación por medio de la interacción cara a cara, cada uno de ellos aporta su pauta de conducta aprendida en cada área de necesidades. Por tanto, si las pautas de interacción son compatibles, es probable que la comunicación sea agradable y productiva. Logrando de esta manera los objetivos con más eficacia que los grupos cuyos miembros son incompatibles con respecto a las necesidades.

Es por ello, que la creación de relaciones de mutuo apoyo, consideradas como una fuente exocéntrica, debe incluir los intereses y los objetivos centrales que son importantes para que el grupo de profesionales de la docencia se mantenga unido, abierto al diálogo, facilitando de esta manera las metas y el afrontamiento personal y por ende potenciando la autoestima.

MARCO METODOLÓGICO

La investigación se centró en el paradigma cuantitativo, el cual es definido por Tamayo y Tamayo (2004), como “aquel que centra de manera predominante la investigación social en los aspectos objetivos y suscriptivos de cuantificación de los fenómenos sociales” (p.41). De acuerdo con los objetivos del estudio, la presente investigación se ubicó en la modalidad de proyecto factible, pues se pretende elaborar un conjunto de actividades para el fortalecimiento el aprendizaje en los estudiantes.

En tal sentido, proyecto factible lo define la Universidad Simón Rodríguez (2005; 17), como “una proposición sustentada en un modelo operativo factible, orientado a resolver un problema planteado o a satisfacer las necesidades de una institución o campo de interés nacional”.

Es importante destacar que la investigación se apoyó en un estudio de campo de nivel descriptivo y centrado en el paradigma cuantitativo. En cuanto a la investigación de campo los datos fueron recogidos directamente de la realidad; es decir, a través de un instrumento aplicado a los docentes de la Institución Educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander. El estudio de campo es entendido por Sierra (citado por Ramírez 2005), como: “aquel tipo de investigación a través de la cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural”. Igualmente, se planteó el nivel descriptivo el cual, según Ramírez, (2005), consiste en “la descripción de las características, de los rasgos, de los componentes y de su interrelación, que refieren un hecho, situación o fenómeno”. En el caso de la presente investigación se analizará, describirá e interpretará la información a recabar de los docentes del estudio.

Fases de la Investigación

El diseño de la investigación consiste, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), en el “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (p. 184); es decir, la secuencia de actividades a realizar para dar cumplimiento a los objetivos del estudio, la investigación comprendió tres fases: diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta.

Fase. Diagnóstico: Esta fase inicial fue orientada a diagnosticar la motivación que ejerce el docente en la comunicación asertiva para el fortalecimiento del aprendizaje en los estudiantes de la Institución Educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander.

Fase. Factibilidad: en la investigación luego de establecer las conclusiones del diagnóstico, se procedió a considerar la factibilidad de elaboración del proyecto objeto de la propuesta.

Fase. Diseño de la Propuesta: Cumplidas las fases de diagnóstico y factibilidad se procedió al diseño de la propuesta.

Población

Para Tamayo y Tamayo (2004), “la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114). A fin de realizar la investigación en la Institución Educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander la población estuvo conformada por los 16 sujetos entre coordinadores, docentes de aula y especialistas, con el fin diseñar las actividades para el fortalecimiento del aprendizaje y centrado en la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes.

Muestra

Constituye una fracción o toda la población, en este caso es censal y se toma toda la población a fin de realizar el estudio respectivo. La muestra según Bisquerra (2000), “Es un subconjunto de la población, seleccionado por algún método de muestra aplicada, debe asegurar la representatividad de la muestra” (p.113). En este sentido, se tomó la totalidad de la población como estructura muestral. Por otra parte, el tamaño de muestra debe ser suficiente”. Entre los tipos de muestreos estratificados se utilizará la modalidad proporcional, es decir, se repartirá proporcionalmente el número de los elementos de los estratos, de acuerdo con lo planteado por Escolano (2006).

Recopilación de Datos

La técnica mediante la cual se recolectaron los datos e información importante y relevante relacionada con la investigación, fue la encuesta, la cual se aplicó mediante un cuestionario de preguntas con tres alternativas de respuesta como de un registro de observación directa a los docentes en la Institución Educativa Anna Vitiello, Los Patios, Norte de Santander. De acuerdo con Arias (2006), “Los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p.53). Para ello, se aplicó un instrumento tipo cuestionario a los docentes, el mismo fue en escala de likert de tres alternativas de respuesta: Siempre, Casi Siempre o Nunca. Con relación a este aspecto Cerro y Bervian (2009), plantean al respecto que:

El cuestionario es la forma más usada para recolectar datos; pues posibilita medir con mayor exactitud lo que se desea. En general, la palabra “cuestionario” se refiere a un medio para obtener respuestas a preguntas mediante un formulario que el mismo informante diligencia. (p.94 y 95).

Por consiguiente, a través de la aplicación del instrumento se obtuvo la información que permitió dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, a través de indicadores que hicieron posible la descripción del proceso. Una vez finalizada la fase de recolección de la información, la autora del estudio procedió a realizar las siguientes actividades:

1. Revisión de cada uno de los cuestionarios para verificar que fueron respondidos en su totalidad.
2. Elaboración de una matriz de datos a fin de transcribir las respuestas dadas por los docentes a cada uno de los ítems, para determinar las frecuencias relativas y absolutas en cada alternativa.
3. Elaboración de cuadros descriptivos correspondientes a las Dimensiones que median la variable del estudio, la cual permitirá realizar el análisis porcentual de los datos con base a las inferencias detectadas en cada uno de los indicadores, retomando aspectos teóricos considerados en el estudio, para reforzar su interpretación.
4. Elaboración de conclusiones requiere los objetivos propuestos y sus respectivas recomendaciones.

Validez y Confiabilidad

En cuanto a este proceso Cerro y Bervian (2009), plantea que “... en todo caso la definición más común y aceptada es aquella en la cual la validez se refiere al grado en que una prueba o escala mide aquello que se propuso medir” (145). La validez del instrumento de recolección de datos se realizará mediante el juicio de contenido de (3) expertos en: Educación Básica, planificación y metodología.

A cada uno de los expertos se suministró el instrumento de recolección de datos, el cual fue revisado para determinar si su contenido conlleva al logro de los objetivos específicos y, por ende, al logro del objetivo general. Los expertos calificaron cada una de las preguntas que contienen del instrumento de recolección de datos de acuerdo a la siguiente escala según Namakforoosh (2009): un (1) punto: pregunta deficiente, no conlleva al logro del objetivo, dos (2) puntos: pregunta regular conduce a medidas al logro del objetivo, tres (3) Pregunta Buena, conduce al logro del objetivo, cuatro (4); pregunta excelente, conduce en forma eficaz al logro del objetivo

Confiabilidad

En relación con la confiabilidad es una condición técnica esencial del instrumento de medición. Se define como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos de acuerdo con esto Ruíz (Hernández et al. (2014)) manifiesta: “Consiste en determinar hasta donde los resultados de un instrumento de medición son estables a través del tiempo”. La cual se determinó aplicando la técnica de Alfa de Crombach de esta manera se presenta la fórmula:

$$\alpha = \frac{\sum (S_i)^2}{K-1} \left[1 - \frac{1}{St^2} \right]$$

Donde:

$K = N^{\circ}$ de ítems.

$\sum(Si)^2 =$ Sumatoria de cada uno de los ítems. $Si^2 =$ Varianza de cada uno de los ítems.

$St^2 =$ Varianza de toda la escala.

Procesamiento y Análisis de los Datos.

Una vez aplicado el cuestionario a la muestra seleccionada, se procedió a la elaboración de una matriz de datos donde se transcribieron las alternativas de respuesta emitidas por los sujetos en cada uno de los ítems, las cuales fueron codificadas. Con relación al análisis de datos Tamayo y Tamayo (2004) señala: “Es un procedimiento analítico o interpretativo de los resultados que se obtienen y los mismos pueden ser reflejados de acuerdo a las distintas formas que presenta la estadística descriptiva” (p.113). De igual manera el análisis e interpretación de estos cuadros estadísticos se realizó como base en las inferencias según lo descrito en cada ítem. Para la interpretación se tomaron en cuenta las respuestas ya que dependiendo de su condición permitieron determinar si existe la necesidad de la propuesta.

REFLEXIONES FINALES

Con relación a las estrategias desarrolladas en la institución para el fortalecimiento del aprendizaje, se infiere que existe el ejercicio de una práctica pedagógica la cual cuenta con poca motivación para el desarrollo de las actividades académicas, aunado a que la difusión de la comunicación se realiza con escasa asertividad creándose, de esta manera, una acción docente poco participativa. En consecuencia, se puede inferir que la comunicación, permite una adecuada transmisión de la información, sentimientos, conocimientos y aprendizajes, facilitando así la concordia y el equilibrio en las relaciones de aula como base fundamental para un desarrollo educativo.

Por otra parte, es necesario reconocer que es un deber y un derecho, que todos y cada uno de los docentes que laboran en las instituciones, aboguen y cristalicen día a día su desarrollo tanto personal como profesional. Un deber, por cuanto, como líderes docentes, son forjadores de los ciudadanos del mañana, ejemplo a seguir y hacedor de senderos de luz en el complejo camino del ejercicio docente. Un derecho, porque es importante nunca decaer en los sueños individuales y metas de crecer y ser cada día mejores personas y profesionales.

Es por ello, que las características de la comunicación asertiva para el logro de un aprendizaje significativo de los estudiantes de la institución objeto de estudio, la investigadora concluye que los docentes en los planteles educativos actúan como gerentes, y tiene el compromiso de destacarse como el exclusivo líder, haciendo valer el status ocupado por ellos, no obstante, también debe alcanzar la categoría de líder por el adecuado manejo de la organización, convirtiéndose en modelo a seguir, generando climas de confianza y entendimiento con los estudiantes, es decir, enrumbando la institución escolar hacia el logro de los objetivos preestablecidos con la colaboración de todos los involucrados a la misma a través de la comunicación promoviendo la participación, la toma de decisiones, la división de tareas, convirtiéndose en un elemento proactivo a través de la aplicación de las diferentes teorías de la comunicación para fomentar la motivación hacia el aprendizaje y, de esta manera, lograr la consecución de los objetivos y metas propuestas para el fortalecimiento del aprendizaje.

Finalmente, queda demostrado la actitud inteligente de un recurso humano, el cual no debe supeditarse a una práctica docente absoluta y estática, su acción pedagógica debe ajustarse a la situación, no obstante, es importante que el trabajo se desarrolle en un ámbito de la comunicación asertiva es decir en un ámbito democrático. En otro orden de ideas, el proceso educativo debe propiciar cambios en calidad del proceso donde cada uno de los actores sean partícipes de la acción y ejecución a través del incentivo laboral que se logra por medio de la comunicación.

REFERENCIAS

- Anguiano, J. (2003). Apuntes Auditoria Administrativa. UNAM.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica. Caracas: Episteme.
- Bisquerra, R. (2001). Educación emocional y bienestar. (6ª Ed.). Barcelona: Wolters Kluwer
- Cervo, A. y Bervian, P. (1989). Metodología científica. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Desarrollo Organizacional. (5ª ed.) México, Editorial McGraw-Hill
- Domínguez, M. (2008) La importancia de la comunicación. Razón y Palabra, 14 (70). Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/REYES_REVISADO.pdf
- Escolano, A. (2015). El Manual Escolar y la Cultura Profesional de los Docentes. Tendencias Pedagógicas, 14, 169–180. Recuperado a partir de <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/1911>
- García, M. (2007). La comunicación, ¿ciencia u objeto de estudio? Apuntes para el debate. Question/ Cuestión, 1(23).<https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/887>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. México.
- López, D. (2007). Humanizar la comunicación. La mejor apuesta de la organización, en Gutiérrez, A. (coord.), Comunicación Empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial, Universidad de la Sabana- Ecoe, Bogotá.
- Maslow, A. (1975), Motivación y Personalidad, Sagitario, Barcelona.
- Ocampo, N. y Vásquez, S. (2006) Método de comunicación asertiva. Editorial Trillas. México
- Pérez, A. (2007). Calidad de la educación popular. Educere, vol. 11, núm. 37 pp. 201-208. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela
- Pichón, E. (1981). El proceso grupal Del psicoanálisis a la psicología social. Buenos Aires: Nueva visión.
- Tamayo y Tamayo (2004). Proceso de la Investigación Científica: incluye evaluación y administración proyectos de investigación. Cuarta Edición. Noriega Editores. México