



UNIVERSIDAD  
DON VASCO, A. C.

**UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.**

INCORPORACIÓN N° 8727-25 A LA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

*INFLUENCIA DE LA AUTOESTIMA EN LA COMUNICACIÓN  
ASERTIVA DE LOS DOCENTES DE UNA ESCUELA PRIMARIA*

**T E S I S**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**Karla Isabel López Huerta**

Asesor: Mtro. José Luis Luna Díaz

Uruapan, Michoacán. 22 de febrero de 2018.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes .....	1
Planteamiento del problema.....	4
Objetivos .....	6
Hipótesis.....	7
Operacionalización de las variables .....	7
Justificación.....	8
Marco de referencia .....	10

## **Capítulo 1. Autoestima.**

1.1 Definición de autoestima.....	12
1.2 Origen y desarrollo de autoestima .....	14
1.3 Componentes de la autoestima.....	17
1.4 Pilares de la autoestima .....	20
1.4.1 Práctica de vivir conscientemente .....	20
1.4.2 Práctica de aceptarse a sí mismo .....	21
1.4.3 Práctica de la responsabilidad .....	21
1.4.4 Práctica de la autoafirmación .....	22
1.4.5 Práctica de vivir con un propósito.....	23
1.4.6 Práctica de la integridad .....	23
1.5 Niveles de la autoestima .....	24
1.5.1 Autoestima alta.....	24

1.5.2 Autoestima media.....	26
1.5.3 Autoestima baja.....	27
1.6 Medición de la autoestima.....	28
1.7 Autoestima en los docentes .....	32

## **Capítulo 2. Comunicación asertiva.**

2.1 Concepto de comunicación. ....	35
2.2 Elementos de la comunicación.....	37
2.3 Concepto de comunicación asertiva.....	39
2.4 Componentes de la comunicación asertiva .....	41
2.5 Los estilos de conducta .....	42
2.5.1 Conducta no asertiva.....	43
2.5.2 Conducta agresiva .....	45
2.5.3 Conducta asertiva .....	47
2.6 Elementos de la comunicación asertiva .....	49
2.6.1 Elementos visuales .....	50
2.6.2 Elementos vocales .....	53
2.6.3 Elementos verbales .....	55
2.7 Obstáculos para actuar asertivamente .....	56
2.8 Derechos asertivos.....	59
2.9 Asertividad y autoestima .....	61
2.10 Asertividad en docentes .....	62

### **Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.**

3.1 Descripción metodológica.....	64
3.1.1 Enfoque de investigación .....	64
3.1.2 Alcance de investigación .....	65
3.1.3 Diseño de investigación.....	65
3.1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	66
3.2 Población y muestra .....	68
3.3 Descripción del proceso de investigación.....	69
3.4 Análisis e interpretación de resultados .....	71
3.4.1 La autoestima en los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González.....	71
3.4.1.1 Autoestima total.....	72
3.4.1.2 Autoestima escolar .....	74
3.4.1.3 Autoestima en el hogar.....	74
3.4.1.4 Autoestima social .....	75
3.4.1.5 Autoestima general.....	76
3.4.2 La comunicación asertiva en los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González .....	77
3.4.3 La relación entre la autoestima y la comunicación asertiva en los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González .....	79
Conclusiones.....	81
Bibliografía .....	83

Hemerografía .....	88
Mesografía .....	88
Anexos.	

# INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se hablará sobre algunos conceptos de autoestima y comunicación asertiva para conocer, de manera general, su significado; además, se mostrarán investigaciones en las cuales dichas variables fueron de interés; también se enunciarán los objetivos e hipótesis en los cuales se enfoca el estudio, así como la importancia que tiene la realización de dicho estudio y una breve descripción del lugar en el que fue efectuado.

## **Antecedentes**

Los antecedentes son los conceptos y estudios previos existentes sobre las variables a investigar que permiten tener un panorama general.

James fue el primer autor en conceptualizar el término de autoestima, considerando que es el aprecio que siente una persona hacia ella misma, el cual depende de lo que procura ser y hacer (referido por Monbourquette; 2008).

A partir de esto, comenzó a surgir una gran cantidad de definiciones de autoestima, como la establecida por Branden (1969), quien considera que la autoestima conlleva un sentimiento de eficacia y valor personal, a partir del cual el hombre debe respetarse y poseer confianza en sí mismo.

Por otro lado, el término de asertividad fue definido por primera vez por Salter en el año de 1949, como un rasgo que se encuentra en la personalidad que permite al individuo expresar sus sentimientos, respetando los ajenos (referido por Carneiro; 2007).

Otra definición la considera como la congruencia que existe entre los pensamientos, sentimientos y deseos con la forma de actuar del individuo, respetando los pensamientos, sentimientos y deseos de los demás (Cásares y Silíceo; 1997).

No existen investigaciones que estudien la relación de la autoestima con la comunicación asertiva, aunque hay una gran cantidad de estudios de autoestima y otro tanto de asertividad.

Cano (2011) realizó una investigación llamada: Correlación entre la asertividad y el clima organizacional en un hotel de Uruapan, Michoacán; se enfocó en setenta empleados del área administrativa del Hotel Mansión del Cupatitzio, con edades entre los 18 y 45 años. Para medir la asertividad, se usó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y para revisar el clima organizacional fue la Escala de Clima Organizacional (EDCO). A partir de los datos arrojados con dichas pruebas, se utilizó la prueba "r" de Pearson, la cual permitió llegar a la conclusión de que la asertividad está relacionada con la percepción que tienen los empleados del clima organizacional de su trabajo, corroborando la hipótesis de trabajo establecida previamente.



Otra investigación efectuada de asertividad tiene por nombre: La influencia de la asertividad en la percepción del clima organizacional en las enfermeras de un hospital público, realizada por Hernández, en el 2013, la cual tuvo como muestra a cincuenta mujeres de edades entre 20 y 55 años del área de enfermería, del turno vespertino, del Hospital Regional de Uruapan, Michoacán, a quienes se administró la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) para evaluar su asertividad y la Escala de Clima Organizacional (EDCO) para medir el clima organizacional. Una vez calificadas ambas pruebas, se realizó un análisis estadístico utilizando la prueba “r” de Pearson para conocer el nivel de correlación de las variables. Debido a los resultados obtenidos, fue posible darse cuenta que no existe una influencia significativa entre la asertividad con respecto a la percepción del clima organizacional.

Una de las investigaciones halladas sobre autoestima es la titulada: Correlación entre los niveles de autoestima de los empleados administrativos y los empleados operativos de la empresa Janesville Acoustics, hecha por Ramírez en el 2015. Este trabajo estuvo dirigido a cincuenta empleados administrativos y a cincuenta trabajadores operativos de la empresa Janesville Acoustics, a quienes se administró el Inventario de Autoestima de Coopersmith para evaluar su nivel de autoestima y por medio de los datos que se consiguieron, se realizó una comparación de tipo estadístico, usando la “t” de Student, a partir de la cual se encontró que no existen diferencias significativas entre la autoestima que poseen los empleados administrativos con la de los empleados operativos.

## **Planteamiento del problema**

La educación es un factor central en la vida de cualquier individuo, que repercute directamente en la manera de actuar de la persona y la cual debe darse de forma integral, es decir, abarcando la enseñanza académica y emocional de los estudiantes.

Este proceso está destinado a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de quien la recibe, tratando que vaya de acuerdo con la cultura y las normas que existan en la sociedad donde se encuentra el individuo.

Como se ha visto con anterioridad, un desarrollo emocional sano favorece el aprendizaje académico, por lo tanto, es amplia la importancia que debe darse al aspecto emocional. Esto no se puede fomentar en los estudiantes si los maestros no cuentan con lo anterior.

A pesar de la importancia de educar a las personas en cuestiones emocionales, es algo que se da con poca frecuencia en cualquier nivel, como son los directivos, docentes y alumnos, debido a que en gran medida se desconoce la repercusión tan grande que tiene en la enseñanza; adicionalmente, consideran que al enfocarse solamente en los aspectos académicos, están cumpliendo con los objetivos.

No se puede esperar que exista una educación adecuada si las personas que la imparten no se encuentran capacitadas en este ámbito, y menos se debe pedir que los alumnos desarrollen adecuadamente el aspecto emocional dentro de sus vidas, cuando no han sido educados de esa manera.

En la actualidad, los profesores tienen que resolver toda clase de problemas en los alumnos, que pueden ir desde baja motivación, problemas en sus hogares, el uso inadecuado de la tecnología o dificultades para aprender, hasta la falta de disciplina y el comportamiento inadecuado.

Además, los docentes son el vínculo que comunica los acontecimientos de sus estudiantes con los padres de familia y directivos; todas estas actividades requieren ser ejecutadas de manera clara, respetuosa, firme y congruente con los pensamientos que se tienen, por lo cual necesitan ser asertivos.

Para que los docentes puedan comunicarse asertivamente, se requiere de varias características, entre ellas se encuentra que posean una autoestima alta porque, de esta manera, tienen la confianza y estabilidad necesarias para poder expresar abiertamente sus ideas y enseñar a sus alumnos.

Es por todo lo anterior que se llega a la siguiente pregunta:

¿Qué tanto influye la autoestima en la comunicación asertiva de los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González?

## **Objetivos**

En este estudio se siguen los lineamientos que se enuncian a continuación, con el fin de llevar una estructura sistemática y eficiente.

### **Objetivo general**

Determinar la influencia de la autoestima en la comunicación asertiva de los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González.

### **Objetivos particulares**

1. Definir la autoestima.
2. Conceptualizar el término de comunicación asertiva.
3. Describir los tipos de autoestima.
4. Comprender los indicadores de una autoestima alta, media y baja.
5. Medir el nivel de autoestima de los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González.
6. Evaluar el nivel de comunicación asertiva de los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González.
7. Correlacionar el nivel de autoestima con el nivel de comunicación asertiva de los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González.

## **Hipótesis**

A partir de la información revisada, se elaboraron dos explicaciones de forma tentativa sobre la problemática abordada, las cuales se describen enseguida.

### **Hipótesis de trabajo**

La autoestima influye significativamente en la comunicación asertiva de los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González.

### **Hipótesis nula**

La autoestima no influye significativamente en la comunicación asertiva de los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González.

## **Operacionalización de las variables**

Para conocer el nivel de autoestima que presentan los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González, se utilizó el Inventario de Autoestima de Coopersmith, que fue hecho en 1959 por Stanley Coopersmith y está compuesto por cincuenta y ocho ítems con respuestas dicotómicas, es decir, que deben ser respondidas afirmativa o negativamente.

Las puntuaciones que se obtienen se clasifican en autoestima alta, media y baja. La aplicación tiene una duración de 20 a 30 minutos y se realiza de forma individual, requiriendo como material un cuadernillo de aplicación y protocolos (Lara y cols.; 1993).

Por otra parte, para medir el nivel de comunicación asertiva de los docentes, se administró la Escala de Asertividad ESKAR. Este instrumento fue elaborado por López (2016), el cual consta de sesenta y ocho reactivos, con cinco opciones de respuesta, con una duración de 20 a 30 minutos, que se administra individualmente con apoyo de un cuadernillo de aplicación y protocolos.

## **Justificación**

Los docentes tienen una gran responsabilidad con los alumnos, porque son uno de sus principales modelos, que les enseñan los principios y valores que deben implementar en su vida; por lo tanto, es necesario que los docentes posean una autoestima alta, debido a que esto les permite tener la confianza necesaria para expresar sus ideas de manera adecuada y, a la vez, que los alumnos adquieran una autoestima alta a partir del ejemplo.

La autoestima y la comunicación asertiva son conceptos que van unidos, gracias a que la autoestima facilita la expresión de forma asertiva. Estos dos aspectos deben ser parte de las personas, ya que aportan confianza, aceptación, facilidad para opinar y consideración hacia los sentimientos de los demás; en

cualquier profesión serían de utilidad, pero particularmente en los docentes, dichos beneficios se convierten en indispensables para realizar su labor apropiadamente.

Cada día, los docentes se encuentran al frente de un grupo de alumnos que tienen diferentes formas de pensar, sentir y actuar entre sí y con el propio docente, lo cual convierte su tarea en una actividad compleja, por tal motivo, debe conducirse de forma que no solo enseñe los temas a tratar, sino que su proceder favorezca una relación cordial entre todos.

Esta investigación favorecerá a los docentes y estudiantes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González porque al demostrar que la autoestima está conectada con la comunicación asertiva, se podrán aplicar medidas para desarrollarlas, lo cual generará un mejor desempeño de los maestros que, a su vez, beneficiará a los alumnos, porque estos tendrán a una persona capacitada, de la que obtendrán aprendizaje en cuestión de conocimientos y actitudes.

Este trabajo, además, aportará beneficios para futuros estudios que se realicen sobre dicho tema, porque servirá de referencia al contribuir con información relevante de las variables.

También con esta investigación es posible ampliar el panorama que se tiene de la asertividad en conjunto con la autoestima, con el fin de crear estrategias que se consideren oportunas para fomentar interacciones más provechosas, repercutiendo en un mejor rendimiento de las tareas.

## **Marco de referencia**

En este apartado se presentan las características de la escuela en la que se realizó dicha investigación.

La escuela a la que se acudió es una primaria pública del turno vespertino, llamada Profesor Enrique Aguilar González, con clave 16DPR2618E, de la zona 119, sector 02, localizada en la calle Juan Escutia N° 1, Colonia Niños Héroes, con código postal 60070, en Uruapan, Michoacán.

Esta escuela es coordinada por el Profesor Víctor Manuel García Jacobo, quien es el director; el plantel cuenta, además, con siete maestros, una persona encargada del aseo y ciento cincuenta alumnos, divididos en grupos que van desde primero hasta sexto grado.

La institución tiene como parte de sus instalaciones una oficina destinada al director, diez salones, una cancha de basquetbol y otra de futbol, baños y jardines.

Su misión es la siguiente: “Es una escuela abierta al desarrollo de las competencias en los alumnos a través de una educación integral, para formar ciudadanos responsables, preparados, con valores para la vida y, con ello, se involucren en el cumplimiento de acuerdos y compromisos”.



Su visión radica en consolidarse como una escuela con un equipo responsable y comprometido de docentes, que brinde una educación integral para beneficio de los alumnos.

En cuestión de los valores, se enfocan en el respeto, responsabilidad y justicia mediante el conocimiento de derechos y deberes, en sus relaciones con los demás y como integrantes de una sociedad.

La escuela considera de vital importancia promover las relaciones respetuosas entre los alumnos para lograr una sana convivencia, así como mantener un desempeño comprometido con la educación de sus alumnos.

La investigación se efectuó con los ocho docentes que conforman la totalidad de personal que imparten clases en dicha institución, los cuales están entre los treinta y tres a los setenta y dos años de edad, siendo dos mujeres y seis hombres.

# **CAPÍTULO 1**

## **AUTOESTIMA**

El siguiente capítulo abordará las definiciones más relevantes de la autoestima, así como el origen y desarrollo por el cual se genera.

Además, se mencionarán los componentes y pilares que sirven de base para el desarrollo de la variable. También se conocerán los niveles que posee la autoestima, describiendo las características internas y externas que posibilitan su identificación, así como algunas formas que permiten medirla. Por último, se describirá cómo es la autoestima en el docente y cómo influye en su trabajo.

### **1.1 Definición de autoestima**

Hay gran cantidad de definiciones sobre la autoestima, por lo tanto, es esencial conocer las más relevantes y a partir de esas, seleccionar la que mejor se ajuste a la investigación.

Para comprender la palabra autoestima, se debe conocer el significado de las dos partes que la componen; la primera es “auto” que proviene del griego y se refiere a “por sí mismo”. La segunda es “estima” que procede del latín y hace alusión a evaluar, por lo tanto, es la forma en que la persona se evalúa a sí misma (André y Lelord; 2009).

Como se observa, dichos autores consideran esencial el criterio propio que tiene la persona sobre sí misma para poder apreciarse.

La autoestima, para Branden (2011: 14), “es la experiencia de ser competente para enfrentarse a los desafíos básicos de la vida, y de ser dignos de felicidad.”

En este concepto se juzga indispensable la capacidad que demuestra el individuo para resolver problemas, para que, a su vez, este cree una imagen positiva de sí mismo.

Para Voli (2010), la autoestima es la apreciación que se posee sobre la valía personal y la responsabilidad existente sobre las relaciones con los demás. Esta definición pone de manifiesto la importancia del contacto con los demás para la asignación del valor personal.

Según González-Arratia (2001), la autoestima es una estructura cognitiva que permite al individuo evaluarse interna y externamente; la primera, por el valor que se le da al yo y la segunda, por el valor que se cree que los demás le dan. La creación de la autoestima se ve influenciada por el entorno.

Para esta autora, la clave de dicha variable se encuentra en la forma mental en que se representa y en el aspecto social donde se desenvuelve el individuo.

El concepto con el que se trabajará es de Coopersmith, quien lo define como: “la evaluación que hace y mantiene habitualmente la persona con respecto a sí misma: expresa una actitud de aprobación o desaprobación e indica el grado en que el individuo se cree capaz, destacado, con éxito y valioso. En resumen, la autoestima es un juicio personal sobre la valía que se expresa en las actitudes que el individuo manifiesta hacía sí” (citado por Crozier; 2001: 205).

A partir de lo mencionado por Coopersmith, se aprecia que la evaluación que hace el individuo de sí mismo provoca repercusiones en su desempeño, por lo tanto, esta tiene que hacerse con cuidado para que la persona no se vea afectada negativamente.

## **1.2 Origen y desarrollo de autoestima**

La autoestima es una estructura que no surge por sí misma, sino que requiere de un entorno con características específicas para poder desarrollarse, por ello, a continuación, se muestran algunas de ellas.

Según Izquierdo (2008), tiene su origen la variable en el entorno donde el individuo crece, conformado por las relaciones de padres, hermanos, familiares, compañeros y maestros, por lo tanto, se puede decir que es aprendida.

Para que una persona pueda desarrollar la autoestima, es necesario que ese entorno sea sano, comprensible, que promueva la perseverancia ante las dificultades y permita el pensamiento crítico (Branden; 2011).

Aparece por primera vez en función de cómo ven los demás a una persona, lo cual hace que se considere valiosa y que después se vuelva independiente del juicio externo (Izquierdo; 2008).

Branden (2011) menciona que existen una serie de características que se deben presentar en la infancia para que una persona pueda desarrollar de forma adecuada su autoestima; entre ellos, se encuentra la seguridad básica, la cual se logra a través de los cuidados básicos que protejan al niño en su totalidad, gracias a esto, la confianza en el mismo y en los demás aumenta.

Otro aspecto es el contacto físico a través del cual se experimentan cariño, apoyo y comprensión, provocando un desarrollo cerebral completo en el niño y reforzando su valía personal.

El amor es una característica indispensable para la formación de la autoestima, ya que ocasiona que la persona se sienta digna de ser querida, siempre y cuando sea independiente de las expectativas de los padres.

Relacionado con tema del amor, está la aceptación, la cual se da a partir de la aprobación que tengan los padres hacia las ideas y sentimientos del niño, sin necesidad de estar de acuerdo, y que le permiten aceptarse a sí mismo.

El respeto es otra de las condiciones necesarias, debido a que, si el niño es tratado con respeto, él piensa que esa es la forma correcta en que suceden las circunstancias, de manera que cuando crezca, se respetará a sí mismo.

Además, se requiere que la educación que se imparta sea acorde a la edad del niño, encomendando responsabilidades y otorgando libertades conforme a la capacidad que tenga la persona para llevarlas a cabo.

Vinculadas con la característica anterior, se encuentran las expectativas de los padres, las cuales también deben estar acordes al nivel de desarrollo y a las habilidades que posea el niño, para eso se requiere que los padres conozcan realmente a sus hijos. Al conseguir un objetivo que forma parte de las expectativas de los padres, el menor se siente capaz y querido.

Como se observa, la autoestima comienza a desarrollarse en los primeros años de vida y lo hace de afuera hacia adentro, ya que a través de la forma en que los demás tratan al niño, este se conoce a sí mismo y comprende qué tanto vale, es decir, los demás se convierten en su reflejo.

A partir de la presencia de estas características en la infancia, una persona va desarrollando una autoestima sana, lo cual es la base para mantenerla durante las siguientes etapas de la vida del ser humano. Esto no significa que una persona adulta no pueda aumentar su autoestima, sino que será un proceso más complicado, ya que tendrá que modificar sus creencias sobre sí mismo, las cuales han estado por un largo tiempo.

### **1.3 Componentes de la autoestima**

La autoestima es un concepto complejo que está formado por diversos componentes según el autor que lo aborde, por lo cual se presentarán algunas de las divisiones más relevantes para poder conocer a fondo el tema y hacer una comparación del mismo.

Para André y Lelord (2009), la autoestima tiene tres componentes:

- El amor por sí mismo es el primero, el cual consiste en el respeto que la persona posee sobre ella y que le permite ocuparse de sus necesidades.

Este componente se origina por la calidad que tenga el afecto que le dan los padres al niño, facilitándose la relación con la sociedad y haciendo que sea más resistente a las críticas que hacen de su persona, por el contrario, cuando no se posee, se generan dudas sobre el cariño que obtiene de los demás, acompañado de un sentimiento de inferioridad y una imagen mediocre de sí mismo.

- La visión de sí mismo, la cual se enfoca en conocer las capacidades con las que cuenta y creer que ellas le favorecerán en el futuro, es decir, que su visión sea positiva, la cual surge por las expectativas que realicen sus padres sobre ellos. Dicho componente crea el ánimo para intentar nuevos proyectos y fortaleza para enfrentar los obstáculos que se manifiesten; por otro lado, cuando no lo tiene el individuo, este se vuelve conformista y se ve en la necesidad de recibir opiniones de los demás para la toma de decisiones.
- La confianza en sí mismo, que sirve para que la persona pueda actuar sin experimentar temor exagerado al fracaso ni a la opinión que los demás realicen sobre él, este apartado comienza por el aprendizaje que se hace sobre la perseverancia, beneficiándolo con rapidez para actuar y entereza para enfrentarse a los fracasos. Por el contrario, cuando se carece de este componente, hay duda y poca perseverancia para lograr los objetivos.

Como se puede observar, estos aspectos están conectados, por lo tanto, algunas de las características que poseen se repiten en los demás componentes y no existe un orden específico en el que aparezcan, sino que conforme se construye la autoestima, ellos surgen.

A su vez Branden (2011), menciona que la autoestima cuenta con dos componentes:



- La eficacia personal, que se refiere a la confianza que tiene la persona en sus habilidades para pensar, comprender y tomar decisiones de forma adecuada. Esto provoca que la persona sienta que tiene el control sobre su vida y crea que puede lograr lo que se proponga.

La eficacia personal se basa en los éxitos pasados, ya que a través de ellos se juzga la funcionalidad que han tenido las habilidades para originar dichos éxitos.

- El respeto a sí mismo, el cual trata de la valía que la persona tiene de ella y que le permite reafirmar sus emociones, deseos y necesidades. El respeto a sí mismo repercute en la forma en que se dan las relaciones humanas y posibilita que el individuo disfrute los logros que consigue.

La perspectiva que ofrece Branden es muy similar a la de André y Lelord, con la diferencia que este último autor reúne la visión y la confianza de la persona en sí misma en el componente de eficacia personal.

Sin importar el enfoque que se tome de los autores anteriores, es fundamental que se presenten todos los componentes para que realmente exista una autoestima saludable.

## **1.4 Pilares de la autoestima**

Para que la autoestima se fortalezca, según Branden (2011), requiere que se apoye en seis pilares fundamentales, los cuales deben ser parte integral de la vida de una persona; estos abarcan las prácticas como vivir conscientemente, aceptarse a sí mismo, responsabilidad, autoafirmación, vivir con un propósito y la integridad.

### **1.4.1 Práctica de vivir conscientemente**

La práctica de vivir conscientemente se refiere a comprender el mundo interior y exterior, de tal manera que la persona se dé cuenta de lo que está haciendo (Branden; 2011).

Para lograrlo, se debe usar correctamente la conciencia para identificar las cualidades, defectos y metas, así como actuar conforme a ellos. Al llevar a cabo esta práctica, la persona conoce la realidad en la que vive.

Como se menciona en este pilar, es importante que cada persona comprenda las características que posee, ya que gracias a ellas se podrá desenvolver en su entorno de forma eficaz.

### **1.4.2 Práctica de aceptarse a sí mismo**

Branden (2011: 21) menciona que este pilar es “un acto primario de valoración propia que funciona como punto de partida desde el que dedicarse a procurar la autoestima”. Lo anterior significa que la persona debe comprometerse consigo misma para admitir el valor que tiene.

En dicho compromiso se admiten los pensamientos, sentimientos y hechos realizados como parte de la esencia del individuo, los cuales pueden ser considerados como aciertos o errores y le permiten hacer cambios conforme a sus intereses.

Después de que las personas conocen sus características, es necesario que se reconozcan, ya que, a través de esto, pueden tomar decisiones sobre las modificaciones a efectuar.

### **1.4.3 Práctica de la responsabilidad**

La práctica de la responsabilidad es aquel aspecto en el cual la persona requiere sentir que posee el control de su vida y, para ello, debe estar dispuesta a hacerse responsable de sus acciones y consecuencias, así como su conducta con otras personas (Branden; 2011).

Además, incluye el reconocimiento de que solo el individuo puede asumir la responsabilidad de su existencia.

Esto implica darse cuenta de la responsabilidad existente para hacer realidad sus deseos, el compromiso al momento de tomar elecciones, así como distribuir el tiempo que se posee, de la forma de comunicarse con lo demás y los valores utilizados en su vida.

#### **1.4.4 Práctica de la autoafirmación**

La autoafirmación, según Branden (2011), es cuando una persona es auténtica; para esto, se deben tomar en cuenta las necesidades, deseos y convicciones que tiene y expresarlos sin afectar a otros.

Tener esta cualidad hace que el individuo se pueda enfrentar a los desafíos, tratando de mantener el control de las situaciones que, a su vez, provoca un sentimiento de eficacia y respeto a sí mismo.

Una persona que cuente con autoafirmación demostrará sus ideas y valores frente a los demás, sintiéndose seguro al momento de hacerlo.

#### **1.4.5 Práctica de vivir con un propósito**

En este quinto pilar se crean objetivos a partir de los cuales se organiza la conducta del individuo y permite dirigirla hacia el cumplimiento de dichos objetivos. Además, tener un propósito genera la sensación de una vida estructurada y un control de la existencia (Branden; 2011).

La base de la autoestima está en las acciones que se efectúan para conseguir los logros propuestos con anterioridad.

Para que una persona consiga una meta, se necesita que use sus habilidades, lo cual es la parte importante de este aspecto, ya que la hace sentir productiva y eficiente. Por lo tanto, es esencial que la meta sea muy clara y se mantenga de forma constante en la mente para poder lograrla.

#### **1.4.6 Práctica de la integridad**

Branden (2011: 26) menciona que “cuando la conducta es congruente con los valores profesados, se dice que una persona tiene integridad”.

Lo anterior hace referencia a una coherencia entre las creencias y la conducta del individuo, haciendo que se evalúe de forma positiva. En caso contrario, al no tener integridad entre estos aspectos, se creará una imagen de falta de capacidad para transformar los pensamientos en acciones.

Cada uno de los pilares aporta beneficios al individuo, pero al utilizar los seis es cuando realmente se aprovecha al máximo su ganancia, ya que aplicarlos en la realidad proporciona un funcionamiento eficaz, así como un desarrollo saludable en las personas, por esa razón, son necesarias para el desarrollo de la autoestima en el individuo.

## **1.5 Niveles de la autoestima**

La autoestima se clasifica en nivel alto, medio y bajo, según Ramírez (2008). Cada uno de los anteriores hace que la personalidad del sujeto que la posea sea distinta, por lo tanto, a continuación, se explicarán a detalle para tener una visión general.

### **1.5.1 Autoestima alta**

La autoestima alta consiste en el reconocimiento que hace el individuo de sus habilidades, capacidades, defectos y limitaciones, teniendo una actitud activa de su vida, es decir, tomar decisiones responsabilizándose de sus consecuencias. Una persona con autoestima alta se respeta a sí misma, se considera digna de ser querida y confía plenamente en sus habilidades para superar retos (González-Arratia; 2001).

Rodríguez y cols. (1998) mencionan que la persona con alta autoestima cuenta con la facilidad para hacer amigos, se entusiasma ante la realización de

nuevas actividades, es cooperativo, creativo, dirige su vida conforme lo que le convenga, ejecuta su trabajo con satisfacción y se considera único.

Figueirido (2008) considera que hay cuatro rubros que se deben cubrir para que un individuo cuente con una autoestima alta.

El primero es la aceptación de sí mismo, en la cual la persona reconoce sus capacidades y limitantes, lo cual no significa conformismo, sino comprensión.

La capacidad de decir no es el segundo aspecto, esto conlleva un alto grado de seguridad por parte del individuo, quien se expresa negativamente, entendiendo que es lo mejor.

El tercer punto es la responsabilidad sobre decisiones tomadas, en este punto se hace frente a las consecuencias que se deriven de las acciones hechas.

Por último, se requiere entender los errores como oportunidades para aprender, buscando los beneficios que se puedan obtener de cualquier situación.

Para que una persona tenga una autoestima alta, es necesario que su infancia haya estado en un entorno de aceptación y respeto, así como rodeado de reglas claras (González-Arratia; 2001).

Según Dizdarevic (2013), estas personas demuestran conductas de entusiasmo, con ganas de aprender tareas nuevas que posteriormente integran a sus conocimientos anteriores, se respetan a ellos mismos y a los demás, también están motivados para ejecutar sus actividades diarias.

De igual manera, son capaces de sostener sus opiniones de forma clara ante los demás, aun siendo distintas a las de la mayoría; son muy creativos, optimistas e independientes, contando con facilidad para relacionarse socialmente y exitosos en el ámbito en que se desempeñen (González-Arratia; 2001).

Disfrutar de una autoestima alta hace que la persona sea más ambiciosa, ya que desea mayores logros en todos los ámbitos de su vida, como son el afectivo, intelectual, laboral y social.

Las características mencionadas son solo algunos de los aspectos primordiales que distinguen a una persona con autoestima alta.

### **1.5.2 Autoestima media**

Este es el nivel más común de autoestima que cuenta con características de los otros dos niveles. Estos individuos son entusiastas, aceptan las críticas que los demás hacen sobre ellos y tienen confianza en sí mismos, pero la cual puede disminuir de forma repentina debido a que dudan de su valía y su capacidad para resolver conflictos.



Son personas expresivas, que se moderan en sus expectativas y competencias, lo cual hace que sean más centradas (André y Lelord; 2009).

### **1.5.3 Autoestima baja**

La autoestima baja es una percepción de poca valía personal, lo cual hace que dicha persona tenga una actitud pasiva ante la vida y trate de evitar enfrentarse a los retos que se presenten por no considerarse apta para resolverlos (Verduzco y Moreno; 2001).

Según Figueirido (2008), la autoestima baja debe cumplir con varias características que se exponen detenidamente a continuación.

La fragilidad es una de las principales características, ya que provoca en los individuos que les afecten los sucesos con facilidad y se sientan atacados con cualquier comentario que se les haga.

Otro de los apartados es el miedo al rechazo, el cual se debe a su falta de aprecio propio que les genera temor a que los demás tampoco los quieran, por lo que tienden a terminar relaciones antes, para protegerse de no ser lastimados.

También las personas con baja autoestima tienen la necesidad de constante aprobación, buscando recibirla ante todo lo que realizan y esto se debe a que su

inseguridad les origina dudas sobre su desempeño; mientras más se requiera la aprobación de otros, el concepto que se tenga de sí mismo disminuirá.

Además, estos sujetos dependen de otros para realizar cualquier actividad, ya que no se sienten capaces de conseguir sus metas de forma individual. La dependencia se vuelve tan agobiante que los demás terminan alejándose y provocando un sentimiento de rechazo.

Estos sujetos consideran los errores como fracasos, la cual genera que la autoestima baje cada vez más, porque consideran que no poseen las habilidades suficientes para desenvolverse en su entorno. Son personas que les cuesta mucho trabajo decidir, que se hacen responsables de equivocaciones de otras personas y que tienen ideas pesimistas ante cualquier situación que se les presente.

Como se observa, al contar con una característica específica de este tipo, es más fácil que surjan las demás, ya que estas se fortalecen entre sí, y hacen más complicado que la persona aumente su nivel de autoestima.

## **1.6 Medición de la autoestima**

En la actualidad, esta variable es de suma importancia para la sociedad; por esta razón se han generado pruebas psicométricas apropiadas a las características de las personas, que permitan medirla y dar a conocer el nivel de autoestima que poseen.

Dichos instrumentos evalúan este aspecto de forma directa, ya que consideran que, de esa manera, se muestran los sentimientos positivos y negativos que tiene el individuo sobre sí mismo.

A continuación, se hace referencia sobre algunas de las principales pruebas psicométricas que miden la autoestima.

- La Escala de Rosenberg consta de diez ítems, la mitad positivos y el resto negativos, en los cuales se mide el grado de aceptación y respeto que tiene la persona de sí. Obtener una calificación alta significa que hay una autoestima elevada, por el contrario, al conseguir una puntuación baja representa una autoestima baja (Bermúdez y cols.; 2012).
- Gómez del Campo (1997), hace alusión a la Escala Tennessee de Autoconcepto, que cuenta con cien ítems y presenta la información obtenida en tres categorías, que son: identidad, satisfacción y comportamiento. Tiene escalas que valoran el nivel de autoestima general, la autocrítica y la integración de la personalidad.
- El Inventario de Autoestima de Coopersmith cuenta con cincuenta y ocho reactivos; se usa en adolescentes y adultos, permitiendo distinguir entre la autoestima alta, media y baja (Lara y cols.; 1993).

- La Escala de Autoconcepto de Piers Harris está compuesta por ochenta ítems agrupados en seis subescalas, que posibilitan conocer la conducta, el autoconcepto intelectual y físico, la ansiedad, la popularidad y la felicidad-satisfacción. Puede aplicarse a niños y adolescentes, ya que existen parámetros específicos para cada uno (Domenech-Llaberia; 2005).
- Caballo (2014) menciona el Cuestionario Offer sobre la imagen propia, que es un autoinforme compuesto por ciento treinta ítems dividido en doce subescalas, entre las cuales se encuentran: autoconfianza, tono emocional, funcionamiento social, autodependencia y autoimagen. Se aplica en adolescentes de trece a dieciocho años de forma individual o grupal.
- El Inventario SLCS que consta de dos escalas con diez ítems cada una, en las que se mide el componente de la evaluación personal de competencia y la consideración positiva hacia sí mismo (Bermúdez y cols.; 2012).
- La Escala de Autoestima tiene la característica de medir la autoestima positiva y la negativa de manera separada, a partir de los ítems. El conseguir una puntuación alta significa que la valía personal es favorable en dicho individuo (Domenech-Llaberia; 2005).
- Ramos (2008) nombra el Cuestionario de Evaluación de la Autoestima en Educación Primaria, que va dirigido a niños de cuarto a sexto grado de

primaria, con un total de sesenta ítems distribuidos en cinco subescalas de autoestima: global, académica, social, corporal y familiar.

- El cuestionario de autoestima para niños IGA-2000 es un autoinforme que cuenta con veinticinco reactivos, que es aplicable a cualquier edad de forma colectiva o individual. Se enfoca a la perspectiva que tiene el sujeto sobre el valor que posee (González-Arratia; 2001).
- Fernández y Pérez (2015) hacen mención de la Escala de Autoestima de Vite, que es un instrumento completo que evalúa específicamente la variable en cada área del individuo, midiendo los antecedentes familiares, la dependencia social, el autoconcepto, así como la autoestima que se tiene como pareja y trabajador. Se utiliza en personas adultas, tanto hombres como mujeres.

Cada una de las pruebas mencionadas se enfoca a poblaciones con características específicas desde una perspectiva distinta, por esa razón, se tiene que analizar cuál de ellas está más acorde a los fines que se pretenden conseguir.

Existen otras técnicas que permiten conocer esta variable, aunque no conllevan una medición, estas son las entrevistas, las cuales utilizan un formato poco estructurado en el que, a partir de un diálogo, se profundiza en la autoestima de la persona.

También se usan cuestionarios, que por medio de preguntas abiertas permiten a los individuos explicar sus respuestas respecto a este tema (Ramos; 2008).

Como se expuso anteriormente, hay una gran cantidad de formas de evaluar que facilitan el conocimiento sobre la autoestima que presenta una persona, por lo tanto, se vuelve factible realizar una investigación donde se pretenda medir dicha variable.

### **1.7 Autoestima en los docentes**

Poseer autoestima es fundamental en cualquier persona, pero en los docentes adquiere un gran significado, porque les permite generar un ambiente apropiado en el aula y, al mismo tiempo, ser un modelo de identidad sana para sus alumnos.

Los maestros son el espejo en el que se reflejan los niños fuera de su área familiar. En la escuela, los alumnos pueden transformar la imagen que tienen de ellos gracias a lo que ven en los docentes (Vernieri; 2006).

De acuerdo con Voli (1998), el profesor debe realizar los siguientes puntos:

- Hacerse responsable de su autoestima y reconocer la importancia de construirla, en caso de ser necesario.
- Transmitir su valía personal a sus alumnos, reconociendo que proyecta rasgos de su personalidad, entre ellos, la autoestima.

- Ser consciente que sus funciones abarcan tanto el ámbito moral propio como de las personas a su cargo.

Gracias a los puntos descritos por Voli, es posible observar que las obligaciones del docente incluyen el aspecto emocional dentro de las tareas que debe desempeñar.

Como se mencionó en el apartado anterior, existen varios niveles de autoestima y estos afectan la forma en que el docente se desarrolla en su lugar de trabajo, por esa razón, se mostrarán las características principales que demuestran, según sea el caso.

Branden (2011) señala que los maestros que cuentan con una autoestima alta se desempeñan adecuadamente, beneficiando a sus estudiantes al desarrollar estrategias para resolver problemas y aplicar técnicas que los motiven. También crean un ambiente de confianza en el aula, al dirigir las clases basándose en la cooperación, comprensión y respeto.

Para lograr dicha autoestima, se requiere que el docente tenga bienestar y se sienta competente en la realización de sus funciones, observando que su esfuerzo merece la pena mediante los resultados obtenidos y el reconocimiento otorgado.

Aparte de las características mencionadas, Voli (1998) señala que el docente con autoestima alta conoce la importancia de su labor y disfruta realizarla, alentando

la independencia y el desarrollo de las capacidades de sus estudiantes. A su vez, genera sentido de pertenencia y relaciones estables.

Por el contrario, los maestros con baja autoestima son más impacientes y autoritarios, centrándose en las debilidades de sus alumnos en lugar de sus virtudes. Además, tienden a inspirar temor y a estar a la defensiva, fomentando dependencia de parte de sus alumnos. También consideran que no poseen recursos para comunicarse ni para afrontar los desafíos que aparecen en su labor.

Estas personas favorecen las técnicas de enseñanza en las que se devalúa a los demás, tratando de manipular a los estudiantes para que sean obedientes y conformistas. Asimismo, ocupan de los otros para quererlos a sí mismos, lo cual se ve reflejado en sus alumnos, quienes están más propensos a seguir su ejemplo (Branden; 2011).

Como se observa, es indispensable que los docentes tengan una autoestima alta, porque solo de esa manera serán capaces de formar personas con valores, además de establecer un entorno correcto para aprovechar al máximo las habilidades de sus estudiantes y que, a su vez, ellos cuenten con un ejemplo de lo que es la autoestima en el ser humano.



## **CAPÍTULO 2**

### **COMUNICACIÓN ASERTIVA**

En el presente capítulo se presentarán algunas definiciones de la comunicación asertiva, además de los principales componentes con los que cuenta y los distintos estilos de conducta en los que se divide.

También se mencionarán los elementos básicos de la comunicación que debe poseer una persona para considerar que es asertiva.

Asimismo, se darán a conocer los obstáculos más comunes para que el individuo desarrolle esta comunicación, seguido de sus derechos y la forma en que influye en las acciones del docente.

#### **2.1 Concepto de comunicación.**

El ser humano es alguien que está en constante comunicación, por lo tanto, es esencial conocer a fondo esa palabra. A continuación, se mostrarán algunas de las definiciones principales.

El término de comunicación proviene del latín *communis*, que significa común. Según Cooley, es el proceso en el que se desarrollan las relaciones humanas,

gracias a símbolos que son transportados en el tiempo y espacio (referido por Polaino y Martínez; 2002).

Como se observa, Cooley se enfoca en la ventaja social que trae la comunicación al permitir transmitir ideas y, por lo tanto, crear vínculos con las personas.

Pelayo y Cabrera (2002) mencionan que la comunicación es el proceso a partir del cual un emisor transmite información a un receptor. Para los autores, esta palabra es, en sí, el proceso que se realiza por medio de cada uno de los integrantes y los pasos.

Díez (2006: 8) señala que la comunicación es “un proceso bilateral, un circuito en el que interactúan y se interrelacionan dos o más personas, a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales por ambos conocidos”.

Esta definición contempla tres aspectos necesarios para que surja la comunicación los cuales son el emisor, el receptor y el mensaje, ya que a partir de ellos es que se da dicho proceso.

Anzieu indica que “es el conjunto de los procesos psicológicos y físicos mediante los cuales se efectúa la operación de relacionar a una o varias personas con una o varias personas, con el objeto de alcanzar determinados objetivos” (citado por Ongallo; 2007: 11).

El expresar algo se debe hacer teniendo un objetivo, el cual se conseguirá mediante el mensaje que se transmita.

Cada una de las definiciones anteriores manifiesta detalles importantes de lo que representa la comunicación, permitiendo entenderla como un proceso en el que hay una persona que transfiere su mensaje a otra, con el fin de lograr un objetivo específico y generar, de esta manera, relaciones humanas.

## **2.2 Elementos de la comunicación**

Como se ha mencionado antes, la comunicación es un proceso que requiere de elementos específicos para llevarse a cabo.

Según Soria y cols. (2006), este término cuenta con seis elementos, los cuales son emisor, receptor, mensaje, canal, retroalimentación y ruido.

- El emisor es el primer componente de dicho proceso, conocido como la persona que inicia la comunicación, es decir, quien transmite el pensamiento o idea.
- El receptor es el sujeto al cual va destinado el mensaje y que tiene que decodificarlo para poder actuar.

- El mensaje es un elemento clave, porque es el contenido que desea transmitirse, teniendo un orden y un grado de complejidad acorde al receptor para que pueda comprenderlo.
- El canal es el medio que se usa para transmitir el mensaje; algunos de los tipos más utilizados son el oral y el escrito.
- La retroalimentación es la devolución de la comunicación por parte del receptor, en el que se demuestra la comprensión y evaluación de la información expresada.
- El ruido es aquello que dificulta la comunicación. Este puede ser de dos tipos: físico y psicológico; el primero lo integran todas las circunstancias que procedan del ambiente, mientras el segundo son los procesos mentales de forma interna que interfieren con la transmisión de información.

La comunicación es un proceso complejo que requiere de muchos aspectos para lograr su objetivo de forma satisfactoria, por lo tanto, a pesar que se consideran como esenciales solamente el emisor, receptor y mensaje, este no podría realizarse sin los otros tres elementos, ya que estos son los que permiten diferenciarlo de otros conceptos como el de información, en el cual simplemente se expresa algo sin necesidad de retroalimentación.

### **2.3 Concepto de comunicación asertiva.**

La comunicación asertiva es una variable que tiene distintos significados, debido a que hay diversas perspectivas sobre el tema, por eso, se presentarán las más relevantes, de las cuales se seleccionará una para esta investigación.

La palabra asertividad proviene del latín *assertus* y se refiere a la acción de afirmar o poner en claro; por lo tanto, dicha palabra es la expresión de forma congruente de los pensamientos, deseos y necesidades, respetando a los otros individuos (Cásares y Silíceo; 1997).

Para que alguien pueda ser congruente en lo que dice, se requiere que se conozca a sí mismo y se haga responsable de las decisiones que toma.

Eggert define esta variable como la defensa de la integridad que realiza una persona, solicitando lo que desea y, a la vez, reconociendo las necesidades de los otros (referido por Bueno y Garrido; 2012).

Poder ejecutar esta defensa, implica que las acciones que se lleven a cabo sean honestas, francas, con dignidad y respeto hacia los demás y a la propia persona.

La asertividad es una habilidad que permite expresar sentimientos, pensamientos y derechos en el momento idóneo, con el fin de aumentar la autoestima y desarrollar la autoconfianza (Elizondo; 1999).

En la anterior definición, Elizondo hace énfasis en el beneficio que experimenta la persona que es asertiva, porque no solamente tendrá una mejor relación con los demás, sino que ella misma obtendrá seguridad al momento de desenvolverse.

Alberti y Emmons, en 1970, mencionaron que la asertividad “es el comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar en defensa de los intereses propios, defendernos sin ansiedad injustificada, expresar sincera y agradablemente nuestros sentimientos y poner en práctica nuestros derechos personales, respetando los derechos de los demás” (citado por Peñafiel y Serrano; 2010: 17).

Como es posible observar, estos autores hacen alusión a las ventajas que obtiene tanto la sociedad en general como el ser humano que aplica este concepto en su vida diaria, facilitando la interacción entre las dos.

La definición con la que se trabajará es la siguiente y fue desarrollada por Castanyer (1996: 21): “La asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”.

En este concepto se considera relevante el respeto tanto interno como externo que la persona posee para una convivencia adecuada.

## **2.4 Componentes de la comunicación asertiva**

Para que un individuo pueda comunicarse de manera asertiva, se requiere de varios componentes, los cuales tienen que presentarse en su totalidad para poder ser funcionales.

Aguilar (1987) menciona nueve componentes:

- El primero es respetarse a sí mismo, el cual consiste en que la persona se vea como un ser humano con una cantidad limitada de fuerza, que necesita cuidarse, porque de no ser así se verá perjudicado.
- El respeto por los demás, ya que este tipo de comunicación requiere que las personas sean concebidas con dignidad y con los mismos derechos, es decir, no hacer ningún tipo de distinción.
- Ser directo, significa que, al momento de emitir la información, se realice en forma clara, sencilla y con la precisión suficiente para que los otros comprendan lo que se expresa.
- La honestidad, en la cual el sujeto transmite sus pensamientos, sentimientos y deseos tal cual son, sin recurrir a la mentira.

- Ser apropiado, hace alusión a qué lo dicho o escuchado sea lo adecuado en el contexto donde sucede, porque de esto dependerá el resultado que se obtenga.
- El control emocional, que se destina a orientar las emociones en cuestión de intensidad, para que no generen reacciones que estén fuera de control de la situación en la que se susciten.
- Saber decir, se refiere a expresarse conforme al objetivo que se tenga y a la estructura del propio mensaje.
- Saber escuchar, es un proceso de comprensión sobre la información que los demás quieren dar a conocer.
- Ser positivo, reconociendo que todas las personas, incluyendo ella misma, intentan beneficiar a los otros por medio de sus acciones.

Como es posible observar, para poder comunicarse asertivamente es indispensable que la persona posea una estabilidad interna, la cual posteriormente se muestra de forma externa, es decir, que para poder ser asertivo debe existir una congruencia entre lo se cree y lo que se expresa.

## **2.5 Los estilos de conducta**

Todas las personas presentan diversas acciones que pueden ser modificadas o mantenidas, dependiendo de su funcionabilidad. La conducta es considerada como



el conjunto de comportamientos y emociones que utiliza un individuo en los sucesos a los que se enfrenta.

Dicha conducta se puede clasificar en tres estilos: no asertivo, agresivo y asertivo (Castanyer; 1996). Ninguna persona presenta de forma pura estos estilos, sino que poseen tendencias hacia algunos de ellos. A continuación, se mostrará el funcionamiento de cada uno, haciendo una revisión a su comportamiento externo, los patrones de pensamiento y los sentimientos.

### **2.5.1 Conducta no asertiva**

Elizondo (1999) hace alusión a que la conducta no asertiva se basa en no comunicar lo que se quiere o realizarlo de forma tímida, ocultando el verdadero contenido que se deseaba transmitir. El individuo que efectúa esta conducta respeta los derechos de los demás, pero no los suyos.

Algunas de las características que pueden demostrar estas personas, según Castanyer (1996), son:

Volumen de voz bajo, habla con poca fluidez y tiene constantes bloqueos y tartamudeos, así como vacilaciones haciendo uso de muletillas. Tienden a huir del contacto visual o mantener una mirada baja mientras se encuentran en una conversación; la cara suele estar tensa, con los dientes apretados o los labios temblorosos, así como las manos nerviosas y la postura incómoda.

Además, estos individuos son inseguros para tomar decisiones y se quejan con frecuencia sobre el trato que les dan los demás.

En cuanto a su forma de pensar, ellos creen que actuando así evitan molestar a los otros; también tienen la idea de que importan los deseos y sentimientos de todos, excepto los propios.

Sus sentimientos son de impotencia, con culpabilidad; generalmente tienen baja autoestima, que les provoca la sensación de ser incomprendidos y manipulados; también se encuentran muy ansiosos y frustrados.

Su salud se ve mermada, ya que presentan problemas somáticos, lo cual es una manifestación de la tensión que sufren por no exteriorizar su opinión. Pueden llegar a tener repentinos ataques de agresividad, que suelen ser incontrolados y provocados por la acumulación de hostilidad.

Bower menciona que las principales metas de esta conducta son calmar a los demás mediante la evitación del conflicto, lo cual implica una violación a los derechos propios y una falta de comunicación de los pensamientos, sentimientos y creencias o una expresión con disculpas y vergüenza, de tal forma que pueden ser ignorados (referido por Elizondo; 1999).

Elizondo (1999) menciona que estos individuos cuentan con problemas para despertar su capacidad de liderazgo, al no tomar consciencia de su valor como seres humanos y su capacidad para tomar decisiones.

Asimismo, estos sujetos son susceptibles a tener depresión y fatiga; buscan ser amistosos y pacíficos, aunque los demás los ven como débiles, lo que promueve relaciones desiguales en las cuales hay un ganador y un perdedor (Cásares y Silíceo; 1997).

Como es posible notar, al tener esta forma de comunicación, no solo se ven perjudicadas sus relaciones interpersonales, sino que la persona se afecta de manera interna, tanto emocional como física.

### **2.5.2 Conducta agresiva**

La conducta agresiva es un comportamiento en el cual se defienden excesivamente los intereses personales, dejando a un lado los de los demás (Castanyer; 1996).

Castanyer (1996) alude que esta conducta cuenta con una serie de particularidades, las cuales se explican enseguida:

Las personas agresivas tienen un volumen de voz elevado, con habla tajante, pueden llegar a utilizar insultos e incluso amenazas. Su mirada es retadora, con la cara y las manos tensas, así como una postura que invade el espacio del otro.

Sus pensamientos se centran solamente en ellos, porque creen que de lo contrario se volverían vulnerables. Consideran todas las situaciones frente al término de ganar o perder.

Presentan ansiedad y sensación de incompreensión acompañada de culpa y frustración. Tienen baja autoestima, por esa razón se defienden tanto. Sienten que les falta control en sus vidas, lo que genera un enfado cada vez más constante hacia una cantidad mayor de personas y situaciones.

Su percepción de sí mismos es como individuos muy honestos, que expresan lo que sienten y nunca engañan a nadie.

Su comportamiento provoca un círculo vicioso ya que hacen que los demás sean cada vez más hostiles, por lo tanto, ellos aumentan su agresividad. Este tipo de conducta surge generalmente por tres razones: como una defensa por sentirse vulnerables ante los otros, por falta de habilidad para afrontar situaciones tensas o por poseer un pensamiento muy rígido.

Elizondo (1999) señala que sus metas se centran en dominar forzando a los terceros a perder. Su forma de ganar es a partir de humillar, degradar y despreciar, lo

que provoca un debilitamiento del otro, haciéndolo menos capaz de expresarse y defender sus derechos. Esta forma de comunicación implica manifestar sus pensamientos, sentimientos y creencias directamente, pero inapropiadamente.

Otra característica es que dan la sensación de no poner atención a lo que dice su interlocutor, excepto para defenderse de lo que mencionan, es por ese motivo que enlazan varias preguntas, ignorando cualquier queja sobre ellos (Hofstadt; 2005).

Hofstadt (2005) indica que cuando a las personas con conducta agresiva les cuestionan sobre un tema en particular, rara vez contestan directamente, en cambio, pueden usar varias formas para desembarazarse, como responder con otra pregunta, ignorar lo que les preguntaron o elaborar una reclamación.

Con las características antes mencionadas, se puede notar que a pesar de que este estilo de comunicación sí expresa lo que siente, la forma en que lo hace no es la adecuada y, por lo tanto, a largo plazo le provocará más problemas que beneficios.

### **2.5.3 Conducta asertiva**

La conducta asertiva, según Castanyer (1996: 33), “es cuando una persona conoce sus propios derechos y los defiende, respetando a los demás, es decir, no va a ganar, sino a llegar a un acuerdo”.

Además, Castanyer (1996) asegura que una persona con esta conducta cuenta con los indicadores mostrados a continuación:

Posee un habla fluida y segura, sin ningún tipo de bloqueos ni muletillas, su contacto visual es directo, pero no incomodo; escucha atentamente lo que dicen los otros y, generalmente, su cuerpo se encuentra en una postura relajada.

Sabe cómo expresar sentimientos positivos y negativos, así como defenderse sin agredir; es un individuo honesto, capaz de hablar de sus gustos y de discrepar de forma abierta con los demás. Pide aclaraciones y dice “no” cuando lo considera necesario.

Sus pensamientos se enfocan en conocer sus derechos y los que tienen los demás. También sus convicciones son mayormente racionales, manifestando su postura ante un tema.

En cuanto a sus sentimientos, están satisfechos en sus relaciones, teniendo una sensación de control emocional y respeto por ellos mismos y los otros, por lo tanto, su autoestima es buena.

La conducta asertiva les permite aclarar conflictos y desarmar a cualquier individuo que quiera atacarlos.

Las metas de los seres humanos con conducta asertiva son poderse comunicar, siendo recíproco al dar y recibir respeto; esto implica defender sus derechos a través de la expresión apropiada de sus pensamientos, sentimientos y creencias (Elizondo; 1999).

Cásares y Silíceo (1997) agregan que esta conducta facilita una comunicación honesta e igualitaria, que dignifica a los seres humanos que la entablan. Además, mencionan que ser asertivo implica responsabilizarse de sus conductas y las consecuencias que estas traen.

Gracias a lo mencionado, se puede notar que al tener una postura respetuosa es posible resolver de mejor manera los problemas, en donde ambas partes se vean favorecidas y se facilite la comunicación, creando un ambiente justo; es decir, que la persona que use esta conducta en su vida obtendrá beneficios personales, así como los individuos que se encuentran a su alrededor.

## **2.6 Elementos de la comunicación asertiva**

La asertividad se demuestra a partir de distintos elementos al momento de la comunicación. Adler menciona que existen tres, los cuales son visuales, vocales y verbales (referido por Elizondo; 1999).

Enseguida se explica, de manera detenida, cada uno de ellos.

### **2.6.1 Elementos visuales**

Dentro de la comunicación, es muy importante este aspecto, porque permite conocer lo que realmente siente la persona que emite un mensaje en específico. Este elemento se divide en contacto visual, distancia corporal, expresión facial, postura y movimientos (Elizondo; 1999).

- Contacto visual

La mirada es una característica de la comunicación que debe usarse adecuadamente para expresar lo que se desea.

Hybels y Weaver señalan que el contacto con los ojos puede actuar como un indicador de atención, de la intensidad de un sentimiento y de retroalimentación (mencionados por Elizondo; 1999).

A continuación, se explicará a detalle cada uno de ellos.

La mirada, cuando es directa, demuestra que se está prestando atención y que se espera lo mismo de la otra persona. Por el contrario, cuando no es directa, es una forma de apartar al individuo de lo que se está diciendo.



Si todos los sujetos involucrados en la comunicación ponen atención, se genera un ambiente de inclusión, en el que cada uno de ellos tiene la confianza para no solo escuchar, sino para intervenir en la conversación.

La intensidad de un sentimiento se puede demostrar por el contacto visual, ya que las palabras que diga una persona deben ir acompañadas congruentemente con una mirada que respalde dicha información.

La retroalimentación de los individuos que están escuchando, a partir de sus miradas, al emisor del mensaje, permite que este conozca si en verdad se ha expresado correctamente, brindándole seguridad y entusiasmo.

Para Castanyer (1996), los seres humanos que son asertivos miran más mientras hablan que los poco asertivos. Además, señala que la mirada varía conforme la actividad que se realiza, es decir, al hablar debe haber un cuarenta por ciento de fijación, mientras que al escuchar se requiere un setenta y cinco por ciento.

- Distancia corporal

La proxémica o distancia corporal se encarga de determinar la separación correcta que tiene que haber entre las personas, para esto, Hall sugiere cuatro categorías: la íntima, en la que hay de 0 a 45 centímetros entre los individuos; la personal, que va de los 45 centímetros a 1.2 metros; la social, de 1.2 a 3 metros y la pública, que es de 3 metros en adelante (referido por Elizondo; 1999).

Para ejecutar una conducta asertiva, se necesita conocer el espacio recomendado de acuerdo con el mensaje que se quiere transmitir.

- Expresión facial

La expresión del rostro tiene varios fines en la comunicación, entre ellos está mostrar el estado emocional de los individuos, proporcionar información sobre la respuesta del otro hacia el mensaje e indicar actitudes.

Los gestos que se caracterizan por ser asertivos requieren de movimientos desinhibidos que sugieran franqueza, seguridad en sí mismo y espontaneidad en la conversación (Castanyer; 1996).

Elizondo (1999) indica que, para considerar los mensajes de una persona en forma asertiva, es indispensable que correspondan a la expresión facial demostrada. Por el contrario, un individuo que no es asertivo hace gestos como tensar la frente y pasar saliva repetidamente, humedeciendo sus labios en exceso.

- Postura y movimiento corporal

La postura es considerada como la posición del cuerpo y de las extremidades que ayuda a reflejar las motivaciones internas y las actitudes de la persona que se comunica. Realizar ciertos movimientos afecta el impacto de un mensaje asertivo,

algunos de ellos son tener las manos en movimiento, con la espalda encorvada y los pies cruzados (Elizondo; 1999).

Hofstadt (2013) señala que la persona asertiva debe adoptar una postura cercana y recta, indicando seguridad y firmeza, además de orientar su cuerpo hacia el otro individuo en un ángulo de aproximadamente treinta grados de inclinación.

A partir de lo mencionado, es posible darse cuenta de la relevancia que tienen los aspectos no verbales en la transmisión de una comunicación asertiva, ya que estos reflejan directamente lo que el sujeto quiere decir y si tiene congruencia con lo expresado verbalmente.

### **2.6.2 Elementos vocales**

Estos elementos son los que permiten identificar la forma en que se expresan los mensajes y en los cuales recae gran parte del significado. Los elementos vocales que se explicarán son el volumen, la velocidad, la fluidez y el tono (Hofstadt; 2005).

- Volumen

Para Hofstadt (2005), la función más importante del volumen es que los demás escuchen el mensaje que se piensa transmitir, por lo tanto, la forma en que se haga repercutirá directamente con la retroalimentación que tenga.

Adler señala que el volumen debe corresponder con la distancia que exista entre el emisor y el receptor (referido por el Servicio Andaluz de Salud; 2016).

También Castanyer (1996) indica que la voz debe ser proporcional al mensaje; un volumen bajo indica inseguridad, mientras uno muy elevado muestra agresividad. Las personas que se comunican asertivamente usan el volumen bajo cuando quieren decir algo personal y el alto cuando se encuentran en un lugar ruidoso o con mucha gente.

- Velocidad

Este apartado hace referencia a la cantidad de palabras emitidas en un tiempo determinado, el cual tiene que ir vinculado con las ideas expresadas, el estado de ánimo y la retroalimentación recibida (Elizondo; 1999).

La velocidad adecuada dentro de la comunicación asertiva, para Castanyer (1996), es un término medio entre lenta y rápida, que dé oportunidad al escuchante de comprender el mensaje.

- Tono

El tono indica el modo particular de comentar un tema, basándose en la actitud del que lo emite; su utilización de forma correcta genera un ambiente de atención (Hofstadt; 2005).

Castanyer y Ortega (2013) indican que cuando el tono es asertivo, transmite emociones de manera uniforme y segura, promoviendo el interés en la información que se menciona, sin intimidar a los demás.

- Fluidez

Este aspecto alude a cómo se pronuncian las palabras, tratando de evitar las repeticiones y vacilaciones. La fluidez implica una adecuada capacidad para exponer las ideas, a partir de la asociación de las palabras (Hofstadt; 2005).

Las alteraciones en la voz como el tartamudeo, según Castanyer y Ortega (2013), crean una impresión de ansiedad e inseguridad. Por el contrario, la fluidez en un discurso asertivo facilita la comunicación de las ideas y emociones con confianza.

Como se observa, cada uno de los aspectos que contiene la comunicación vocal reafirma o entorpece el mensaje que se da, dependiendo del caso, por lo cual todas las personas tienen que ser conscientes de lo que quieren expresar y hacerlo congruentemente.

### **2.6.3 Elementos verbales**

La conversación es un instrumento a partir del cual se transmite información y se mantienen relaciones sociales apropiadas; para lograr que sea adecuada, se necesita una integración de los elementos verbales y los no verbales.

Para que un diálogo se considere asertivo, debe durar un tiempo considerable, además de producir seguridad para que haya una retroalimentación correcta con señales de comprensión a través del empleo de preguntas (Castanyer; 1996).

Gracias a los elementos visuales, vocales y verbales, un individuo puede transmitir una información en específico, por lo tanto, ninguno de ellos es más relevante, sino que cada uno cumple una función que da como resultado la comunicación que los demás observan.

Tener una comunicación asertiva requiere del uso de dichos elementos en su justa medida y en el momento indicado.

## **2.7 Obstáculos para actuar asertivamente**

La mayoría de la gente tiene dificultad para actuar asertivamente, por esa razón, se presentarán enseguida varios motivos que obstaculizan esta comunicación.

Shelton y Burton (2004) mencionan que hay tres obstáculos que no permiten que los sujetos se comporten asertivamente:

- Baja autoestima, ya que la imagen que el individuo conserve de sí mismo influirá en sus objetivos y conductas; una persona con baja autoestima se conduce de manera no asertiva o agresiva porque se siente insegura y se ve como alguien que constantemente fracasa en lo que quiere.

- La incapacidad para proceder ante los conflictos, la cual proviene en gran medida de las enseñanzas que le dieron a un sujeto de niño y cómo lo ha aplicado en su vida adulta. Si ha superado los conflictos con éxito, es probable que desarrollará una conducta asertiva, en cambio, si tuvo experiencias negativas aprendió a proceder agresiva o no asertivamente.
- La comunicación deficiente surge debido a que los individuos no fueron educados en el tema de asertividad, por lo tanto, son incapaces de responder de forma adecuada en situaciones complicadas y esto les genera sentimientos negativos.

Comportarse asertivamente está muy relacionado con la enseñanza que las personas tuvieron cuando eran pequeñas. Aunque se puede aprender en cualquier etapa de la vida, es más fácil fomentarlo en la infancia que modificar los pensamientos y, por lo tanto, las conductas que se han tenido durante años.

Para Castanyer (1996) existen cuatro causas que limitan la aparición de la comunicación asertiva:

- La persona no ha aprendido a ser asertiva o lo hizo de manera inapropiada, esta causa surge por cinco situaciones en particular del reforzamiento de una conducta: la primera es porque la persona fue recriminada, despreciada o le hicieron demasiadas prohibiciones cuando mostró conductas asertivas; la

segunda se debe a que en el momento en que aparecieron dichas conductas, no fueron lo suficientemente fortalecidas para considerarse como positivas; la tercera puede ser que el individuo fue reforzado con acciones o tareas que no causaron el suficiente impacto positivo en su vida como para querer que se presentaran de nuevo; la cuarta es porque, al comportarse de forma agresiva o no asertiva, consiguió lo que necesitaba rápidamente y le parecieron acciones más eficientes que la asertiva; la última es que el sujeto no entendió en qué circunstancias debe conducirse asertivamente y por eso no lo hace.

- La persona conoce la conducta apropiada, pero siente ansiedad y la emite parcialmente, lo cual se puede originar porque ha tenido experiencias desagradables que se relacionaron con acciones asertivas, provocando que se presentaran menos.
- La persona desconoce o rechaza sus derechos debido a dos tendencias: la primera se da en la educación tradicional, la cual se inclina por la no asertividad, al promover la obediencia ciega en la autoridad, generando sentimientos de inferioridad y dificultad para cambiar; la segunda es la más actual y se muestra en los medios de comunicación, indicando que se necesita pasar por encima de los otros para lograr sus metas. Ambas crean una imagen distorsionada del exterior donde solo existen ganadores o perdedores.



- La persona posee patrones irracionales de pensamiento que le impiden actuar asertivamente, algunas son: “necesito ser querido por todos” o “es horrible que las cosas no salgan como quiero”. Estas se elaboran desde la infancia y se convierten en un problema cuando cada conducta y convicción gira en torno a ellos.

Gracias a lo anterior, se puede observar que la comunicación asertiva está ligada en gran medida al entorno en el que se vive y las creencias de lo que es correcto e incorrecto hacer, por lo que esto entorpece la aparición de dichas conductas.

Ambos autores señalan la relevancia de la enseñanza de las acciones asertivas en las primeras etapas del desarrollo, ya que facilitan su aprendizaje y aparición en el futuro.

## **2.8 Derechos asertivos**

La comunicación asertiva es un medio que funciona para que todas las personas tengan un crecimiento en sus habilidades y se sientan satisfechas; para conseguirlo, existen diez derechos fundamentales que cualquier individuo debe poner en práctica.

Los derechos asertivos son normas no escritas que disfrutan los seres humanos y que sirven para que todos se consideren a la misma altura que los demás (Castanyer; 1996).

López (2004) menciona que son diez los derechos asertivos:

- Juzgar el comportamiento propio, tomando la responsabilidad de sus consecuencias.
- No dar razones para justificar la conducta.
- Juzgar si se requiere encontrar soluciones para los problemas de otras personas.
- Cambiar de parecer.
- Cometer errores, responsabilizándose de ellos.
- Decir “no lo sé”.
- Ser independiente de la buena voluntad de los demás.
- Tomar decisiones ajenas a la lógica.
- Decir “no lo entiendo”.
- Decir “no me importa”.

Reconocer dichos derechos como parte de cada individuo, constituye el primer paso para ser asertivo, ya que estos los otorgan a sí mismos, es decir, cada persona tiene la libertad de aceptar los privilegios.

La aplicación genera igualdad porque no hay alguien por encima de otro, sino que todos se encuentran al mismo nivel; además, se crea un cambio en las creencias que son inculcadas en la niñez y eso permite la aparición de conductas asertivas.

## **2.9 Asertividad y autoestima**

La comunicación asertiva y la autoestima están estrechamente ligadas porque la segunda se muestra mediante la primera, es decir, ser asertivo es la forma de expresión de una sana autoestima.

Para que una persona sea capaz de expresar su inconformidad, decir no y poner restricciones, requiere respetarse y quererse a sí misma, lo que repercutirá en un trato respetuoso con los demás, por lo tanto, necesita tener una autoestima sana para lograr ser asertiva.

Un individuo no puede ser asertivo si posee una autoestima baja, debido a que, en el momento de presentar una conducta, esta se verá influenciada por sus temores e inseguridades; por tal motivo, se ve limitada para decir no, ya que podría causar molestia o rechazo en el otro y, de esta manera, no obtendría su afecto (Castanyer; 1996).

Según Cañizares y cols. (2015) las personas con autoestima baja tienden, en su mayoría, a una conducta no asertiva, aunque también puede ser agresiva.

Quienes cuentan con una autoestima baja demuestran su conducta no asertiva siendo amables, porque así evitan intimidación con los demás y que vean lo frágiles que son.

Tener conducta agresiva cuando se posee baja autoestima se debe a dos razones: porque es una forma de cubrir su vulnerabilidad, lo que es apreciado por el individuo como una debilidad, y por falta de recursos para afrontar situaciones.

Estos autores coinciden en que la autoestima y la asertividad están estrechamente ligadas, y que la autoestima influye para que aparezca la conducta asertiva en el individuo.

## **2.10 Asertividad en docentes**

Comunicarse de forma asertiva es muy útil para todas las personas, pero especialmente para los docentes, debido a que sus labores se enfocan en recibir y transmitir información.

Un maestro que no es asertivo no dice directamente lo que quiere que hagan sus alumnos, asimismo, establece sanciones para las acciones inapropiadas, pero nunca las lleva a cabo y ofrece varias ocasiones para corregir un error.

Por otro lado, alguien agresivo crea un ambiente de hostilidad en el que nadie siente la confianza de expresarse y no da segundas oportunidades cuando un estudiante se equivoca (Fragoso; 1999).

Condemarín y cols. (2011) mencionan que un docente, para ser asertivo, tiene que educar en lo que corresponde a emociones, mostrar distintos caminos para la resolución de conflictos, expresar el aprecio que siente hacia los demás, actuar coherentemente basándose en sus principios, defender sus derechos y relacionarse de manera cálida con alumnos y padres de familia.

Además, genera un ambiente de disposición y confianza, en el que los otros sienten confianza para opinar y facilitar la resolución de conflictos.

Ortiz (1995) añade que un maestro que se conduce de dicha manera, utiliza los canales de comunicación y cuida su lenguaje no verbal, evitando juzgar, dando oportunidades y creando un equipo de trabajo con las personas que están a su alrededor.

Como se puede apreciar, es necesario que los maestros posean un estilo asertivo, ya que de esta manera habrá un ambiente en el aula más sano, que permitirá que el alumno pueda aprender.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En este capítulo se hablará del método en el cual se basa el proceso para realizar la presente investigación. Este abarca la metodología seguida, las características de los sujetos de estudio y los resultados obtenidos, que permitieron culminar el presente estudio.

#### **3.1. Descripción metodológica**

Dentro de este apartado, se encuentra el plan metodológico, el cual incluye el enfoque, alcance y diseño utilizados, con una breve explicación de que son y la forma en que se adecuan al estudio.

##### **3.1.1 Enfoque de investigación**

El enfoque de investigación es un proceso que permite generar conocimiento llevando una estructura precisa, el cual tiene como propósito observar, establecer suposiciones y evaluar un fenómeno determinado (Hernández y cols.; 2010).

El enfoque cuantitativo es un proceso a través del cual se recolectan, analizan y relacionan los datos para comprobar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández y cols.; 2010).

Se eligió el enfoque cuantitativo porque se recolectarían los datos en forma numérica, a partir de pruebas estandarizadas y se relacionaría dicha información por medio de la estadística.

### **3.1.2 Alcance de investigación**

El alcance de investigación es uno de los apartados del estudio en el que se determina hasta qué punto se pretende llegar con dicha investigación y posibilita su elaboración, ya que gracias a él se siguen métodos específicos (Ávila; 2006).

El alcance correlacional tiene como objetivo conocer la relación que existe entre dos o más variables en una situación en específico (Hernández y cols.; 2010).

Esta investigación tiene un alcance correlacional, porque se pretende saber qué tanta relación hay entre la autoestima y la comunicación asertiva.

### **3.1.3 Diseño de investigación**

Para Anierte (2015), el diseño de investigación es la parte en la que se estipula cual será la estructura que se seguirá durante el proceso. En él se determinan cuándo se recolectarán los datos y en qué tipo de ambiente se hace, ya sea experimental o no experimental.

El diseño no experimental es el estudio que se efectúa en el contexto natural donde surge el fenómeno, es decir, no hay ningún tipo de manipulación de las variables (Hernández y cols.; 2010).

Esta investigación cuenta con un diseño no experimental porque no se pretende manipular ninguna de las variables, sino observarlas en el contexto donde se presentan.

Según Hernández y cols. (2010), el diseño no experimental de tipo transversal es aquel en el cual la recolección de datos para la investigación se da en un tiempo concreto, con el fin de analizar las variables en dicho instante.

Se utilizó el diseño de tipo transversal, ya que se recolectaron los datos en una sola ocasión y a través de ellos se realizó el análisis pertinente.

#### **3.1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo con Sabino (1992), las técnicas de recolección de datos son los procedimientos utilizados para reunir información sobre un tema determinado.

Por su parte, un instrumento es aquel medio material que recopila los datos observables sobre las variables que se están estudiando (Hernández y cols.; 2010).



A partir de ambas definiciones, se puede notar que las técnicas son pasos específicos que llevan a lograr un objetivo, mientras que los instrumentos son algo tangible, que es usado para registrar un fenómeno.

Para esta investigación, se usó una técnica, la cual consistió en la psicometría, y se utilizaron dos instrumentos, que son: el Inventario de Autoestima de Coopersmith (1959) y la Escala de Asertividad ESKAR (elaborada por López; 2016).

Una prueba psicométrica es una herramienta que busca medir atributos específicos de las personas de manera cuantitativa (Gómez y cols.; 2008).

Estas pruebas son aplicadas con regularidad con distintos propósitos según el área a la que vaya dirigida. En el caso de las organizaciones, se utiliza con frecuencia en la selección de personal, ya que permite identificar rasgos en las personas y tomar decisiones sobre su idoneidad en los puestos de trabajo.

La primera prueba que se usó fue el Inventario de Autoestima de Coopersmith (1959) creado por Stanley Coopersmith, el cual está formado por cincuenta y ocho ítems divididos en escalas de autoestima general, social, escolar y familiar, incluyendo un apartado de autoestima total.

Para su aplicación, se requirió modificar la redacción de algunos ítems, por no estar enfocados a la población de docentes, pero manteniendo el sentido con el que fueron creados originalmente. Los ítems modificados fueron: el cinco, diecinueve,

veinticinco, veintiséis, veintiocho, treinta y dos, treinta y cuatro, treinta y cinco, treinta y siete, cuarenta y dos, cuarenta y seis, cuarenta y siete y cincuenta y cuatro.

La segunda prueba empleada es la Escala de Asertividad ESKAR para medir comunicación asertiva, elaborada en 2016 por López. Este recurso se conforma por sesenta y ocho reactivos; dicha prueba contiene los elementos y componentes principales que conforman la comunicación asertiva mencionados con anterioridad en el capítulo 2; fue normalizada mediante el puntaje T, para lo cual se requirió la siguiente formula:

$$t=50+10\left(\frac{x-\bar{x}}{s}\right)$$

### **3.2 Población y muestra**

La población, según Icart y cols. (2006), es un conjunto de individuos con determinadas características que se pretenden estudiar. La información obtenida de estos individuos es con la que se trabajó.

Para la presente investigación, se trabajó con los ocho docentes que laboran en la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González; dos son mujeres y el resto hombres, los cuales se encuentran en un rango de edad entre treinta y tres y setenta y dos años.

De forma complementaria, una muestra es el subconjunto de elementos de una población sobre el que se recolecta información y es representativa de dicho universo (Icart y cols.; 2006).

En este estudio no fue necesario extraer una muestra, debido a la población tan pequeña con la que se cuenta, de manera que se aplicaron las pruebas a todos los docentes.

### **3.3 Descripción del proceso de investigación**

Esta investigación se generó por el interés de conocer a fondo cómo repercutía la autoestima en la asertividad dentro de una profesión como la docencia, que requiere estar en constante comunicación y de la cual dependen muchas personas.

Se inició este estudio mediante la conformación de la estructura desde el ámbito metodológico, buscando antecedentes que sirvieran de respaldo para las actividades a desempeñar; después se explicó por qué este tema es un problema que demanda atención y se concluyó el apartado con una pregunta de investigación.

En función de la pregunta de investigación, se elaboraron las preguntas secundarias y los objetivos que se deseaban cumplir, así como las hipótesis de trabajo y nula que se pretendieron abordar. Se mencionaron, de manera general, las

pruebas que se iban a aplicar, seguido de una justificación y descripción del marco de referencia de la escuela donde fueron empleados los instrumentos.

Luego se desarrollaron las variables de autoestima y comunicación asertiva, mediante un capítulo para cada una, donde se presentaba la información más importante. Posteriormente, se efectuó el capítulo tres que incluye la metodología empleada.

Para lograr la parte práctica de la investigación, se acudió a la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González a pedir permiso para aplicar a los docentes las pruebas psicométricas correspondientes; una vez que se consiguió autorización se administraron dichos instrumentos.

Al tener los resultados, se vaciaron los puntajes brutos en tablas dentro del programa de Microsoft Excel, en el cual se usaron fórmulas para normalizar dichas puntuaciones a puntaje T. Enseguida se obtuvieron las medidas de tendencia central y de dispersión, a partir de las cuales se consiguieron los resultados de correlación entre la autoestima y comunicación asertiva de los docentes.

Finalmente, se redactaron las conclusiones a las que se llegó y se complementó mediante la información en forma gráfica para una mejor comprensión.

### **3.4 Análisis e interpretación de resultados**

En esta sección se mostrará el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante el Inventario de Autoestima de Coopersmith y la Escala de Asertividad ESKAR, explicando detalladamente como se llegó a la conclusión de esta investigación.

A continuación, se presentarán los resultados conseguidos referentes a la variable de autoestima, que cuenta con las categorías de autoestima total, escolar, en el hogar, social y general, así como la variable de comunicación asertiva; además, se incluirá un apartado con la relación existente entre las dos.

#### **3.4.1 La autoestima en los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González**

Como se mencionó en el primer capítulo, la autoestima, para Coopersmith (Citado por Crozier; 2001: 205), “es el juicio que hace una persona sobre sí misma referente al valor que se otorga”.

Después de la aplicación del Inventario de Autoestima de Coopersmith, se obtuvieron los resultados de las escalas de autoestima total, escolar, en el hogar, social y general.

### **3.4.1.1 Autoestima total**

Se encontró que la media en el nivel de autoestima total es de 61 en puntaje T. La media aritmética es la suma total de los valores entre el número de datos (Sarabia y Pascual; 2005).

Esto significa que las personas se ubican en promedio con un puntaje T de 61, lo cual representa una autoestima levemente mayor a los parámetros normales, por lo tanto, como se menciona en el apartado de los niveles de autoestima, son individuos que reconocen sus habilidades y defectos, seguros de sí mismos y responsables de sus acciones (González-Arratia; 2001).

Además, se obtuvo la mediana, que en este caso es de 57 en puntaje T. La mediana es el número medio de un conjunto de datos ordenados de menor a mayor, que deja la misma cantidad de números a la derecha y a la izquierda (Sarabia y Pascual; 2005).

Esto demuestra que el cincuenta por ciento de los sujetos está por encima del puntaje T 57 y que la otra mitad se sitúa por debajo de ese valor.

También se consiguió la moda que en puntaje T es de 76. Esta medida, según Sarabia y Pascual (2005), es el número que se presenta con mayor frecuencia de un conjunto de datos.

Por medio de este resultado, es posible apreciar que el valor que más se repite es el 76 en puntaje T, lo cual significa que el dato con mayor frecuencia se encuentra en un parámetro de autoestima alta, que según Figueirido (2008), son individuos que se aceptan a sí mismos.

Asimismo, se cuantificó el valor de la desviación estándar, que es la medida de variación de los datos respecto a la media (Sarabia y Pascual; 2005), obteniéndose en este caso un valor de 10 en puntaje T.

Dicha medida indica que de la media de 61 en puntaje T se desvían 10 puntos los datos en la escala, por lo cual, los resultados pueden entrar en el apartado de autoestima alta o en el de normal, contando con características como el respeto en sí mismos y la confianza para transmitir sus ideas (Figueirido; 2008).

Debido a esos resultados, se puede decir que las medidas de tendencia central están ligeramente por encima del promedio, a excepción de la mediana, que se encuentra dentro de los parámetros normales. En este caso, la medida de dispersión presenta los datos de forma cercana a la media aritmética. Esto significa que las personas de la investigación reconocen sus capacidades y limitaciones, considerándose dignas de ser queridas.

Referente a las escalas, los puntajes T son los que se presentan a continuación.

#### **3.4.1.2 Autoestima escolar**

Respecto a la escala escolar, se encontró una media de 68, una mediana de 75, una moda de 78 y una desviación estándar de 14.

Esto demuestra que el valor que más se repitió fue 78. Por otra parte, el cincuenta por ciento de las personas se encuentra por encima del dato 75, mientras el resto se localiza por debajo de ese valor.

En promedio, los sujetos se ubican en 68, lo cual es ligeramente más alto de los parámetros normales. Asimismo, de ese valor se pueden desviar 14 unidades.

En pocas palabras, las puntuaciones de la escala escolar están situadas por encima de los parámetros normales, lo que significa que en situaciones referentes a su formación y a su satisfacción dentro del rendimiento académico, poseen una autoestima alta, es decir, reconocen sus habilidades, capacidades y defectos (André y Lelord; 2009).

#### **3.4.1.3 Autoestima en el hogar**

En la escala del hogar se obtuvo una media de 62, una mediana de 63, una moda de 63 y una desviación estándar de 9.



A través de la información anterior, se observa que el puntaje más frecuente fue el 63, situándose en el apartado de autoestima alta. Por otro lado, el cincuenta por ciento de los sujetos se halla encima del dato 63 y la otra mitad por debajo de ese valor.

En promedio, las personas se encuentran en dato 62, del cual pueden desviarse 9 puntos.

En resumen, los datos obtenidos en la escala del hogar se ubican ligeramente arriba del puntaje normal, lo cual manifiesta que dentro del entorno familiar la autoestima que poseen es alta; como lo expresa González-Arratia (2001), se consideran dignos de ser queridos.

#### **3.4.1.4 Autoestima social**

Dentro de la escala social, los puntajes fueron: 55 en la media, 53 en la mediana, 62 en la moda y 7 en la desviación estándar.

Gracias a estos resultados, se puede inferir que el dato que más se repite es el 62; además, el cincuenta por ciento de los individuos está por encima del valor 53 y el resto se encuentra por debajo.

También los sujetos se ubican en promedio en el puntaje 55, que representa una autoestima media, del cual es posible desviarse 7 unidades de la escala.

Por lo tanto, las puntuaciones de la escala social se localizan en los parámetros normales, a excepción de la moda, que está sutilmente por encima. Esto señala que en el medio social en que se desenvuelven su autoestima es media, porque pueden relacionarse con facilidad, pero de repente dudan sobre su capacidad para hacerlo (André y Lelord; 2009).

#### **3.4.1.5 Autoestima general**

Por último, en la escala general se mostró una media de 58, una mediana de 59, una moda de 50 y una desviación estándar de 6.

En cuanto a la información anterior, se observa que el puntaje con mayor frecuencia es el 50, mientras que el cincuenta por ciento de los individuos está arriba del dato 59 y la otra mitad abajo.

El promedio de los sujetos está en el puntaje 58, del cual se pueden desviar 6 datos.

Se concluye que las puntuaciones de la escala general de autoestima se hallan dentro de los parámetros normales, esto significa, según André y Lelord (2009), que frente al valor que le dan a sus características físicas y psicológicas, poseen una autoestima media, donde a veces tienen confianza en su capacidad y luego dudan de ella.

Ampliando la información anterior, se presentan, a continuación, los porcentajes de los sujetos que tuvieron puntajes T mayores de 60 en cada una de las escalas, debido a que, según Milicic y Schmidt (2002), a partir de ese dato son considerados resultados altos.

En la escala general, el 50% de los sujetos se encuentra por encima del puntaje señalado; en las escalas del hogar y escolar, el porcentaje fue del 75%; por último, en la social fue de 38%.

Con base a los datos anteriores y exceptuando la escala social, se puede afirmar que las escalas de autoestima evaluadas indican que los docentes están en niveles superiores, debido a que son más de la mitad los sujetos que se encuentran con un nivel alto de autoestima, gracias a esto se aprecia que son entusiastas, cooperativos y ejecutan su trabajo con satisfacción (Rodríguez y cols.; 1998).

#### **3.4.2 La comunicación asertiva en los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González**

Según lo expuesto por Castanyer (1996), la comunicación asertiva es la capacidad para expresar los pensamientos y sentimientos sin manipular ni dejarse manipular por los demás.

Para este estudio, se midió dicha variable a través de la Escala de Asertividad ESKAR, la cual arrojó que la media es de 57 en puntaje T. Este dato significa que el

promedio de los sujetos se ubica con un puntaje T de 57, lo que indica que están en parámetros normales.

En cuanto a la mediana, se obtuvo un resultado de 59 en puntaje T. Lo anterior representa que el cincuenta por ciento de los docentes está por encima del 59 y el resto se sitúa por debajo.

Respecto a la moda, en este caso no hay porque todas las puntuaciones tienen el mismo número de frecuencias.

La desviación estándar que presenta es de 7 en puntaje T. Conforme a dicha información, es posible notar que se desvían de la media de 57, en puntaje T, 7 unidades. La medida de dispersión muestra que los valores están muy cercanos a la media aritmética.

Para hacer un análisis más extenso, enseguida se muestra el porcentaje de sujetos con puntajes T altos en la Escala de Asertividad, que son aquellos que estén por encima de T 60.

En dicha escala, el 38% de los docentes se halla por encima del puntaje señalado en el párrafo anterior, por tal motivo, se considera que es un porcentaje significativo de sujetos que tienen un nivel alto de comunicación asertiva.

Gracias a los resultados anteriores, se puede afirmar que las medidas de tendencia central se encuentran dentro del nivel promedio, es decir, que los docentes evaluados se ubican dentro de los parámetros normales, debido a que conocen sus derechos y tratan de respetar los del resto.

### **3.4.3 La relación entre la autoestima y la comunicación asertiva en los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González**

En el presente estudio se encontraron los resultados que serán mostrados a continuación.

Entre el nivel de autoestima y el de comunicación asertiva, obtenido con la prueba “r” de Pearson, hay un coeficiente de correlación de 0.82. Esto significa, según Hernández y cols. (2010), que existe una correlación positiva muy fuerte.

Asimismo, se calculó la varianza de factores comunes, que consiste en elevar al cuadrado el coeficiente de correlación de Pearson (Hernández y cols.; 2010).

El resultado de la varianza fue de 0.69, lo cual indica que entre el nivel de autoestima y el de comunicación asertiva hay una relación del 69%.

Debido a los resultados obtenidos, se confirma la hipótesis de trabajo, en la que se afirma que la autoestima influye significativamente en la comunicación asertiva de los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González,

porque se comprueba la existencia de una relación entre ambas variables, por lo tanto, para que un maestro pueda comunicarse asertivamente en su labor, es necesario que posea una autoestima sana, la cual le permitirá respetarse a sí mismo y expresar sus ideas con confianza.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan a continuación, están basadas en el logro de los objetivos de la investigación. Los objetivos particulares 1, 2, 3 y 4, que se enfocaron en cuestiones teóricas, como definiciones, tipos e indicadores de la autoestima y comunicación asertiva, se abordaron en los capítulos teóricos 1 y 2.

El objetivo número 5, que consistía en medir el nivel de autoestima en los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González, se consiguió por medio de la aplicación del Inventario de Autoestima de Coopersmith.

Asimismo, el objetivo 6, que trataba acerca de evaluar el nivel de comunicación asertiva en dichos docentes, se alcanzó a través de la administración de la Escala de Asertividad ESKAR.

Por último, el objetivo 7, que consistió en correlacionar el nivel de autoestima con el de comunicación asertiva, se obtuvo gracias al uso de la fórmula de “r” de Pearson y de la varianza de factores comunes.

Debido a la realización de la presente investigación, se cumplió con el objetivo general, que era: determinar la influencia de la autoestima en la comunicación asertiva de los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González, la cual se consiguió por medio de la ejecución de los objetivos particulares.

Además, se comprobó la hipótesis de trabajo, donde se menciona que la autoestima influye significativamente en la comunicación asertiva de los docentes de la Escuela Primaria Profesor Enrique Aguilar González, esto fue gracias a los datos obtenidos de las pruebas administradas y a la evaluación de los mismos.

Conforme a las conclusiones mostradas, es posible notar que cuando el docente presenta una determinada autoestima, esta repercute en su nivel de comunicación asertiva, por lo tanto, se considera necesario tomar medidas que fomenten la autoestima en los maestros para que, de esa forma, su comunicación con alumnos, directivos y padres de familia sea la más adecuada posible.



## BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Kubli, Eduardo. (1987)  
Cómo ser tú mismo sin culpas.  
Editorial Pax México. México.

André, Christophe; Lelord, François. (2009)  
La autoestima.  
Editorial Kairós. España.

Ávila Baray, Héctor Luis. (2006)  
Introducción a la metodología de la investigación.  
Edición Electrónica. México.

Bermúdez Moreno, José; Pérez-García, Ana María; Ruiz Caballero; José Antonio; Sanjuán Suárez, Pilar; Rueda Laffond, Beatriz. (2012)  
Psicología de la personalidad.  
Editorial Uned. España.

Branden, Nathaniel. (1969)  
La psicología de la autoestima.  
Editorial Paidós Mexicana. México.

Branden, Nathaniel. (2011)  
Los seis pilares de la autoestima.  
Editorial Paidós Mexicana. México.

Bueno Moreno, María Reyes; Garrido Torres, Miguel Ángel. (2012)  
Relaciones interpersonales en la educación.  
Ediciones Pirámide. España.

Caballo Manrique, Vicente Enrique. (2014)  
Manual para la evaluación clínica de los trastornos psicológicos.  
Ediciones Pirámide. España.

Cano Vargas, Miriam Viviana. (2011)  
Correlación entre la asertividad y el clima organizacional en un hotel de Uruapan, Michoacán.  
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.  
Uruapan, Michoacán, México.

Cañizares Gil, Olga; García de Leaniz Sempere, Carmen; Castanyer Mayer-Spiess, Olga; Ballesteros Martín, Iván; Mendoza De La Fuente, Elena. (2015)  
Hazte experto en inteligencia emocional.  
Editorial Desclée de Brouwer. España.

Carneiro Caneda, Manuel. (2007)  
Prevención, gestión y resolución de conflictos.  
Editorial Netbiblo. España.

Cásares Arrangoiz, David; Silíceo Aguilar, Alfonso. (1997)  
Planeación de vida y carrera.  
Editorial Limusa. México.

Castanyer Mayer-Spiess, Olga. (1996)  
La asertividad: expresión de una sana autoestima.  
Editorial Desclée de Brouwer. España.

Castanyer Mayer-Spiess, Olga; Ortega, Estela. (2013)  
Asertividad en el trabajo.  
Editorial Conecta. España.

Condemarín, Eliana; García-Huidobro, Cecilia; Gutiérrez, María Cristina. (2011)  
Con amor se enseña mejor.  
Ediciones Universidad Alberto Hurtado. Chile.

Crozier, Ray. (2001)  
Diferencias individuales en el aprendizaje.  
Narcea Ediciones. España.

Díez Freijeiro, Sara. (2006)  
Técnicas de comunicación: la comunicación en la empresa.  
Ideaspropias Editorial. España.

Dizdarevic, Diana. (2013)  
Coaching de éxito.  
Editorial Palibrio. Estados Unidos de América.

Domenech-Llaberia, Edelmira. (2005)  
Actualizaciones en psicología y psicopatología de la adolescencia.  
Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Elizondo Torres, Magdalena. (1999)  
Asertividad y escucha activa en el ámbito académico.  
Editorial Trillas. México.

Fernández De Juan, Teresa; Pérez Abreu, Rafael. (2015)  
Autoestima y violencia conyugal.  
Editorial Porrúa. México.

Figueirido Woodford, Pablo Esteban. (2008)  
¿Me quiero o no me quiero? Pasos para una autoestima sana.  
Editorial Andamio. España.

Gómez, Marcelo. (2006)  
Introducción a la metodología de la investigación científica.  
Editorial Brujas. Argentina.

Gómez del Campo Estrada, José. (1997)  
Intervención en las crisis.  
Editorial Plaza y Valdés. México.

Gómez Restrepo, Carlos; Hernández Bayona, Guillermo; Rojas Urrego, Alejandro; Santacruz Oleas, Hernán; Uribe Restrepo, Miguel. (2008)  
Psiquiatría clínica.  
Editorial Médica Internacional. Colombia.

González-Arratia López Fuentes, Norma Ivonne. (2001)  
La autoestima.  
Universidad Autónoma del Estado de México. México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2010)  
Metodología de la investigación.  
Editorial McGraw-Hill. México.

Hernández Zamudio, Judith Violeta. (2013)  
Influencia de la asertividad en la percepción del clima organizacional en las enfermeras de un hospital público.  
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

Hofstadt Roman, Calos Van-Der. (2005)  
El libro de las habilidades de comunicación.  
Ediciones Díaz de Santos. España.

Icart Isern, María Teresa; Fuentelsaz Gallego, Carmen; Pulpón Segura, Anna. (2006)  
Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina.  
Ediciones de la Universidad de Barcelona. España.

Izquierdo Moreno, Ciriaco. (2008)  
Crecer en la autoestima.  
Editorial Paulinas. Perú.

López Reyna, Anárbol. (2004)  
La asertividad en el desarrollo personal.  
Editorial Preparatoria Número 16 de la UANL. México.  
Milicic, Neva; Schmidt, Sandra. (2002)  
Manual de la prueba de precálculo.  
Editorial Universitaria. Chile.

Monbourquette, Jean. (2008)  
Autoestima y cuidado del alma.  
Editorial Bonum. Argentina.

Ongallo, Carlos. (2007)  
Manual de comunicación.  
Editorial Dykinson. España.

Ortiz González, Guillermo. (1995)  
Realización profesional docente.  
Editorial Progreso. México.

Pelayo, Neneka; Cabrera, Adriana. (2002)  
Lenguaje y comunicación.  
Editorial CEC. Venezuela.

Peñafiel Pedrosa, Eva; Serrano García, Cristina. (2010)  
Habilidades sociales.  
Editorial Editex. España.

Polaino Lorente, Aquilino; Martínez Cano, Pedro. (2002)  
La comunicación en pareja.  
Ediciones RIALP. España.

Ramírez Mota, Víctor. (2008)  
Características de una personalidad con alta autoestima.  
Editorial Paulinas. México.

Ramírez Solís, Marisol. (2015)  
Correlación entre los niveles de autoestima de los empleados administrativos y los empleados operativos de la empresa Janesville Acoustics.  
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.  
Uruapan, Michoacán, México.

Ramos Álvarez, Rodolfo. (2008)  
Elaboración y validación de un cuestionario multimedia y multilingüe de evaluación de la autoestima.  
Editorial de la Universidad de Granada. España.

Rodríguez Estrada, Mauro; Pellicer de Flores, Georgina; Domínguez Eyssautier, Magdalena. (1998)  
Autoestima: Claves del éxito personal.  
Editorial Manual Moderno. México.

Sabino, Carlos. (1992)  
El proceso de investigación.  
Editorial Panapo. Venezuela.

Sarabia Alegría, José María; Pascual Saéz, Marta. (2005)  
Curso básico de estadística para economía y administración.  
Editorial de la Universidad de Cantabria. España.

Servicio Andaluz de Salud. (2016)  
Enfermero/a del SAS. Temario específico, volumen 2.  
Ediciones Rodio. España.

Shelton, Nelda; Burton, Shanon. (2004)  
Haga oír su voz sin gritar.  
FC Editorial. España.

Soria Verde, Miguel Ángel; Garrido Gaitán, Elena; Rodríguez, Escudeiro; Tejedor de Felipe, Didier. (2006)  
Psicología jurídica.  
Delta publicaciones. España.

Verduzco Álvarez Icaza, María Angélica. (2001)  
Autoestima para todos.  
Editorial Pax México. México.

Vernieri, María Julia. (2006)  
Adolescencia y autoestima.  
Editorial Bonum. Argentina.

Voli, Franco. (1998)  
La autoestima del profesor.  
PPC editorial. España.

Voli, Franco. (2010)  
Autoestima para padres.  
Editorial Musivisual. España.

## HEMEROGRAFÍA

Fragoso Franco, David. (1999)  
“La comunicación en el salón de clases”.  
Revista Electrónica Razón y palabra.

Lara Cantú, Ma. Asunción; Verduzco, Ma. Angélica; Acevedo, Maricarmen; Cortes, José. (1993)  
“Validez y confiabilidad del Inventario de Autoestima de Coopersmith para adultos, en población mexicana”.  
Revista Latinoamericana de Psicología. 254. Págs. 247-254.

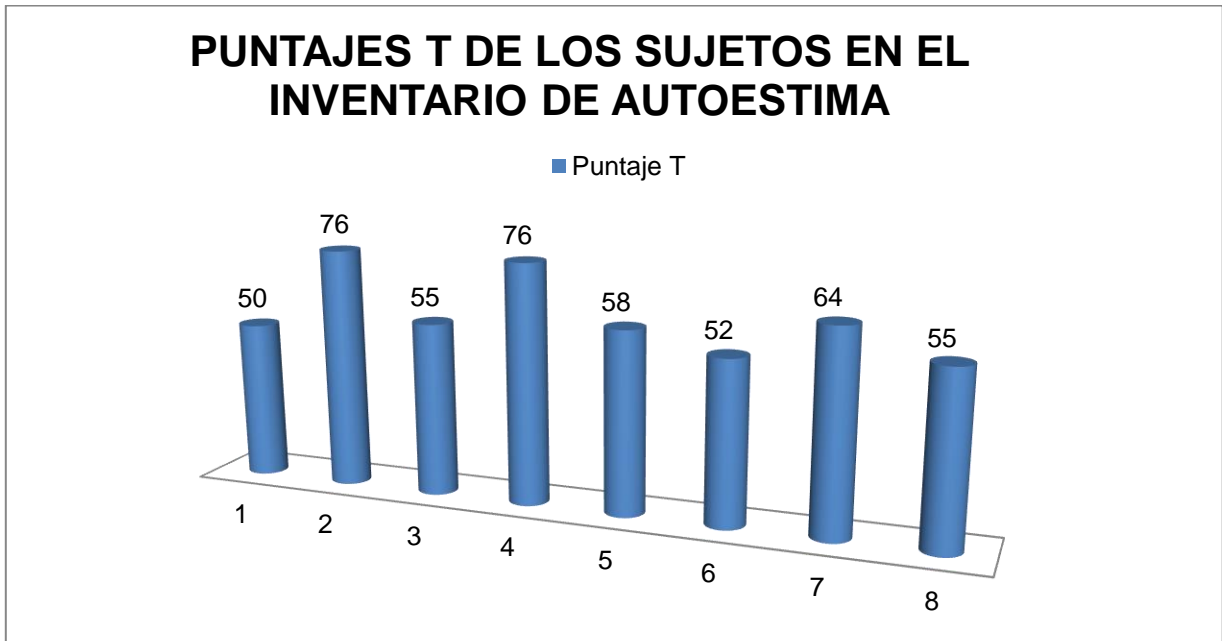
López Huerta, Karla Isabel. (2016)  
Prueba de Comunicación Asertiva ESKAR.  
Prueba psicométrica no publicada. Uruapan, Michoacán, México.

## MESOGRAFÍA

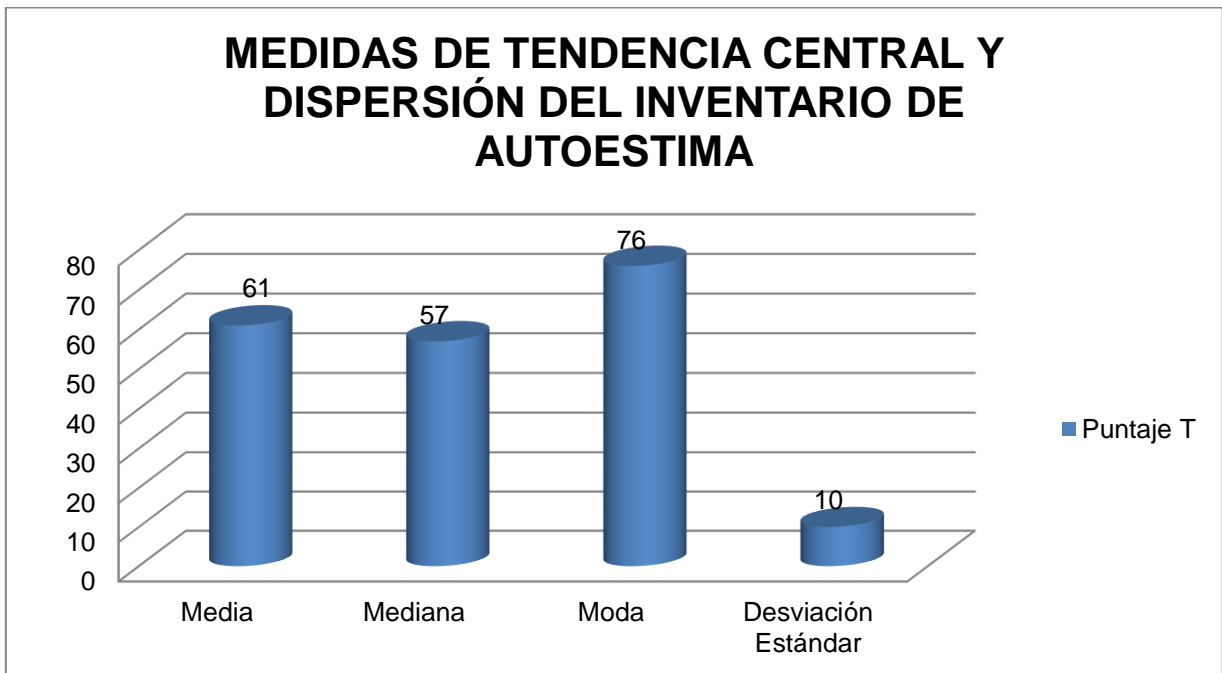
Aniorte Hernández, Nicanor. (2015)  
“Diseño de la investigación”  
[http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_metod\\_investigac4\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm)  
Consultado el día 03/09/16.

## ANEXOS

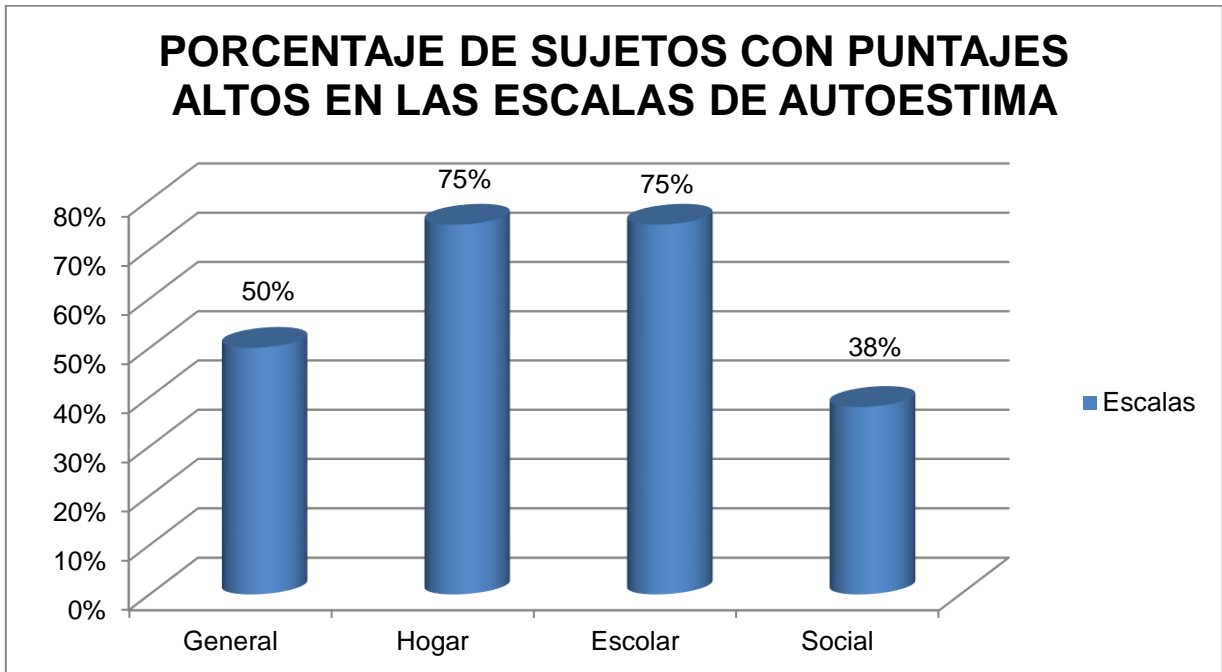
### ANEXO 1



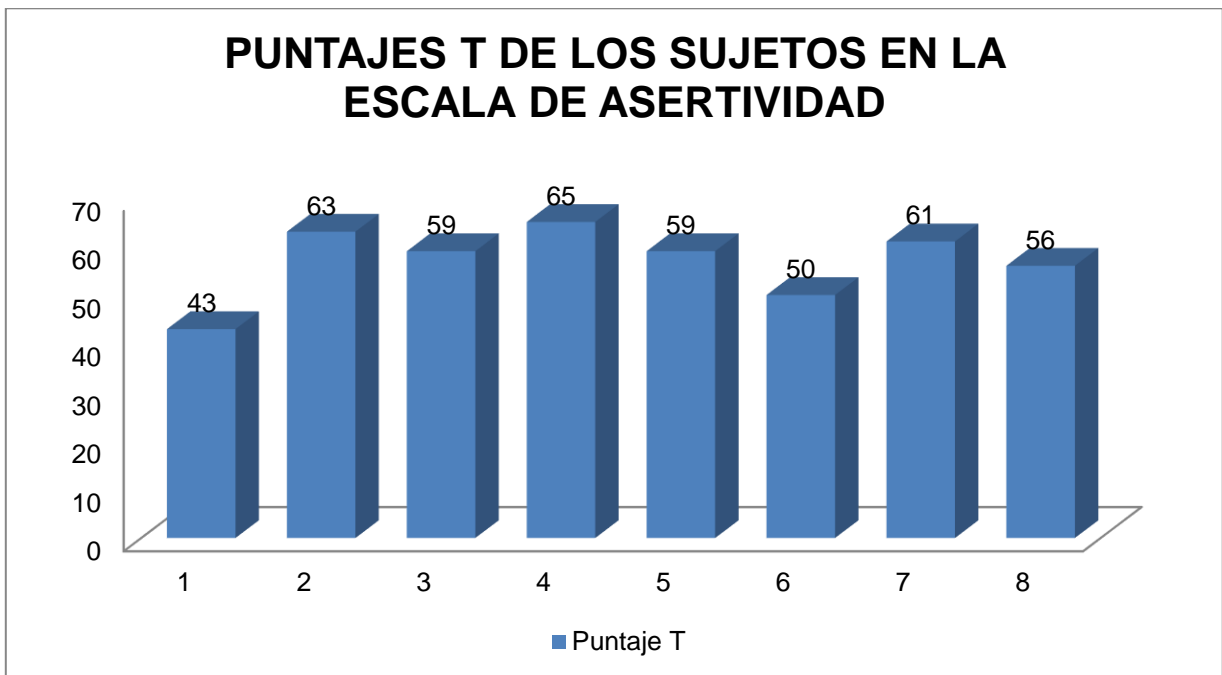
### ANEXO 2



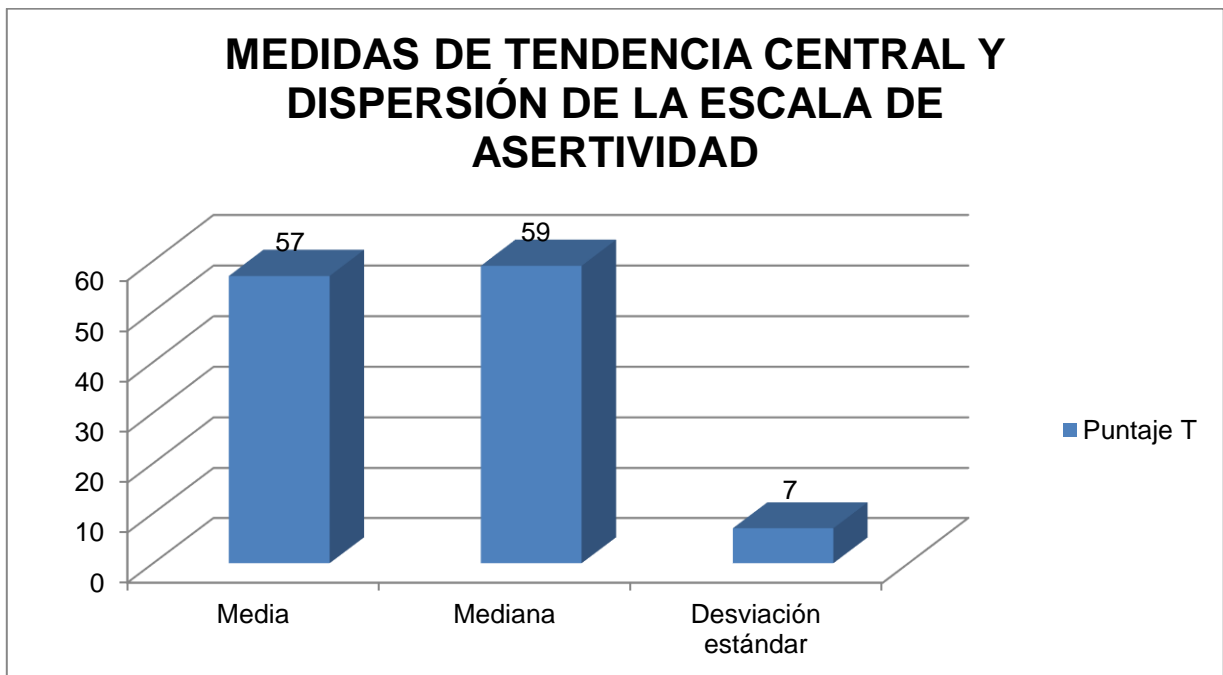
### ANEXO 3



### ANEXO 4







### **Prueba de Comunicación Asertiva ESKAR, elaborada por López (2016)**

1. Cuando estoy en desacuerdo con algo, lo expreso.
2. Digo lo que pienso.
3. Defiendo mis derechos.
4. Me siento seguro al opinar.
5. Tomo las cosas con calma cuando algo es diferente a lo que esperaba.
6. Sé en qué situaciones debo permanecer callado.
7. Al tener ideas distintas con otra persona, busco la forma de llegar a un acuerdo.
8. Le echo la culpa de mis errores a los demás.
9. Estoy dispuesto a hablar ante cualquier situación.
10. Trato de dar mi opinión sin herir.
11. Me comunico con facilidad con los demás.
12. Cuando alguien tiene un problema, me pongo en su lugar para entenderlo.
13. Tomo decisiones en base a lo que quiero.
14. Cuando me propongo algo, trabajo para lograrlo.
15. Tomo la iniciativa para generar mejoras en mi trabajo.
16. Mis gestos van acordes a lo que quiero transmitir.
17. Mi postura es erguida al hablar.
18. Al hablar, mi volumen está acorde a lo que quiero decir.
19. Cuando hablo, mi tono de voz es firme.
20. Cuando alguien está hablando conmigo, le pongo atención.
21. Al equivocarme, acepto el error.
22. Al estar confundido en una conversación, pregunto para aclarar mis dudas.
23. Cuando la situación en la que me encuentro se modifica, la acepto.
24. Me quedo callado ante una situación en la que esté inconforme.
25. Evito expresar mis ideas.
26. Me da miedo dar mi opinión.
27. Me molesto cuando las cosas salen distintas a lo que quiero.
28. Hablo en momentos inoportunos.

29. Cuando alguien piensa diferente a mí, trato de convencerla de que tengo la razón.
30. Me cuesta trabajo saber cuáles son mis debilidades.
31. Evito entablar una conversación cuando sé que voy a discutir.
32. Me molesto cuando alguien hace un comentario sobre mí.
33. Digo lo que pienso sin importarme lo que la otra persona sienta.
34. Se me dificulta entablar una comunicación con personas que desconozco.
35. Me es indiferente lo que le pase a los demás mientras yo esté bien.
36. Digo algo, cuando en realidad quiero decir otra cosa.
37. Decido qué hacer a partir de lo que me dicen los demás
38. Logro lo que quiero sin importar si mis acciones afectan a otra persona.
39. Pienso en varias medidas para solucionar un problema.
40. Me mantengo cerca de la persona con la que converso.
41. Pienso cómo debo moverme al conversar.
42. Cuando doy mi opinión, mi tono de voz es bajo.
43. Mi voz demuestra inseguridad al expresarme.
44. He tenido malentendidos por expresarme de manera confusa.
45. Volteo hacia otros lados cuando una persona está hablando.
46. Siento culpa cuando evito hacer un favor que me piden.
47. Cuando fallo en alguna responsabilidad, pienso en ella.
48. Trato de imponer mi forma de pensar a los demás.
49. Entiendo que alguien tenga una idea diferente a la mía.
50. Me dan miedo los cambios.
51. Prefiero estar acompañado de personas que solo.
52. Expreso lo que siento sin herir a los demás.
53. Me mantengo callado para evitar problemas.
54. Conozco mis debilidades.
55. Puedo establecer una conversación con cualquier persona.
56. Espero que mis objetivos se cumplan sin necesidad de esforzarme.
57. Nadie se entera cuando estoy en desacuerdo con algo.
58. Al hablar las personas se intimidan.

59. Cuando me preguntan en una conversación, sé qué responder.
60. Respondo afirmativamente, aunque esté inconforme.
61. Siento que al equivocarme perjudico a los demás.
62. Necesito del consejo de alguien más para tomar una decisión.
63. Las opiniones de los demás son más importantes que las mías.
64. Intento solucionar los problemas de los demás.
65. Me molesta que las cosas salgan distintas a lo esperado.
66. Mis amistades critican las decisiones que tomo.
67. Mi expresión facial es distinta a lo que siento.
68. Trato de mantenerme quieto al hablar.

## Prueba de Comunicación Asertiva ESKAR, elaborada por López (2016)

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lee cuidadosamente las afirmaciones y coloca una X en el recuadro que vaya conforme a tus ideas o acciones. Marca solo una opción.

Ejemplo:

1. Me gusta comer helado.

Siempre (S)	Casi siempre(CS)	A veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
<b>X</b>				

En caso de equivocarte, encierra la respuesta.

Ejemplo:

1. Hago ejercicio.

Siempre (S)	Casi siempre(CS)	A veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
<b>(X)</b>			<b>X</b>	

#	S	CS	AV	CN	N
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

#	S	CS	AV	CN	N
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					

#	S	CS	AV	CN	N
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					

#	S	CS	AV	CN	N
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					