

Técnicas de comunicación asertiva: el impacto en el rendimiento académico de estudiantes de bachillerato

Assertive communication techniques: the impact on the academic performance of high school students

William Franklin Chaglla Lasluisa, Kleber Mauricio Núñez Bautista

RESUMEN

Esta investigación tiene una importancia significativa debido a su examen exhaustivo de la influencia de la comunicación asertiva en el rendimiento académico de los estudiantes de secundaria. Es un factor esencial que los participantes del proceso educativo deben tener en cuenta. El objetivo principal de esta investigación es determinar el impacto de la comunicación asertiva en los esfuerzos académicos de los estudiantes matriculados en el programa del Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa "Mushullacta". En consecuencia, se lleva a cabo un proceso de investigación sistemático y organizado, que emplea el procedimiento científico que abarca la información de fuentes escritas y el trabajo de campo. En términos de metodología, se emplea un enfoque mixto, que combina variables cuantitativas y cualitativas. En consecuencia, los datos se obtienen de diferentes grupos, incluidos los grupos de control y experimentales. En consecuencia, la investigación se inscribe en el ámbito descriptivo-correlacional, ya que las dos variables, a saber, la comunicación asertiva y el rendimiento académico, están interrelacionadas dentro del contexto académico de los estudiantes de la modalidad virtual. Los resultados obtenidos indican que la comunicación asertiva tiene un impacto significativo en la interacción entre los participantes educativos. Se desarrollaron soluciones alternativas para el rendimiento académico.

Palabras clave: Educación; comunicación asertiva; rendimiento académico; interacción; aprendizaje.

William Franklin Chaglla Lasluisa

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato | Ambato | Ecuador. williamchaglla@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0009-7514-7078>

Kleber Mauricio Núñez Bautista

Universidad Técnica de Ambato | Ambato | Ecuador. kleber.nunez@educacion.gob.ec
<https://orcid.org/0009-0008-5935-0140>

<https://doi.org/10.46652/runas.v5i9.160>
ISSN 2737-6230
Vol. 5 No. 9 enero-junio 2024, e240160
Quito, Ecuador

Enviado: noviembre 23, 2023
Aceptado: enero 29, 2024
Publicado: febrero 14, 2024
Publicación Continua



ABSTRACT

This research is significant due to its comprehensive examination of the influence of assertive communication on the academic performance of high school students. It is an essential factor that participants in the educational process must consider. The main objective of this research is to determine the impact of assertive communication on the academic efforts of students enrolled in the Unified General Baccalaureate program of the “Mushullacta” Educational Unit. Consequently, a systematic and organized research process is carried out, employing the scientific procedure that encompasses information from written sources and field work. In terms of methodology, a mixed approach is employed, combining quantitative and qualitative variables. Consequently, data are obtained from different groups, including control and experimental groups. Consequently, the research falls within the descriptive-correlational scope, since the two variables, namely assertive communication and academic performance, are interrelated within the academic context of students in the virtual modality. The results obtained indicate that assertive communication has a significant impact on the interaction between educational participants. Alternative solutions for academic performance were developed.

Keywords: Education; assertive communication; academic performance; interaction; and learning.

Introducción

A lo largo de la evolución del proceso de enseñanza-aprendizaje, se ha pasado de un modelo pedagógico unidireccional a uno constructivista centrado en los estudiantes. En este contexto, la comunicación se ha vuelto crucial para facilitar el intercambio respetuoso de ideas (Páez, 2014). Se destaca la importancia de la comunicación asertiva, que va más allá de la expresión firme de opiniones e incluye la escucha activa y el diálogo receptivo. La aplicación de la comunicación asertiva en educación abarca tanto el intercambio de información como la expresión de relaciones y emociones personales. Se enfatiza la integración de la tecnología en el proceso educativo (Jiménez, 2000, p. 18).

La pedagogía busca cultivar un modelo educativo sin categorizaciones, promoviendo el trabajo colaborativo en el aula, según Torres (2018, p. 40). La teoría constructivista busca eliminar ambigüedades en la instrucción y evaluar los avances tecnológicos para satisfacer nuevas demandas educativas. Sin embargo, se señala una deficiencia en la comprensión de la comunicación asertiva entre estudiantes de secundaria en una región rural, afectando su estabilidad emocional y rendimiento académico (Araya, 2013). La falta de preparación de los profesores en este aspecto también se destaca, proponiendo la introducción de formación y talleres para mejorar la enseñanza (Araya, 2013).

Además, se subraya la importancia de adaptarse a la evolución hacia la comunicación virtual y proporcionar orientación en este ámbito (Ríos, 2018). En el contexto de la investigación, se postula que la comunicación asertiva influye positivamente en el rendimiento académico de los estudiantes de secundaria. El texto resalta la naturaleza fundamental de la comunicación en la interacción comunitaria y el proceso de aprendizaje mutuo, considerándola esencial para establecer conexiones interpersonales e intrapersonales que contribuyen al desarrollo humano (Pereira, 2012, p. 125).

La comunicación educativa, en conjunto con la teoría de sistemas y la teoría del aprendizaje, se caracteriza por ser multidireccional, trascendiendo los límites bidireccionales en términos de tiempo y espacio. La introducción de formas impersonales de comunicación, como el uso de dispositivos electrónicos, añade un elemento de posmodernidad, permitiendo una actitud abierta entre remitente y destinatario. Incluso se utilizan pictogramas para una comprensión más profunda (Montes et al., 2019).

Los seres humanos interactúan principalmente a través de la observación del comportamiento no verbal y la solicitud o provisión de respuestas verbales, siendo la comunicación vital para la existencia (Pereira, 2012). Según Briones y otros (2020, p. 28), la comunicación implica la transmisión de datos, información y experiencias, convirtiéndose en una herramienta para el aprendizaje mutuo.

La comunicación eficaz facilita entornos propicios para el aprendizaje en asignaturas teóricas y prácticas, donde el intercambio de mensajes es crucial. Las fuentes escritas también son formas de comunicación que mejoran la adquisición de datos. Los canales de comunicación, tanto verbales como no verbales, son fundamentales para el proceso educativo y la facilitación del aprendizaje significativo. A pesar de ello, la educación y la comunicación presentan desafíos para los educadores que buscan mejorar sus prácticas pedagógicas.

Los educadores enfrentan desafíos en el aula y buscan mejorar mediante la colaboración y la implementación de enfoques innovadores (Briones, 2020). La comunicación eficaz, respaldada por recursos didácticos, es crucial en educación (Pereira, 2012). La tecnología de comunicación mediada por computadora (CMC) ofrece oportunidades para superar limitaciones temporales y espaciales, facilitando la comunicación escrita asincrónica entre estudiantes y profesores (McComb, 2017). Aunque la comunicación es esencial, la calidad de la interacción preocupa, destacando la importancia de la comunicación asertiva, una habilidad social que promueve expresiones conscientes y respetuosas de deseos, ideas y emociones (Araya, 2013; Jiménez, 2000).

En el ámbito educativo, la comunicación asertiva implica no solo la expresión firme de opiniones, sino también la escucha activa y el fomento de un diálogo receptivo. Los educadores necesitan desarrollar habilidades de comunicación efectiva, adaptándose a entornos virtuales y reconociendo la diversidad de estilos comunicativos (Jiménez, 2000). La formación en comunicación asertiva se destaca como un componente esencial para mejorar las interacciones profesor-alumno, estableciendo expectativas claras y promoviendo una atmósfera propicia para el aprendizaje (Araya, 2013).

La inestabilidad emocional de los estudiantes resalta la necesidad de intervenciones, proponiendo formación y talleres en comunicación asertiva para fortalecer las relaciones profesor-alumno. Se destaca la evolución de la comunicación educativa de modelos unidireccionales a enfoques constructivistas centrados en el estudiante. Reconociendo la importancia de la comunicación asertiva, se subraya su papel en mejorar la interacción entre profesores y estudiantes. También se enfatiza la integración de tecnología en la comunicación educativa y la necesidad de abordar

deficiencias en la comunicación asertiva mediante formación y talleres. El rendimiento académico se presenta como un indicador crucial, influenciado por varios factores, resaltando la importancia de intervenciones que consideren adaptación y participación comunitaria.

Metodología

La investigación en la Unidad Educativa “Mushullacta” utilizará una metodología mixta que combina información de fuentes escritas con datos numéricos sobre el rendimiento académico de estudiantes de secundaria. El diseño de la investigación es correlacional, permitiendo la observación y el análisis estadístico para evaluar la relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento académico.

El objetivo principal es realizar un análisis descriptivo-correlacional, centrándose en la naturaleza de la comunicación entre profesores y estudiantes. Todos los estudiantes del Bachillerato General Unificado de la institución son considerados unidades de análisis, sin criterios de exclusión. La administración de pruebas requiere el consentimiento de padres o tutores, así como la autorización de los directores de la institución. En cuanto a la población y muestra, el estudio abarca a 82 estudiantes del Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa “Mushullacta”, distribuidos en Primero BGU (32 estudiantes), Segundo BGU (30 estudiantes) y Tercera BGU (20 estudiantes).

La investigación se desarrolla en dos fases (antes y después de la intervención) para comparar los resultados de una propuesta que destaca la comunicación asertiva como factor clave para mejorar el rendimiento académico. Se utilizan dos grupos: un grupo experimental de 50 estudiantes de segundo y tercer año, y un grupo de control de 32 estudiantes de primer año. El grupo experimental experimenta la variable, mientras que el grupo de control se utiliza para fines de comparación y no está expuesto al estímulo (Hernández, 2014).

Técnicas de recolección de datos

Los datos se recopilaron mediante el uso de la prueba de asertividad desarrollada por Sheraton y Burton en 2004. La versión definitiva de la prueba consta de 20 elementos que se dividen en tres dimensiones, a saber, comunicación, autoestima, resolución de conflictos y asertividad. Consta de tres opciones de respuesta: siempre, casi siempre y nunca.

Esta prueba evalúa el nivel de asertividad de la siguiente manera:

De 55 a 60 años: consistentemente asertivo

De 45 a 55 años: normalmente asertivo

De 35 a 45 años: ligeramente asertivo

De 20 a 35 años: no es asertivo.

De esta manera, se puede afirmar que el examen se adapta a la población, ya que sus dimensiones nos permitirán discernir los desafíos presentes para establecer una comunicación efectiva dentro del entorno académico.

Por el contrario, el rendimiento medio de los estudiantes se registra y se recopila según la asignatura, tanto antes como después de la implementación de una guía sobre comunicación asertiva. La correlación se establece mediante el coeficiente de Pearson. Los resultados esperados están relacionados con la identificación del nivel y la calidad de la comunicación entre los educadores y los estudiantes, así como con su impacto en el rendimiento académico. Al implementar la directriz antes mencionada, se prevé una mejora notable en el rendimiento académico de los estudiantes.

Procesamiento y análisis de la información

La información adquirida se procesa y analiza mediante un procedimiento descriptivo e inferencial. Inicialmente, los datos de fuentes escritas se utilizan para el marco teórico y la caracterización de las variables (investigación bibliográfica-documental). Estas fuentes se derivan de autores contemporáneos y acreditados, y se alinean con los objetivos previstos. Estos hallazgos se complementan con los resultados obtenidos al administrar el examen a la población estudiada.

Del mismo modo, la prueba de asertividad implica la evaluación de las habilidades comunicativas y sociales de los estudiantes. Su importancia radica en evaluar el bienestar mental, la expresión adecuada de las necesidades y los pensamientos, la defensa de los derechos, el nivel de las relaciones interpersonales y, en consecuencia, el fomento de la autoestima. Como resultado, la información adquirida se recopila y, posteriormente, se procesa utilizando herramientas estadísticas como el SPSS. Estos datos se organizan en tablas, que luego se analizan e interpretan de acuerdo con los objetivos establecidos. Este procesamiento también tiene un valor incalculable para la prueba de hipótesis.

Propuesta metodológica

La falta de comunicación asertiva entre los estudiantes del Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa “Mushullacta” es evidente y se refleja en los resultados de la prueba, manifestándose a través de la carencia de empatía, individualismo, falta de cooperación, falta de diálogo y bajo rendimiento académico. Estos indicadores tienen un impacto negativo en la asertividad y en las relaciones interpersonales, generando un entorno educativo carente de colaboración y voluntad, lo que resulta en un incumplimiento de los objetivos de aprendizaje y retrasos académicos (Autor no especificado, año no especificado).

Para abordar esta problemática, se propone un procedimiento metodológico integral que busca promover la comunicación asertiva y mejorar el rendimiento académico de los estudiantes del Bachillerato General Unificado en la Unidad Educativa “Mushullacta”. Este proceso incluye la

aplicación de una prueba de asertividad, socialización sobre la asertividad, comunicación, talleres individuales, trabajo cooperativo con objetivos comunes, evaluación y análisis de resultados (Autor no especificado, año no especificado).

La propuesta se sustenta en la necesidad de considerar aspectos como la expresión de sentimientos, empatía, aceptación de errores, comunicación efectiva, ética, moral, comunicación frontal y autoestima al recopilar información. Además, se basa en estudios previos que resaltan la relación entre la asertividad y el desarrollo cognitivo, emocional y social de los estudiantes. Por ejemplo, Rodríguez y Romero (2018), han identificado una conexión significativa entre las capacidades cognitivas para resolver problemas personales y la asertividad, destacando la influencia de factores como la autoevaluación, las conductas asertivas relacionadas con la edad y las respuestas a diversas situaciones.

La iniciativa también considera la crucial etapa de desarrollo que atraviesan los estudiantes, como señala Caballo (2017), quien destaca la formación de la identidad y las transformaciones en formas de pensar y actuar durante esta etapa. Estos cambios pueden dar lugar a comportamientos indefinidos o inestables, especialmente frente a problemas personales, pero también ofrecen oportunidades para mejorar la comunicación asertiva y generar transformaciones a nivel cognitivo, afectivo y emocional. Miranda y Miriam (2015), subrayan la importancia de estrategias de aprendizaje y asertividad para los estudiantes de niveles medio y superior, indicando que aquellos con niveles más altos de asertividad se benefician al expresar sus pensamientos, limitaciones y deseos de manera respetuosa. Este desarrollo de comportamientos asertivos contribuye a la mejora de la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales, lo que puede tener un impacto positivo en el rendimiento académico.

En concordancia, García (2018), resalta que las técnicas de aprendizaje no solo proporcionan una comprensión más profunda de las materias estudiadas, sino que también promueven el desarrollo general y el desempeño en el aula. Además, estas técnicas están vinculadas a una mayor satisfacción y significado en el proceso de aprendizaje, así como a mayores posibilidades de éxito en evaluaciones y exámenes, constituyendo así evidencia de un rendimiento académico basado en la asertividad.

Es crucial abordar la asertividad desde una perspectiva más amplia, como sugiere Pérez (2018), quien destaca que esta habilidad se basa en el respeto mutuo, permitiendo a las personas expresar sus pensamientos libremente y fomentando la responsabilidad personal. En el contexto educativo, cultivar la asertividad implica no solo mejorar el rendimiento académico, sino también contribuir al desarrollo integral de los adolescentes, promoviendo comportamientos adaptables y habilidades sociales y personales que se reflejen en su desempeño en la escuela, en entornos sociales y en el seno familiar.

La implementación de talleres específicos para maestros y estudiantes busca no solo mejorar la comunicación en la institución, sino también fomentar un entorno propicio para el desarrollo integral de los miembros de la comunidad educativa. Concretamente, se recomienda para los talleres de formación docente una guía que contenga los principios para resolver las dificultades en la comunicación asertiva. Las pautas a tener en cuenta incluyen:

- Respeto por uno mismo
- Respeto por los demás
- Comunicación asertiva y efectiva
- Diálogo continuo

La iniciativa comienza con actividades diseñadas para los profesores. En el contexto de los educadores de secundaria, se proponen dos actividades para mejorar su capacidad de fomentar la comunicación positiva y motivar a los estudiantes. Estas actividades utilizan varios recursos para mejorar el rendimiento académico (Autor no especificado, año no especificado).

Fotoproyección

Objetivos

- Garantice la disponibilidad de recursos para permitir la autoexpresión sin restricciones para todas las personas.
- Establezca la identificación única de cada participante.

Tiempo requerido: Aproximadamente 20 minutos.

Tamaño del grupo: La formación del grupo de trabajo no está sujeta a ninguna limitación.

Ubicación: Se necesita un lugar espacioso para dar cabida a los participantes y proporcionar un entorno propicio para su trabajo.

Materiales necesarios: Hojas de papel, instrumentos de escritura, una pizarra equipada con un marcador o tiza. Fotografías que representan escenas que estimulan la imaginación de los participantes.

Pasos a seguir:

- El investigador divide el grupo en subgrupos más pequeños.
- A cada subgrupo se le asigna una fotografía y se le pide que la analice individualmente, imaginando los acontecimientos que condujeron al momento capturado, describiendo la escena representada y prediciendo los acontecimientos futuros.

- Tras completar su análisis individual, todos los participantes comparten sus hallazgos con sus colegas. El intercambio de ideas se lleva a cabo en un marco de respeto, esforzándose por llegar a un consenso sobre los supuestos presentados por cada subgrupo.
- Cada subgrupo nombra a un representante para que presente su trabajo a toda la asamblea durante la sesión plenaria.
- Durante la fase de discusión posterior, el facilitador de la actividad asume el papel de guía y dirige el debate hacia resultados óptimos. El objetivo es garantizar la participación equitativa de todas las personas y fomentar un entorno cordial que conduzca a la comunicación asertiva.

Pasivo, agresivo y asertivo

Objetivo: Determinar las similitudes y diferencias entre las diversas formas de comunicación.

Tiempo requerido: Aproximadamente 120 minutos.

Tamaño del grupo: La agrupación se puede estructurar en función del número de participantes, con capacidad para un solo grupo grande o varios subgrupos más pequeños.

Ubicación: Se necesita un lugar espacioso para dar cabida a los participantes y proporcionar un entorno propicio para su trabajo.

Materiales necesarios: Bolígrafos, tijeras, gomas de borrar, lápices, tizas y una pizarra.

Pasos a seguir:

- El investigador facilita una sesión de intercambio de ideas para explorar el concepto de asertividad y llegar a un consenso sobre las ideas propuestas.
- Cada participante reflexiona individualmente sobre la persona más sumisa que conoce y registra las características de comportamiento asociadas con la sumisión.
- Posteriormente, los participantes se turnan para adoptar una postura sumisa, utilizando únicamente la comunicación no verbal, mientras que otros observan.
- Después de un tiempo adecuado, el investigador le indica al participante que se quede paralizado en una posición similar a una estatua, enfatizando el gesto de sumisión. Se hacen observaciones y notas, y se lleva a cabo un análisis de las causas, los efectos y las posibles soluciones de la conducta sumisa.
- Luego, los participantes repiten la actividad, esta vez adoptando un comportamiento agresivo. Antes de esto, documentan individualmente las características de la comunicación y las acciones agresivas.

- Una vez más, los participantes demuestran la actitud agresiva mediante la comunicación no verbal. Este desempeño se analiza para determinar las causas subyacentes, las consecuencias y las posibles estrategias para evitar dicho comportamiento.
- Por último, se pide a los participantes que enumeren las características de una persona asertiva en relación con las conductas no verbales, basándose en el análisis de las conductas anteriores.

Además, la conducta asertiva se exhibe mediante la utilización de la comunicación no verbal. Las personas que supervisan la empresa dan instrucciones a los participantes para que permanezcan inmóviles a fin de realizar un análisis de esta disposición en particular.

Por el contrario, el investigador fomenta un debate en el que se examinen los diversos estilos de comunicación y su impacto en cada participante. Posteriormente, se presentan a los participantes varios escenarios para demostrar patrones de comportamiento asertivos, y luego se les pide que den ejemplos de situaciones personales en las que se hayan encontrado con comportamientos asertivos. Además, teniendo en cuenta los requisitos identificados, la guía también abarca la creación de cuatro actividades, cada una de las cuales corresponde a un área de conocimiento distinta (ciencias experimentales, ciencias exactas, ciencias sociales, lengua y literatura).

Inicialmente, las actividades se implementan con maestros de tercer año de secundaria, quienes posteriormente se encargarán de reproducirlas con sus alumnos. El desglose de las actividades es el siguiente:

Tabla 1. Actividades de la guía.

Actividad	Objetivo	Contenidos	Recursos
Me conozco y me doy a conocer	Identificar las características físico – psicológicas propias y difundirlas a los demás	Características físicas Características psicológicas Evolución de acuerdo con la edad	Humanos Materiales Económicos
Multiplico mis buenas amistades	Desarrollar actividades de cohesión e integración con el resto del grupo	Diálogos participativos Proyectos grupales	Humanos Materiales Económicos
Comprender la interculturalidad y la vivo	Identificar la diversidad de etnias y nacionalidades para respetarlas	Interculturalidad Multi nacionalidad Respeto a los demás	Humanos Materiales Económicos
Escribo para mis nuevos amigos	Redactar mensajes de adhesión al grupo y aceptación a los demás	Redacción de textos Escritura de mensajes	Humanos Materiales Económicos

Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, durante un período de cuatro semanas, se asignaron sistemáticamente una serie de actividades con el objetivo de mejorar la asertividad y fomentar una comunicación eficaz entre los estudiantes. Además, la planificación para los educadores se diseña y ejecuta meticulosamente con un enfoque integral, en el que se evalúa la participación y la comunicación asertiva tanto de los estudiantes como de los profesores.

Actividad 1. Me conozco y me doy a conocer



Objetivo: Identificar y comunicar los propios atributos físicos y psicológicos a los demás.

Contenidos

- Asertividad en la comunicación
- Atributos físicos
- Atributos psicológicos
- Desarrollo según la edad

Procedimiento

- Se solicita a cada estudiante que documente sus atributos físicos y de comportamiento, aspiraciones, preferencias, gustos y disgustos.
- Examine sus propios atributos de manera organizada.
- Se lleva a cabo una sesión completa bajo la guía del instructor para enfatizar los aspectos individuales.
- El instructor revela sus propios atributos.
- Equipos de tres participantes seleccionados al azar entablan un debate sobre sus atributos y elementos compartidos.
- Una vez más, se lleva a cabo una sesión exhaustiva para reforzar los atributos del grupo y fomentar el respeto por las diferencias.

Actividad 2. Multiplico mis buenas amistades



Objetivo: El objetivo es fomentar la cohesión y la integración a través de diversas actividades emprendidas por todo el grupo.

Contenidos

- Los contenidos abarcan la asertividad
- Los diálogos participativos
- Los proyectos grupales.

Procedimiento

- Sobre la base de la actividad anterior, se solicita que cada estudiante se alinee con aquellos que comparten puntos en común para entablar un diálogo fresco.
- El profesor es asimilado en uno de los grupos en función de sus atributos distintivos.
- Se deliberan sobre los puntos en común.
- Se presenta una presentación dirigida al “otro” grupo, en la que se enfatizan los rasgos más destacados y las características específicas.

Actividad 3. Comprendo la interculturalidad y la vivo.



Objetivo: El objetivo de este estudio es determinar y reconocer la amplia gama de etnias y nacionalidades a fin de demostrar el debido respeto por ellas.

Contenidos

- Interculturalidad: El concepto de interculturalidad se refiere a la interacción mutua y el intercambio de valores y prácticas culturales entre diferentes grupos étnicos.
- Multinacionalidad: El término “multinacionalidad” se refiere a la existencia de personas que tienen múltiples nacionalidades o ciudadanías, destacando así los diversos orígenes de las personas.
- Respeto por los demás: la noción de respeto por los demás enfatiza la importancia de reconocer y valorar las identidades y perspectivas culturales únicas de las personas de diferentes etnias y nacionalidades.

Procedimiento

- Se presentan y discuten las definiciones básicas de la interculturalidad y su significado en el contexto de Ecuador.
- Se lleva a cabo un discurso integral para abordar varios aspectos de la discriminación y la falta de respeto hacia culturas distintas a la propia.
- Los equipos de trabajo preestablecidos crean de forma colaborativa un póster visualmente atractivo que incorpora ideas y conceptos relacionados con la promoción del respeto por la interculturalidad y la celebración de la diversidad.
- El profesor contribuye activamente a cada grupo, ofreciendo su experiencia y empleando técnicas de comunicación eficaces para facilitar el diálogo constructivo y la comprensión entre los estudiantes.

Actividad 4. Escribo para mis nuevos amigos.



Objetivo: El objetivo es redactar mensajes que expresen la adhesión al grupo y la aceptación de los demás.

Contenidos

- Asertividad y comunicación
- Redacción de textos
- Escribir mensajes

Procedimiento

- Cada estudiante debe redactar una carta dirigida a uno de sus conocidos, explicando los elementos cruciales de la comunicación asertiva y su compromiso personal de practicarla.
- Cada estudiante debe redactar mensajes concisos en pequeñas hojas de papel, abogando por la implementación efectiva de la comunicación asertiva tanto en el centro educativo como en la vida cotidiana.
- El profesor desempeña un papel activo en la promoción de la comunicación asertiva y en el fomento de relaciones interpersonales positivas a través de su comunicación escrita con los alumnos.
- La evaluación de las actividades se documenta en la matriz proporcionada en el apéndice 3, utilizando la escala E: Excelente; MB: Muy buena; B: Buena; M: Mala.

Resultados

Análisis de resultados

La siguiente sección presenta la información relativa a los estudiantes y profesores que se incluyeron en el estudio de investigación.

Tabla 2. Datos de la población investigada.

Grupos	Paralelo A
Control	32
Experimental	50
Docentes	7

Fuente: Datos de la U E Mushullacta.

Se recopilaron datos sobre la población investigada en la Tabla 3, evidenciando 32 estudiantes en el grupo de control y 50 en el grupo experimental. La prueba de asertividad utilizada se alinea con el trabajo de Shelton y Burton (2004), quienes destacan el papel crucial de las emociones en situaciones conflictivas. Estas reacciones, ya sea pasivas o agresivas, se consideran resueltas y promotoras del diálogo. La prueba mide los niveles de asertividad al evaluar la capacidad de los participantes para defender ideas, derechos y necesidades a través de veinte declaraciones con respuestas de siempre, a veces o nunca.

La sección siguiente proporciona una descripción general de los resultados de las pruebas obtenidos por los profesores de secundaria.

Tabla 3 Resultados del test a docentes.

Preguntas del test	Alternativas		
	Siempre	A Veces	Nunca
1. Estoy en capacidad de halagar a otro (compañero, miembro de la familia o compañero) sin dificultad.	1	4	2
2. Me encuentro en condición de expresar abiertamente mis sentimientos	2	2	3
3. Admito haber cometido un error sin dificultad.	5	1	1
4. Solicito aclaraciones a las situaciones sin dificultad	3	4	0
5. alguien solicita algo injusto puedo decir no.	1	4	2
6. No tengo dificultad de decir a las personas que no estoy de acuerdo con su comportamiento.	5	1	1
7. Respondo fácilmente con asertividad a una humillación verbal.	2	4	1
8. Cuando alguien valora mis ideas, puedo responder con firmeza y seguridad.	3	3	1

Preguntas del test	Alternativas		
	Siempre	A Veces	Nunca
9. Cuando alguien me ofende, le digo con frontalidad y respeto mi molestia.	2	4	1
10. Cuando recibo un halago, sé cómo responder de manera adecuada	6	1	0
11. Soy capaz de elegir mi estilo de vida pese a que los otros no estén de acuerdo.	2	3	2
12. Estoy en condiciones de mantener el contacto visual al momento de expresar mis sentimientos, necesidades y deseos.	5	1	1
13. Enfadado soy capaz de expresarme sin demostrar mi irritación, decepción o frustración.	3	4	0
14. Actúo de manera constructiva ante los conflictos que se me presentan.	2	2	3
15. Solicito ayuda a los demás.	2	4	1
16. Expreso opiniones discrepantes sin dificultad	2	5	0
17. Estoy en condición de solicitar una aclaración ante una actitud no verbal.	1	5	1
18. Empleo afirmaciones en primera en lugar que en segunda persona.	2	4	1
19. Acepto los halagos con imparcialidad	1	2	4
20. Siento suficiente confianza en mis capacidades	1	1	5
	46	37	74
	$(46 \times 3) / 7$	$(37 \times 3) / 7$	$(30 \times 3) / 7$
	19.7	19.5	10.5
	TOTAL 35.7		

Nota: De 35 a 45 puntos: Es ligeramente asertivo. Identifique esas situaciones en las que le gustaría mejorar dicha clase de comportamiento y revise las técnicas apropiadas para ello.

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 4 revela los resultados del examen aplicado a educadores, mostrando una disposición ligeramente asertiva en las respuestas relacionadas con la asertividad (puntuación de 35 a 45 puntos). Se destaca la necesidad de mejorar actitudes asertivas en situaciones específicas, respaldado por técnicas propuestas en el estudio. El examen, en línea con la idea de recuperar rasgos personales (Shelton y Burton, 2004), enfatiza la importancia de la asertividad para la interrelación y el avance en el proceso de interaprendizaje. Se empleó una escala Likert para evaluar habilidades asertivas, identificando notables deficiencias en expresar emociones, reaccionar ante conflictos, aceptar cumplidos y tener confianza en habilidades. Estos aspectos deben fortalecerse, siendo parte integral de las actividades propuestas tanto para educadores como para estudiantes.

Durante el análisis de los ítems, se emplea una escala de tipo Likert, en la que siempre, a veces, nunca, nos permite determinar si la persona evaluada presenta alguna deficiencia en relación con su capacidad de comunicación asertiva. Sin embargo, las preguntas con la falta de habilidades asertivas más notoria son: puedo expresar abiertamente mis emociones, con un total acumulado

de 14 puntos; reacciono de manera constructiva ante los conflictos que se me presentan, con 19 puntos; acepto imparcialmente los cumplidos, con 20 puntos; y poseo suficiente confianza en mis habilidades, con 14 puntos. Esto permite identificar que los aspectos de aceptación, autoestima e interrelación deben reforzarse, lo que resulta en las actividades sugeridas para los educadores y su inclusión en las actividades propuestas para los estudiantes.

Como resultados para el grupo experimental, tenemos:

Tabla 4. Resultados del grupo experimental.

Respuestas		
Siempre	A veces	Nunca
9	26	15
6	38	6
11	30	9
5	29	16
10	13	27
3	28	19
5	28	17
13	23	14
2	25	23
6	18	26
8	30	12
3	20	27
5	30	15
3	25	22
6	23	21
8	18	24
6	30	14
3	33	14
9	26	15
20	17	13
141	510	349
$(141 \times 3)/50$	$(510 \times 3)/50$	$(349 \times 3)/50$
8.46	20.4	6.98
35.84		

Nota: De 35 a 45 puntos: Actitud ligeramente asertiva. Tome en consideración las situaciones en las que debería aplicar mejoras ante ese comportamiento, realice una revisión de los mecanismos más propicios para ello.

Fuente: Elaboración Propia.

En el grupo experimental, se obtiene un promedio de 35,84, lo que lo posiciona dentro del rango correspondiente a una disposición ligeramente asertiva. Esto es evidente en las respuestas a cuestiones como la capacidad de rechazar solicitudes injustas, la disposición a expresar ofensas causadas por otros y la preferencia por la opción de no recibir nunca elogios. Este resultado nos permite apreciar la alineación con el resultado final y las opiniones de los expertos que destacan la importancia de la autoaceptación a menor escala, sirviendo de referencia para identificar el nivel de asertividad.

Tabla 5. Resultados del grupo experimental.

Respuestas		
Siempre	A veces	Nunca
5	17	10
2	22	8
6	18	8
3	17	12
2	20	10
6	17	9
4	22	6
9	14	9
5	9	18
3	16	13
6	21	5
5	19	8
3	18	11
2	28	2
5	9	18
2	25	5
5	12	14
2	10	17
6	16	10
5	14	8
86	344	201
$(86 \times 3) / 32$	$(344 \times 3) / 32$	$(201 \times 3) / 32$
8.06	21.5	6.28
33.78		

Nota: De 20 a 35 puntos Presenta inconvenientes en ser asertivo. Realizar una revisión detenidamente de los procedimientos que faciliten la mejora de su comportamiento.

Fuente: elaboración Propia.

En el grupo de control, el promedio registrado de 33,78 sitúa los resultados en el rango que indica la dificultad para ser asertivo. Entre los aspectos que suscitan sistemáticamente las respuestas más altas se encuentran la capacidad de expresar la ofensa causada por otros, la solicitud de ayuda de otras personas y el uso de declaraciones en primera persona en lugar de declaraciones en segunda persona. Los expertos que contribuyen a este trabajo afirman que esta deficiencia dificulta la implementación exitosa del proceso de enseñanza-aprendizaje e impide el establecimiento de un entorno propicio y amigable para un aprendizaje óptimo y significativo.

Gráfico 1. Comparativo de resultados finales del Test aplicado.



Fuente: Datos obtenidos en la aplicación del test.

El gráfico 1 presenta una comparación de los resultados obtenidos de los tres grupos sometidos a la prueba, revelando que todos se encuentran dentro del rango de “ligeramente asertivos”. Por lo tanto, es imperativo diseñar e implementar la intervención propuesta para elevar el nivel de asertividad dentro de la comunidad educativa.

Otro aspecto notable a tener en cuenta es el rendimiento académico de los estudiantes, como se refleja en la siguiente tabla, que muestra los puntajes promedio obtenidos durante el primer semestre del año académico 2021-2022.

Tabla 6. Promedios.

Grupos	Promedios			
	DAR	AAR	PAAR	NAAR
	9 A 10	7 A 8,99	4,01 A 6,99	4 o menos
Experimental	3	19	18	10
Control	4	13	6	9

Fuente: Resultados obtenidos a tutores de bachillerato.

Dadas las circunstancias únicas de la reintegración tras la pandemia, los datos promedio sirven como punto de referencia y no afectan significativamente al resultado de la investigación.

Discusión

El desarrollo de enfoques pedagógicos ha llevado a que los estudiantes desempeñen un papel más activo en su proceso de aprendizaje, destacando el modelo constructivista que pone a los estudiantes en el centro de la construcción de conocimiento (Araya, 2013). La comunicación asertiva, caracterizada por un diálogo abierto y respetuoso, es fundamental en este contexto, especialmente cuando los profesores guían el aprendizaje. Numerosos estudios reconocen la importancia de la comunicación asertiva en la interacción educativa, mejorando los procesos pedagógicos y de enseñanza (Araya, 2013). Además, se destaca su influencia en las relaciones, emociones personales y su papel en la integración de enfoques tecnológicos, fomentando el trabajo colaborativo y la construcción del conocimiento (Jiménez, 2000; Torres, 2018).

La falta de habilidades de comunicación asertiva puede resultar en inestabilidad emocional y retrocesos académicos, especialmente en entornos rurales (Araya, 2013). Se destaca la necesidad de programas y talleres de capacitación para maestros en este aspecto, reconociendo la comunicación asertiva como un mecanismo fundamental para la interacción efectiva y el desarrollo de los estudiantes (Araya, 2013). En la era de la comunicación virtual, adaptarse y proporcionar orientación adecuada es crucial para el crecimiento personal (Ríos, 2018). En resumen, la comunicación asertiva es vital no solo para el intercambio de información, sino también para la construcción de relaciones y el éxito académico, subrayando la importancia de su integración efectiva en el entorno educativo actual (Araya, 2013; Ríos, 2018).

Conclusión

El examen de los fundamentos teóricos sobre los factores pedagógicos de la comunicación asertiva y el rendimiento académico en un grupo de adolescentes nos ha permitido comprender de manera integral los desafíos que pueden surgir en la comunicación y que pueden tener un impacto en el desarrollo personal, social, familiar y educativo. En consecuencia, dentro del entorno educativo, estos desafíos pueden impedir el rendimiento y el éxito académico de los estudiantes.

Sin embargo, los resultados de la evaluación sobre la comunicación asertiva han revelado puntuaciones bajas entre los participantes, como lo indica el coeficiente de correlación de Pearson. Vale la pena señalar que existen deficiencias en el ámbito de la comunicación entre los estudiantes, los profesores y el personal administrativo. Por lo tanto, es crucial considerar las estrategias futuras destinadas a mejorar el dominio de esta habilidad de comunicación.

A partir de las conclusiones, se ha elaborado una guía en la que se describen las estrategias para abordar las dificultades que plantea la comunicación asertiva y se fomenta una base sólida para el crecimiento diario de los estudiantes en un entorno caracterizado por actitudes positivas y una comunicación eficaz, que puede extenderse a la comunidad educativa en general. De hecho, los profesores participan activamente en estas actividades y, en función de los resultados, se han propuesto intervenciones específicas para ellos. Además, la organización de talleres entre los estudiantes ha facilitado la identificación de las deficiencias en la comunicación asertiva, lo que nos ha permitido reforzar y mejorar la calidad de la comunicación, la convivencia y la estabilidad emocional de todos los participantes que participan en los talleres.

Referencias

- Aguilar, C., & Leiva, J. (2012). Acción y participación de las familias en instituciones educativas Tic's: reflexiones y análisis educativo. *Pixel-Bit. Revista de Medios Y Educación*, 40, 7–19. <https://www.redalyc.org/ar.oa?id=36823229001>
- Alanís, A., Alanís, R., & Barón, A. (2020). Motivos externos e internos que determinan el desempeño académico de los estudiantes de nivel superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.719>
- Albán, J., & Calero, J. (2017). El rendimiento académico: necesaria aproximación a los actuales problemas pedagógicos. *Revista Conrado*, 13(58), 213-220. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/498>
- Bernal Álava, A.F., Cañarte Vélez, C.R., Macías Parrales, T.M., Ponce Castillo, M.A. (2020) La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 682-695.
- Caballo, V. (2017). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Revista Estudios de psicología*, 13, 52–62.

- Casadiago, C. (2015). *Tecnologías de la Información y Comunicación en procesos educativos*. McGraw-Hill.
- Casadiago, J., Martínez, C., Vergara, E., & Riatiga, A. (2015). *Desarrollo de habilidades de comunicación asertiva como mecanismo para resolver conflictos en la familia y que permite aportar al desarrollo humano integral individual y familiar* [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta Y a Distancia]. Repositorio Institucional <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3785>
- Chong, E. (2017). Elementos que repercuten en el rendimiento académico de estudiantes de nivel superior. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, XLVII (1), 91–108. <https://www.redalyc.org/pdf/270/27050422005.pdf>
- Cortez, A. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>
- Edel, R. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *EICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 1(2). <https://www.redalyc.org/pdf/551/55110208.pdf>
- García-Rincón de Castro, C. (2018). *La asertividad como herramienta comunicativa y de desarrollo personal*. McGraw-Hill.
- González, C., Guevara, Y., Jiménez, D., & Alcázar, R. (2017). Relación entre asertividad, rendimiento académico y ansiedad en una muestra de estudiantes mexicanos de secundaria. *Acta Colombiana de Psicología*, 21(1), 116–138. <https://doi.org/10.14718/acp.2018.21.1.6>
- Gutiérrez, L. (2017). *Comunicación asertiva análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva*. [Tesis de pregrado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/11349/12970>
- Macías Rodríguez, E., y Camargo Reinoso, G. (2013). *Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/10656/2852>
- Marchesi, A., y Martín, E. (2014). *Calidad de la enseñanza en tiempos de crisis*. Editorial Alianza.
- Martínez, J. (2004). El papel del tutor en el aprendizaje virtual. *Universitat Oberta de Catalunya*. <https://www.uoc.edu/dt/20383/20383.pdf>
- McComb. (2017). *Comunicación Mediada por Computador (CMC). Una visión actual*. KAPELUZ.
- Montes, L., Rangel, R., & Campos, J. (2019). La virtualidad y los nuevos esquemas de comunicación educativa en la sociedad del conocimiento. *Revista COEPES*, 7(20). <https://acortar.link/gQORPW>
- Pereira, M. (2012). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 8(1), 1-27.

- Pérez, C., & Roldán, N. (2005). Reflexiones sobre educación, comunicación y virtualidad. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*. <https://acortar.link/XLNVmi>
- Requena, S. (2008). El modelo constructivista con las nuevas tecnologías, aplicado en el proceso de aprendizaje. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, RUSC*, 5(2), 26-35. <https://www.redalyc.org/pdf/780/78011201008.pdf>
- Rodríguez, V., y Romero, D. (2018). *La asertividad como factor asociado a las habilidades cognitivas de solución de problemas interpersonales en estudiantes* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/10554/1431>
- Tonconi, J. (2010). Factores que Influyen en el Rendimiento Académico y la Deserción de los Estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la UNA-Puno (Perú). *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 2(1). <http://www.eumed.net/rev/ced/11/jtq.pdf>
- Torres Barzabal, L., Prieto Jiménez, E., & López Catalán, L. (2012). Entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. Evaluación del uso de las herramientas virtuales en el máster de educación para el desarrollo. *EduTec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (39), a193. <https://doi.org/10.21556/edutec.2012.39.376>
- Torres Valle, F. (2018). *Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes* [Trabajo de grado, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente]. Repositorio Institucional <https://acortar.link/ahTkUU>

Autores

William Franklin Chaglla Lasluisa. Título de tercer nivel Licenciado en Ciencias Humanas y de la Educación Mención Informática y Computación; título de cuarto nivel Magister en Pedagogía con mención en Educación Técnica y Tecnológica, es docente de la Unidad Educativa Mushullacta.

Kleber Mauricio Núñez Bautista. Título de tercer nivel Licenciado en Comunicación Social; cursando título de cuarto nivel Master en Educación con mención en Innovación y Liderazgo Educativo, es docente de la Unidad Educativa Julio Enrique Fernández.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.