

La comunicación asertiva en el área institucional

Assertive communication in the institutional area

Verónica del Rocío Bohórquez Guamán¹ (verito28profe@hotmail.com)
(<https://orcid.org/0009-0008-9860-5919>)

Marianita del Rocío Vargas León² (marianitavargas16@hotmail.com)
(<https://orcid.org/0009-0002-3647-5991>)

Mirna Margarita Cedillo Zuriaga³ (noski1992@hotmail.com) (<https://orcid.org/0009-0005-7665-3846>)

Resumen

La investigación tuvo la finalidad de diseñar el modelo de comunicación asertiva entre los docentes y autoridades de la escuela de Educación Básica Víctor Emilio Estrada, para mejorar el desarrollo institucional. Su objetivo fue analizar la comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes. Se utilizaron los métodos cuantitativos y bibliográficos documental, se aplicaron técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta a través del cuestionario, la población de estudio se limitó a la muestra constituida por 49 docentes, 5 directivos y 80 estudiantes. Los resultados obtenidos precisan que es ineludible el empleo de la comunicación asertiva, por parte de los docentes, como práctica diaria, con marcado impacto en el aprendizaje autodirigido de los estudiantes, por lo que los docentes compensan su trabajo bajo los criterios del modelo constructivista. Esta disposición alcanza a generar que los alumnos se motiven a ser autónomos, con un espíritu crítico, creativo, reflexivo e investigativo, para generar positivamente situaciones que les permita enfrentar desafíos en forma positiva en su trabajo diario.

Palabras claves: comunicación asertiva, enseñanza, aprendizaje.

¹ Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización: Literatura y Español Escuela de Educación Básica Víctor Emilio Estrada. Ecuador

² Licenciada en Ciencias de la Educación especialización Lenguas y Lingüísticas (inglés) Escuela de Educación Básica Víctor Emilio Estrada. Ecuador

³ Licencia en Ciencias de la Educación mención Educación Básica escuela Unidocente Nueva Esperanza. Ecuador

Abstract

The purpose of the research was to design a model of assertive communication between teachers and authorities of the Víctor Emilio Estrada Basic Education School, in order to improve institutional development. Its objective was to analyze assertive communication and its contribution to the teaching and learning process in students. Quantitative and documentary bibliographic methods were used, techniques such as observation, interview and survey were applied through the questionnaire, the study population was limited to a sample of 49 teachers, 5 directors and 80 students. The results obtained show that the use of assertive communication by teachers as a daily practice is unavoidable, with a marked impact on the self-directed learning of students, so that teachers compensate their work under the criteria of the constructivist model. This disposition reaches to generate that students are motivated to be autonomous, with a critical, creative, reflective and investigative spirit, to positively generate situations that allow them to face challenges in a positive way in their daily work.

Key words: assertive communication, teaching, learning

Introducción

La comunicación asertiva es la destreza de enunciar los pensamientos, sentimientos, emociones y percepciones, de optar cómo vamos a reaccionar y de hablar por tus derechos cuando es oportuno. Esto es con el fin de enaltecer la autoestima y de ayudarte a desarrollar tu autoconfianza para enunciar tu acuerdo o desacuerdo cuando crees que es importante, e inclusive pedir a los demás un cambio en su comportamiento (Elionzo, 1999).

Podemos afirmar que la comunicación en el aula es un elemento fundamental para la relación entre docente y estudiante. La comunicación es la relación precisa para que sea posible hablar de un proceso de aprendizaje.

La práctica para interactuar con las demás personas tiene algunos trucos, como el elogio, la petición de respeto, hablar sin herir, cuando la otra persona insiste, cuando la otra persona nos ha agredido sin mala intención y cuando nos ataca. Por ejemplo, el docente debe utilizar la comunicación asertiva con sus estudiantes, que los mire a los ojos, se dirija a ellos por su nombre, que le brinde confianza. Todo esto son señales de estima. Esto induce en el grupo de estudiantes una condición próspera a la

comunicación que el docente establece con ellos, incrementando la atracción para las actividades de aprendizaje desarrolladas en la institución educativa.

La educación no se limita a la formación académica de los estudiantes. Las relaciones de comunicación que se establecen entre los estudiantes y los docentes enriquecen el proceso de aprendizaje, y contribuyen a la formación de la personalidad del estudiante desde las primeras edades. El constructivismo, con su propuesta de relación dialogal para el aprendizaje, genera conductas como motivación, interés, confianza, elementos que se describen como clima de aula o ambiente emocional de aula necesario para el aprendizaje.

La Unesco testifica que el clima emocional en la institución educativa se considera una condición fundamental para que los alumnos aprendan y participen plenamente en la clase. En Ecuador, los estudios y proyectos relacionados con el tema han aportado con datos y afirmaciones fundamentadas, la importancia del clima de aula en el éxito académico de los estudiantes. Los resultados indican que el clima socioemocional y las interacciones positivas de aula tienen una alta asociación con el aprendizaje de nuestros estudiantes (Cortez, 2018).

Desarrollo

La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 44, intuye canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para establecer y proteger tanto las buenas relaciones entre ellos, como un ambiente de comprensión y armonía, que garantice el normal desarrollo de los procesos educativos. La comunicación asertiva en el encargo administrativo conduce a las posibles mejoras de las relaciones entre directivos, docentes y estudiantes, teniendo en cuenta que existen diversas opiniones divididas sobre temas que pocos consideran un problema, si no se aplican en el contexto profesional, promueven separaciones, diferencias y posibles molestias en el grupo en el cual se desenvuelve el trabajo laboral y educativo.

La comunicación es fundamental en toda la organización social, de allí su excelencia a nivel interpersonal y laboral. La comunicación encierra un todo, al transmitirse opiniones, emociones y actitudes. No se demuestra solo el agrado frente al contexto, sino también se demuestran discrepancia para hacer válidas las opiniones de las personas.

Briones, Urquiza, Navia & Guevara (2020) definieron la comunicación asertiva como una prueba para optimizar prácticas que inicien, beneficien y desarrollen las relaciones interpersonales en las diferentes etapas a través del tiempo; en una institución educativa quienes deben animar una adecuada forma de comunicarse recae sobre los directivos.

Los directivos, docentes y estudiantes desde las instituciones deben apoyar en instituir vínculos de compañerismo; sin embargo, los resultados que se alcanzaron en las encuestas que se aplicaron revelaron que el mayor impedimento para que esto se lleve a cabo permanece del lado de las autoridades; razonablemente, son estos los que van a trabajar con mayor constancia en transformar el modo de comunicación que adoptan con sus compañeros docente. Como base para mejorar cualquier institución, el talento humano es quien realiza los procesos básicos que se ejecutan para lograr el desarrollo institucional, esto es posible si existe entre todos los miembros el compromiso de apoyar los cambios necesarios para alcanzar este fin.

Torres (2019) señala que la comunicación asertiva aporta, a las organizaciones educativas contemporáneas, una serie de cualidades de gran importancia, las cuales abarcan el atender el proceso comunicacional como parte de un proceso de formación integral de las facultades humanas, como desarrollo de la calidad organizacional y posibilidades de autorrealización de la persona como individuo y como colectivo; y el empleo por las organizaciones como instrumento o herramienta que facilita las transformaciones institucionales.

Características de la comunicación asertiva

Para identificar a una persona con una comunicación asertiva podemos sintetizar que no tiene miedo a la hora de expresar su opinión, sabe dialogar y llegar a acuerdos, respeta los derechos de los demás y piden que respeten los suyos, su habla es fluida, sin muletillas y el tono de la voz es adecuado. Su comunicación verbal se apoya en la no verbal con gestos suaves pero firmes, expresan sus sentimientos (positivos y negativos) a los demás, sabe decir que no, acepta críticas y las emiten. Para expresar su punto de vista habla en primera persona, goza de una sana autoestima y les gusta relacionarse con los demás (Bernal, Cañarte, Macías & Ponce, 2022).

Las personas con una comunicación asertiva se caracterizan por tener confianza en sí mismos, respetan la opinión de los demás, validan las emociones de los demás, escuchan activamente, se conocen a sí mismo, se aceptan incondicionalmente, eligen a

sus amistades, conocen sus limitaciones, pero luchan con todas sus fuerzas, saben regular sus emociones y afrontan los conflictos de manera serena (Bernal, Cañarte, Macías & Ponce, 2022).

En la escuela de Educación Básica Víctor Emilio Estrada de Playa Provincia Guaya, Ecuador, habitualmente los directivos, docentes y estudiantes tienen una comunicación no asertiva. Es una comunicación indiferente o irónica entre estos actores, que repercute de forma negativa en la motivación docente, ya sea para realizar sus actividades académicas u otra encargada por los directivos. Este fenómeno es notorio en la carencia de empeño al organizar las clases o apatía de contribuir con soluciones relacionadas al desarrollo institucional.

Millán, Córdoba & Ávila (2009) plantean que el cambio de actitudes frente a la gestión educativa, transforma el ambiente de cada partícipe en el estudio. Esto es viable si se desarrollan ambientes laborales con una comunicación asertiva que genere el compromiso de los docentes y directivos en las gestiones que se realicen dentro de la unidad educativa para un mayor progreso en las instituciones a cargo.

Importancia de la comunicación asertiva en el área institucional

Fernández (2016) plantea que la comunicación asertiva nos involucra en que debemos reconocer que lo que miramos, interpretamos, concluimos, opinamos y recomendamos está establecido por nuestras experiencias y percepciones. Reconocer que frente a un mismo hecho existen diferentes formas de interpretarlo, y por lo tanto, de accionar.

Vásquez (2009) delimita que la comunicación asertiva es parte de los procesos básicos que deben considerarse en las personas que forman una organización, Al mismo tiempo debe aplicarse de manera general en la institución a lo largo del periodo, con el propósito de que sea una de las acciones que cumplan con el plan educativo, forjando pilares fundamentales en la educación actual.

Rivera (2016) expresa desde el enfoque cognitivo, que el comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás. Este enfoque sostiene la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento asertivo.

- Enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad.
- Ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás.

- Reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas.
- Desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos.

Mazón (2021) expone que la comunicación asertiva es significativa al momento de transmitir ideas con otras personas; que el receptor pueda concebir de forma clara lo que dice el emisor es de gran importancia. Esto en una institución educativa comprende el hecho de que todos pensamos diferente y que se pueden generar distintas opiniones en un debate con el maestro y los compañeros. Si se logra que los estudiantes sean asertivos respetarán sus propias opiniones y escucharán las de los demás, esto genera tranquilidad emocional y mental.

Entre los beneficios de una comunicación asertiva están los que siguen.

- Disminuir el alto nivel de estrés inducido por las diferencias que se pueden ocasionar por las disímiles opiniones de las demás personas, al no tener una conducta asertiva.
- Establecer relaciones sanas con el entorno educativo y social. Mejorar el modo en el que se resuelven las diferencias con las conductas adecuadas.
- Mantener la calma ante los problemas, sin mezclar las relaciones de amistad con las profesionales. Utilizar términos correctos en los que no se hieran susceptibilidades
- Aumentar la autoestima, una persona con conductas asertivas sabe que debe respetarse a sí mismo para respetar a los demás, por ende, se siente mejor al realizar las actividades y mejorar sus relaciones sociales mientras expresa sus emociones, sentimientos e ideas.

Cortez (2018) planteó las siguientes técnicas de comunicación asertiva para docentes y estudiantes.

- La habilidad de comprensión (de un texto, de sí mismo, de los demás, de su mundo, de su objeto disciplinario de estudio, etc.).
- La habilidad de búsqueda, creación y comunicación del conocimiento.
- La habilidad de formulación de problemas (de sí mismo, de su mundo, de su objeto disciplinario de formación profesional, etc.) y no solo de solución de problemas.
- La habilidad de autovaloración y autorregulación.

La comunicación asertiva: su utilidad en el ámbito académico

Para Capa (2020) la comunicación asertiva es de suma importancia en la transmisión de ideas, mediante ella las personas expresan sus sentimientos, emociones y pensamientos. En el proceso de enseñanza-aprendizaje es lo mismo, con la diferencia de que intervienen muchas más personas que no comparten la misma cultura, costumbres, religiones, ideales políticos, etc. No existe un ganador o perdedor al momento de expresar emociones, sentimientos e ideas. Aquí interviene la tolerancia hacia estos diferentes pensamientos y en los que muchas veces no son respetados por los demás.

Dentro del aula de clases se pueden crear conflictos al momento de compartir un comentario sobre un tema que se debate. Para una persona asertiva esto puede ser más fácil de manejar, porque respeta los pensamientos ajenos y encuentra la solución a estas situaciones.

De la misma manera, el docente en el aula transmite estados emocionales, actitudes, intereses, enriquece el ambiente de aula con su propia emotividad, provocando como efecto en los estudiantes una concepción sobre el docente como ser humano, con fortalezas y debilidades, un ser real con el cual compartir y construir el aprendizaje, alguien en quien confiar. Esto es el clima de aula resultado de una comunicación asertiva.

A partir de todo lo anterior, en este artículo se asume el criterio de Roca (2003) sobre los beneficios de adoptar una conducta asertiva.

- Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes.
- Ayuda a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias.
- Aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos.
- Incrementa las satisfacciones, reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia.
- Mejora la autoestima.
- Favorece las emociones positivas en uno mismo y en los demás.
- Quienes se relacionan con una persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos.

Elementos de la comunicación asertiva

Los elementos de la comunicación pueden ser tanto verbales como no verbales. No existen limitaciones en el campo de la educación para los estudiantes que están aprendiendo a comunicarse. Insistir en las formas de comunicación asertiva y sus diversos indicadores es una prioridad que se verá reflejada en el comportamiento dentro del aula, basados en componentes emocionales.

Según Sánchez (2016), la mayoría de los estudiantes establecen contacto con sus compañeros a través de mecanismos como los de solicitar o dar respuestas verbales y verificar por medio de la observación el comportamiento no verbal. Está comprobado que sin comunicación, los seres humanos no sobrevivirán y sus necesidades únicas de relaciones sociales requieren el contacto con los demás.

Los elementos visuales permiten fortalecer la conexión entre las personas que emiten un mensaje, ayuda a inducir a la reconciliación y animar a participar en el proceso de comunicación. Por el contrario, muchas veces el deficiente contacto visual puede indicar que no existe interés y hay indiferencia por lo que se desea transmitir.

El contacto visual es la retroalimentación que es muy necesaria en el proceso de comunicación entre docentes y estudiantes. Mediante él se logra identificar la forma de reaccionar del interlocutor y proporcionar los distintos niveles de atención, formando así una secuencia que da paso a un círculo de comunicación

La expresión facial y los gestos son la forma del rostro cuando el docente está transmitiendo una información, se conforman por tener diferentes elementos que se ponen en uso, como por ejemplo, los movimientos de los ojos, las cejas, la frente o ceño, los labios. Todos estos son códigos que pueden mejorar, debilitar o confundir la información oral. Cuando se trata de una comunicación segura, el maestro debe ser consciente del impacto de la expresión de los elementos del rostro en la respuesta segura de los estudiantes (Hurtado, 2018).

La postura y movimiento corporal son elementos mediante los cuales el sujeto envía una señal al interlocutor, que puede confirmar la intención del mensaje o impedir la comunicación.

Los elementos vocales están relacionados directamente con la voz, y posee los siguientes elementos.

- Tono y entonación: facilita la comunicación al despertar el interés del interlocutor o causar distracción. Desde otro punto de vista científico, los tonos altos, a menudo, son molestos y bloquean la información. Por el contrario, cuando son muy discretos pueden propiciar la aparición de interferencias y, por tanto, la cancelación de la comunicación.
- Énfasis: no debe ser monótona, aburrida o confusa. El tono, el volumen y la entonación se deben utilizar relativamente equilibrados para promover la comunicación, porque dan expresividad y significado a las palabras. La voz crea matices que atrae al interlocutor, evita distracciones y lo motiva a recibir información con interés.
- Elementos verbales: se refiere a la utilización del mismo idioma o el mismo código. Debido a sus orígenes culturales, edad e intereses, puede que no exista un código común entre profesores y alumnos.

Metodología

Se empleó el paradigma de la investigación cuantitativa. Los datos cuantitativos son aquellos que son mostrados de forma numérica, como por ejemplo estadísticas, porcentajes, etc. Esto implica que la investigación cuantitativa realiza preguntas específicas y de las respuestas de los participantes (encuestas) se obtienen muestras numéricas.

La investigación cuantitativa se basa en los resultados numéricos para examinar información o datos de un determinado objeto de estudio. La comunicación asertiva fue concebida como una variable cuantitativa en la investigación, ya que mide el nivel de comunicación entre los estudiantes y docentes en el ámbito académico.

Se utilizó el método descriptivo y bibliográfico para la revisión sistemática de las bibliografías y en las conceptualizaciones teóricas. El proceso de revisión bibliográfica fue estructurado de manera que permitió la búsqueda, elección, procesamiento de los fundamentos teóricos de la comunicación asertiva en la Institución Educativa.

Se utilizaron, además, métodos empíricos como la observación, las entrevistas y las encuestas. La encuesta consiste en el estudio de las unidades de estudio con el propósito de precisar la frecuencia, relación o distribución de las variables. Es necesario tener en cuenta el tipo de respuestas dicotómicas, o sea, aquellos ítems que permiten varias posibilidades.

Resultados

La muestra seleccionada fue de 80 estudiantes de séptimo grado de la escuela de Educación Básica Víctor Emilio Estrada de Playa. En la encuesta realizada se obtuvieron los siguientes resultados: un 90% considera la comunicación asertiva como muy buena, el 5% como buena y el 5% regular.

Los resultados obtenidos demuestran que el 90% tiene una muy buena percepción acerca del proceso de enseñanza-aprendizaje, un 5% la considera buena y un 5% tiene una percepción regular acerca de este proceso. Esto conlleva a seguir trabajando de forma sistemática para lograr mejorar la comunicación entre estudiantes, docentes y directivos.

La encuesta a docentes reveló que en las respuestas acerca de comunicación asertiva, los 49 docentes (100%) manifiestan que el nivel de comunicación asertiva es alto; es decir, en la escuela de Educación Básica Víctor Emilio Estrada de Playa, constantemente se emplean técnicas asertivas, estilos asertivos en la comunicación diaria entre docentes estudiantes y directivos.

Los 49 docentes encuestados plantean firmemente que cuando habla con sus colegas o estudiantes lo realizan respetuosamente, empleando gestos y señas para que lo entiendan apropiadamente, la comunicación entre ellos se realiza con precisión y coherencia y si actúan de manera inadecuada dan a conocer que se ha cometido un error en su manera de actuar, y rápidamente lo enmiendan.

De los 49 docentes encuestados, el 95% de ellos manifiestan que el nivel de empleo de estilos asertivos es alto; es decir, en su institución constantemente los docentes cuando hablan con sus estudiantes les gustan que les hablen directamente de las cosas y cuando hablan dan confianza a su interlocutor, controlan sus emociones mientras van hablando.

Conclusiones

La comunicación asertiva beneficia al docente y al estudiante; mejora la disposición del estudiante para participar en el proceso de aprendizaje; previene en el docente el estrés, debido al control emocional que la comunicación asertiva promueve.

La comunicación asertiva facilita la aplicación de estrategias de enseñanza que favorecen el clima de aula. Todo lo necesario para que se produzca el desarrollo del proceso de aprendizaje.

El directivo en educación debe ser un organizador de entornos de aprendizaje, orientador, proveedor y asesor de los recursos comunicativos más adecuados para las situaciones dentro del proceso docente-educativo. La realidad de cada profesor y estudiante no es comparable entre sí, ni frente a patrones preestablecidos.

El directivo en educación, en su papel de comunicador, expone a los participantes del proceso, dinámicas y estrategias de aprendizaje que fortalezcan la comunicación asertiva, empatía y sensibilidad, lo que permitirá integrar lo humano y lo cotidiano en el mismo conocimiento

Referencias

Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Constitución de la República del Ecuador*.

Bernal, Á. F., Cañarte, C. R., Macías, T. M. & Ponce, M. A. (2022). *Polo del Conocimiento*, 7(4), 682-695

Briones, W. R., Urquiza, L. I., Navia, J. G., & Guevara, G. P. (2020). Asertividad comunicacional en los procesos académicos en época de pandemia en las Instituciones de Educación Superior. *Journal of Science and Research*, 5(CININGEC), 653–668.

Capa, N. B. A. (2020). La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. *Ciencia y Educación*, 1(3), 20-31

Cortez, A. D. (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 UN. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>

Elizondo, M. (1999). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Editorial Trillas

Fernández, F. (2016). *Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo*. Editorial Tutor Formación.

- Mazón, L. M. L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia Académica*, 4(1), 41-70.
- Millán, C., Córdoba, S. y Ávila, L. (2009). *Gestión Administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz* [tesis de especialización, Universidad Distrital Francisco José Caldas]. Repositorio Institucional UN. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37211/quezada_aa.pdf?sequence=1
- Rivera, D. E. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar* [tesis de maestría, Universidad Libre]. Repositorio Institucional UN. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9585/Desarrollo%20de%20habilidades%20sociales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20para%20el%20fortalecimiento%20de%20la%20convive.pdf?sequence=1>
- Roca, M. (2003). *La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional*. <https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf>
- Sánchez, D. (2016). *Comunicación Asertiva y el clima en una institución educativa*. España [manuscrito no publicado].
- Torres, E. (2019). *Comunicación asertiva y Convivencia escolar de estudiantes del 6^o grado de primaria de una institución educativa de Julcán 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UN. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36575/torres_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, W. (2009). *Evaluación del desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes del nivel secundario en el área de matemática de las instituciones educativas estatales del distrito de Carmen de la Legua Reynoso, en el año 2008* [tesis de maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UN. <https://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2038>