



---

**FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE EL DOCENTE Y ESTUDIANTES  
EN LA EDUCACIÓN ONLINE**

**STRENGTHENING OF ASSERTIVE COMMUNICATION BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS IN  
ONLINE EDUCATION**

**FORTALECIMIENTO DA COMUNICAÇÃO ASERTIVA ENTRE PROFESSORES E ALUNOS NA  
EDUCAÇÃO ONLINE**

---

**Resumen**

El propósito fue fortalecer la comunicación asertiva entre el docente y los estudiantes en la educación online. Se utilizó una metodología cuantitativa con un alcance explicativo y diseño cuasiexperimental. Se seleccionó un grupo experimental y un grupo de control a los que se les aplicó una encuesta antes y después de la intervención en el grupo experimental. Los resultados iniciales indicaron falencias en la comunicación asertiva en ambos grupos, siendo la participación el elemento más afectado. Se aplicó actividades basadas en el trabajo colaborativo, cooperativo y el teatro en el grupo experimental, lo que permitió que en la medición posterior se notara una variación en la comunicación asertiva en el grupo, respecto al grupo de control y los resultados iniciales. Por último, la prueba de los Rangos con signos de Wilcoxon permitió concluir que las estrategias didácticas favorecen la comunicación asertiva en la educación online.

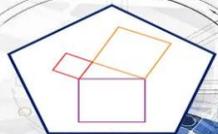
**Mgs. Marjorie Narcisa Cevallos Rosero.** [mncevallosr@pucesd.edu.ec](mailto:mncevallosr@pucesd.edu.ec)  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo  
<https://orcid.org/0000-0002-6845-1962>

**PhD. Yullio Cano de la Cruz.2**  
[ycano@pucesd.edu.ec](mailto:ycano@pucesd.edu.ec)  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo  
<https://orcid.org/0000-0001-6315-1488>

**REVISTA TSE'DE**  
Instituto Superior Tecnológico  
Tsa'chila  
ISSN: 2600-5557

**Palabras Claves:** Comunicación., Estrategias de comunicación., Estrategias educativas

---



## Abstract

The purpose was to strengthen assertive communication between teachers and students in online education. A quantitative methodology with an explanatory scope and quasi-experimental design was used. An experimental group and a control group were selected, to which a survey was applied before and after the intervention in the experimental group. The initial results indicated shortcomings in assertive communication in both groups, with participation being the most affected element. Activities based on collaborative, cooperative work and theater were applied in the experimental group, which allowed a variation in assertive communication in the group to be noted in the subsequent measurement, compared to the control group and the initial results. Finally, the Wilcoxon Signed Ranks test allowed us to conclude that didactic strategies favor assertive communication in online education.

**Keywords:** Communication., Communication strategies., Educational strategies

## Periodicidad Semestral

Vol. 5, núm. 1

[revistatsede@tsachila.edu.ec](mailto:revistatsede@tsachila.edu.ec)

**Recepción:** 6 de marzo -  
2022

**Aprobación:** 25 de febrero -  
2022

**Publicación:** 15 de junio-  
2022

## URL:

<http://tsachila.edu.ec/ojs/index.php/TSEDE/issue/archive>

Revista Tse'de, Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.



## Resumo

O objetivo foi fortalecer a comunicação assertiva entre professores e alunos na educação online. Foi utilizada uma metodologia quantitativa com escopo explicativo e desenho quase experimental. Foram selecionados um grupo experimental e um grupo controle, aos quais foi aplicado um questionário antes e após a intervenção no grupo experimental. Os resultados iniciais indicaram deficiências na comunicação assertiva em ambos os grupos, sendo a participação o elemento mais afetado. Atividades baseadas em trabalho colaborativo, cooperativo e teatral foram aplicadas no grupo experimental, o que permitiu notar uma variação na comunicação assertiva do grupo na mensuração subsequente, em relação ao grupo controle e aos resultados iniciais. Por fim, o teste Wilcoxon Signed Ranks permitiu concluir que as estratégias didáticas favorecem a comunicação assertiva na educação online.

**Palavras-chave:** Comunicação., Estratégias de comunicação., Estratégias educacionais

## **Introducción**

La enseñanza pertenece a los componentes influyentes para el progreso y desarrollo de las comunidades, es un proceso de socialización que se apoya en diversos aspectos fundamentales. Para que este proceso fluya de manera correcta, el docente debe propiciar una adecuada comunicación con los estudiantes. Al respecto, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2014) señala que la eficiencia de la comunicación educativa, merece particular atención pues de ahí se determinan las metas y finalidades de la enseñanza generalmente.

El interés sobre la comunicación en el proceso educativo es global, por lo que varios investigadores aportan ideas relevantes al respecto. En el caso de Gutiérrez (2017) resalta la importancia de la comunicación y establece estrategias pedagógicas y didácticas que mejoren la comunicación y como eje principal el asertividad entre pares, precisando que los términos educación y comunicación no son conceptos aislados, deben complementarse entre sí para lograr una efectividad. Se destaca que esta investigación se desarrolló en un modelo de educación presencial.

En el contexto de la educación virtual, Duran (2015) menciona en su investigación que este tipo de educación tiene un gran potencial, pero a partir de las buenas prácticas del docente, dado que limita formar un vínculo afectivo y comunicativo, es ahí donde el docente cumple su papel fundamental en el uso efectivo de las herramientas y estrategias para lograr un aprendizaje significativo que consolide una comunicación asertiva.

Estas ideas son relevantes partiendo de que en la actualidad el estado de pandemia decretado por la Organización Mundial de la Salud OMS (2020) generó la necesidad de migrar precipitadamente a la educación online, por lo que se replanteó la educación

en un contexto en que muchos docentes no tenían un dominio pleno de la tecnología para poder implementar de cierta manera el uso de estas herramientas y en corto tiempo de capacitación estar listos para cumplir con el currículo nacional. Esto ocasionó que los docentes de manera acelerada adaptarán los contenidos a las plataformas y herramientas virtuales. Debido a la situación actual, la educación cambió, dejando de lado la parte humana, generando estrés en los estudiantes y docentes que les resultaron difíciles crear un vínculo maestro-alumno.

En base a lo antes mencionado es importante que se aborde el tema de la comunicación asertiva retomando sus antecedentes. En el caso de Cañas y Hernández (2019) presentaron un estudio de la comunicación asertiva desde su dimensión personal frente a las características sociodemográficas. Los resultados mostraron que este tipo de comunicación influye de manera significativa en el desempeño académico de los educandos, sin importar sus características sociodemográficas como entorno, procedencia u otras.

En la dirección del impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje autodirigido de los educandos, Solórzano (2018) indicó que se deben implementar los criterios de Andragogía y comunicación educativa, porque estos recursos fomentan la comunicación asertiva bidireccional, fortaleciendo el aprendizaje autodirigido de los educandos lo cual mejora el rendimiento académico.

Develando la relación que se establece entre la comunicación asertiva con el clima escolar del aula, Cortez (2018) reveló a través de un estudio exploratorio descriptivo que existe la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva en las aulas de educación llegando a la conclusión de que es necesaria una propuesta de actividades

para la formación en habilidades de comunicación asertiva a fin de garantizar los climas de aulas favorables.

De igual forma, Izurieta (2016) estableció como objetivo de su estudio determinar la comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción del personal. El mismo reveló que una buena comunicación asertiva incide significativamente en la satisfacción personal de los usuarios.

Similares resultados obtuvieron García, García y Reyes (2014) quienes apuntan que las relaciones maestro-alumno basadas en el respeto y la cordialidad influyen de forma relevante en el aprendizaje. Un aspecto interesante a destacar de este estudio es cómo influye la edad de los docentes, ya que los hallazgos obtenidos mostraron que los estudiantes tienen mayor afinidad y empatía con los docentes de mayor edad.

Las investigaciones precedentes enfatizan en la importancia de la comunicación asertiva para el proceso de aprendizaje. Sin embargo, se pudo constatar que a pesar de su relevancia todavía son insuficientes los estudios relacionados con la comunicación asertiva en la educación online. Es por ello que el presente estudio se dirigirá hacia esta arista no explorada aún.

En Ecuador debido a la pandemia también migro a la educación online, es donde se pudo evidencia la falta de comunicación asertiva entre el docente y los estudiantes. Al respecto, Cáceres (2020) en su estudio evidenció un sinnúmero de situaciones donde los docentes y estudiantes hicieron frente a una nueva realidad de aprendizaje. En esta realidad, las capacitaciones e innovaciones no son suficientes para lograr un escenario asertivo y empático, es decir, hay ventajas y desventajas en la educación online, flexibilidad de horarios, retroalimentación, actividades asincrónicas u otras. Por eso, se debe mantener esa comunicación asertiva dentro del entorno virtual que permite que

la comunidad educativa esté integrada y que no exista abandono de parte de los estudiantes o falta de motivación en las clases.

Esta problemática también se puede evidenciar a nivel local en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas en la Unidad Educativa Mariano Aguilera, mediante la observación directa se evidenció la poca comunicación asertiva entre el docente con los estudiantes, en los entornos virtuales, es decir que al final del módulo o asignatura, eran pocos los estudiantes que participaban en las clases y mantenían una comunicación con el docente.

En esta investigación nacen cuestiones a responder: ¿Cómo fortalecer la comunicación asertiva entre el docente y educandos en la educación online? ¿Cuál es el grado de comunicación asertiva entre el docente y educandos en educación online? ¿Qué estrategias didácticas se deben aplicar para el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre el docente y educandos en educación online? ¿Cómo favoreció el uso de estrategias didácticas en el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre el docente y educandos en educación online?

Por lo cual, la investigación propone el uso de estrategias didácticas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre el docente y los estudiantes en la educación online, lo cual permite conocer si existe relación entre las variables como objeto de estudio. En vista que en la actualidad la educación online se ha visto afectada por la falta de comunicación asertiva en función de, expresar ideas, opiniones, posturas, derechos, deseos y emociones en el aula virtual.

La relevancia social del presente estudio investigativo dentro del marco del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017-2021) da cumplimiento al eje 1: Derechos para todos durante toda la vida; con el objetivo 1. Garantizar una vida digna con iguales

oportunidades para todas las personas. También al objetivo 1.4. Garantizar el desarrollo infantil integral para estimular las capacidades de los niños y niñas, considerando los contextos territoriales, la interculturalidad, el género y las discapacidades.

El estudio tiene como objetivo general: Fortalecer la comunicación asertiva entre el docente y educandos en educación online en el quinto año paralelo “A” de la Unidad Educativa Mariano Aguilera, periodo 2021-2022. Para alcanzar el objetivo principal del presente estudio es necesario plantearse objetivos específicos como: a) Diagnosticar el nivel de comunicación asertiva entre el docente y educandos en educación online b) Aplicar estrategias didácticas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre el docente y educandos en educación online c) Evaluar los resultados obtenidos con la aplicación de las estrategias didácticas en el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre el docente y educandos en educación online.

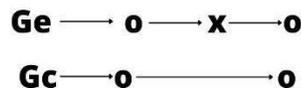
En la presente investigación para responder al enfoque cuantitativo se formuló como predicción científica una hipótesis de investigación. La hipótesis del estudio es que con el uso de estrategias didácticas se fortalece la comunicación asertiva entre el docente y educandos en el quinto año paralelo “A” de la Unidad Educativa Mariano Aguilera, periodo 2021-2022, en la educación online.

### **Metodología**

Este estudio se basó en un enfoque cuantitativo dado que se usó datos numéricos y cuantificables que aportaron en el cumplimiento del objetivo propuesto en la indagación. El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas, y confía en la medición numérica, el conteo y el uso de las estadísticas para establecer

con exactitud patrones de comportamiento de una población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). También considerando que la investigadora es externa al fenómeno que investiga (Gómez, 2009).

El diseño del estudio responde a un cuasiexperimento, considerando que no se realizó un control riguroso de las variables y se trabajó con una muestra pre establecida, sin emparejamientos (Hernández et al., 2014). Según Manterola, Quiroz, Salazar y García, (2019) definen a este tipo de diseños como un conjunto de estrategias de investigación conducentes a la valoración del impacto de una intervención; y, por consiguiente, al estudio de los eventuales cambios que pueden ocurrir y por ello detectarse en los sujetos sometidos a esta intervención. En este estudio, hubo un grupo experimental y un grupo control, específicamente en el grupo experimental se realizó un pre tratamiento o visita basal, la intervención y el pos tratamiento y en el grupo control no se realizó intervención. Utilizando la simbología establecida en Hernández et al., (2014) este diseño se grafica de la siguiente manera (figura 1).



**Figura 1:** Esquema del diseño cuasiexperimental. Adaptado de: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

El estudio tuvo un alcance explicativo. Según Díaz y Calzadilla (2016) señalan que este tipo de investigaciones se asocian con investigaciones de punta (en todos los campos y disciplinas de la ciencia: filosofía, sociología, psicología, neuroanatomía, genética molecular, entre otras) no son buenas o malas por ser tales, sino porque existe suficiente información del objeto o fenómeno estudiado que permite intentar explicar la esencia de estos. En resumen, en los estudios de este alcance lo que se busca es

explicar, a partir de la información que se tiene, la relación que se establece entre dos variables (Hernández et al., 2014) en este caso la variable independiente estrategias didácticas y la dependiente comunicación asertiva.

La población estuvo conformada por 130 educandos del quinto año de la Unidad Educativa Mariano Aguilera del Cantón Santo Domingo de los Colorados. En este caso, la muestra es no probabilística por conveniencia, debido a la disponibilidad y comodidad de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018), los cuales fueron 33 educandos del paralelo A como (grupo experimental) y 33 del paralelo B como (grupo control), dando un total de 66 estudiantes.

En este sentido, como técnica de recogida de información se usó la encuesta este es un procedimiento frecuentemente utilizado en la investigación de enfoque cuantitativo que tiene como objetivo recoger datos de fuentes primarias. En este contexto, se empleó el cuestionario como instrumento, el mismo contiene la escala de Likert nunca, a veces, casi siempre y siempre (Hernández et al., 2014). Este instrumento fue validado por el criterio de expertos para garantizar su objetividad, pertinencia y confiabilidad al momento de su aplicación. Cada uno de los elementos de la encuesta respondió a la operacionalización de las variables que se muestra en la tabla 1, lo que garantizó su validez de contenido.

**Tabla 1.** Operativización de las variables

Variables	Definición	Indicadores
		Expresan emociones, deseos o necesidades

**Comunicación  
asertiva en educación  
online**

La comunicación asertiva en la educación online es un proceso de interacción del ser humano, intercambio de ideas, sentimientos y experiencias, y por último como un estilo de comunicación valioso, para expresar lo que se siente, piensa o necesita (Calderón y Peña, 2017).

Recibe el mensaje e indicaciones de manera adecuada

Participa en clase de forma oportuna con coherencia y cohesión

Comparte sus opiniones y cuestionamientos con sus compañeros y su docente

Sobre esta base, este cuestionario permitió identificar el nivel de comunicación asertiva. El procedimiento fue el siguiente, una vez entregado el instrumento, los encuestados deben marcar con una X una sola opción por pregunta, después se tabula los datos y finalmente se interpreta los resultados.

En esta investigación se presentó un análisis de datos basados en las técnicas de la estadística descriptiva (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo cual, se utilizó el SPSS (paquete estadístico para las Ciencias Sociales) para analizar, tabular y graficar los resultados obtenidos. De tal razón, hubo un análisis porcentual y se utilizó la prueba de rangos con signo de Wilcoxon para la contratación de la hipótesis del trabajo investigativo.

## **Resultados**

En este apartado se muestran los resultados obtenidos en el Pretest acerca del nivel de comunicación asertiva en la educación online y que responden al primer objetivo de investigación. Mismos que se muestran en las tablas 2 y 3.

**Tabla 2.** Nivel de comunicación asertiva del grupo experimental

Ítem	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Nunca	%
Comparto mis pensamientos y emociones con las personas de mi entorno	11	37,9	4	13,8	12	41,4	2	6,9
Me siento alegre al momento de aprender	20	69,0	7	24,1	2	6,9	0	0
Si algo no me gusta lo digo de manera pacífica y respetuosa	15	51,7	9	31,0	4	13,8	1	3,4
Prefiero solucionar los problemas llegando a acuerdos justos	16	55,2	10	34,5	2	6,9	1	3,4
Cuándo necesito algo lo pido sin problema alguno durante mis clases	8	27,6	6	20,7	13	44,8	2	6,9
Solicito ayuda o información cuando presento dudas en mis actividades	9	31,0	4	13,8	13	44,8	3	10,3
Tomo en cuenta las sugerencias e indicaciones del docente	23	79,3	4	13,8	2	6,9	0	0
Participo en clase de manera oportuna y consecuente	6	20,7	7	24,1	16	55,2	0	0
Realizo preguntas cuando algo no me queda claro	7	24,1	6	20,7	16	55,2	0	0
El docente asigna actividades que	5	17,2	3	10,3	14	48,3	7	24,1

permiten trabajar en grupos de manera colaborativa y cooperativa								
El docente presenta actividades de motivación durante las clases	20	69,0	5	17,2	1	3,4	3	10,3
Manifiesto nuevas ideas durante la clase	2	6,9	6	20,7	16	55,2	5	17,2
Doy mis opiniones y cuestionamientos cuando mis derechos están siendo omitidos	5	17,2	5	17,2	11	37,9	8	27,6
Comprendo la postura del otro intercambiando señales de atención durante el diálogo	14	48,3	6	20,7	9	31,0	0	0

En la tabla 2 se muestran los resultados del Pretest en el grupo experimental. Respecto al primer indicador, resulta importante destacar que la mayoría de los educandos sí sienten alegría al momento de aprender (69,0%), si algo no les gusta lo dicen de manera pacífica y respetosa (51,7%), y prefieren solucionar problemas llegando a acuerdos justos (55,2%). Sin embargo, es preocupante que la mayoría de los educandos tienen dificultades en compartir sus pensamientos y emociones con las personas de su entorno (41,4%), y en pedir algo durante las clases (44,8%).

En el indicador referido a la manera que recibe el mensaje e indicaciones de manera adecuada el (79,3%) refiere tomar en cuenta las sugerencias e indicaciones del docente, lo que se puede interpretar como que las indicaciones que realiza el docente son claras y precisas con lo cual el mensaje que reciben es el adecuado. Sin embargo,

preocupa que un (48,8%) de los educandos tengan dificultades en solicitar ayuda o información cuando presentan dudas en sus actividades.

Referente al indicador participación en clase, resulta preocupante mencionar que un (55,2%) de los educandos solo a veces participan en clase de manera oportuna y consecuente y realizan preguntas cuando algo no les queda claro. Sin embargo, un (69,0%) mencionan que el docente siempre realiza actividades de motivación durante las clases. Resulta importante mencionar que aún no existen porcentajes realmente altos, debido a que no se hace énfasis en el trabajo cooperativo y colaborativo, ya que, un (48,3%) mencionan que solo a veces se realizan actividades de trabajo grupal.

Por último, es importante destacar que el indicador comparte sus opiniones y cuestionamientos, un (55,2%) no manifiestan nuevas ideas durante la clase y un (37,9%) tienen dificultades en dar sus opiniones y cuestionamientos cuando sus derechos están siendo omitidos. En este sentido, se puede determinar que existe carencia de comunicación y confianza al intercambiar diálogos con el docente y entre compañeros. Sin embargo, un (48,3%) comprenden la postura del otro intercambiando señales de atención durante el diálogo.

**Tabla 3.** Nivel de comunicación asertiva del grupo control

Ítem	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Nunca	%
Comparto mis pensamientos y emociones con las personas de mi entorno	9	31,0	4	13,8	12	41,4	4	13,8
Me siento alegre al momento de aprender	20	69,0	6	20,7	3	10,3	0	0

Si algo no me gusta lo digo de manera pacífica y respetuosa	22	75,9	5	17,2	1	3,4	1	3,4
Prefiero solucionar los problemas llegando a acuerdos justos	22	75,9	3	10,3	3	10,3	1	3,4
Cuándo necesito algo lo pido sin problema alguno durante mis clases	8	27,6	6	20,7	13	44,8	2	6,9
Solicito ayuda o información cuando presento dudas en mis actividades	9	31,0	8	27,6	12	41,4	0	0
Tomo en cuenta las sugerencias e indicaciones del docente	28	96,6	1	3,4	0	0	0	0
Participo en clase de manera oportuna y consecuente	4	13,8	13	44,8	12	41,4	0	0
Realizo preguntas cuando algo no me queda claro	9	31,0	6	20,7	12	41,4	2	6,9
El docente asigna actividades que permiten trabajar en grupos de manera colaborativa y cooperativa	11	37,9	6	20,7	8	27,6	4	13,8
El docente presenta actividades de motivación durante las clases	24	82,8	5	17,2	0	0	0	0

Manifiesto nuevas ideas durante la clase	3	10,3	7	24,1	15	51,7	4	13,8
Doy mis opiniones y cuestionamientos cuando mis derechos están siendo omitidos	9	31,0	6	20,7	12	41,4	2	6,9
Comprendo la postura del otro intercambiando señales de atención durante el diálogo	14	48,3	7	24,1	7	24,1	1	3,4

De acuerdo a los datos obtenidos en el Pretest respecto al primer indicador en el grupo control existe un (75,9%) de educandos que siempre prefieren solucionar los problemas llegando a cuerdos justos y si algo no les gusta lo dicen de manera pacífica y respetosa. De igual forma en el indicador recibe el mensaje e indicaciones de forma adecuada existe un (96,6%) de educandos que siempre toman en cuenta las sugerencias e indicaciones del docente. En este sentido, se puede manifestar que los educandos del grupo control se expresan mejor y reciben el mensaje de forma más eficiente que el grupo experimental.

Del mismo modo, el grupo control difiere en exceso que el grupo experimental en el indicador participación en clase, esto se puede determinar que es producto de la motivación que ejerce el docente en sus estudiantes y de los trabajos grupales, debido a que un (82,8%) menciona que el docente presenta actividades de motivación y un (37,9%) señala que el docente efectúa el aprendizaje colaborativo y cooperativo. Sin embargo, en el último indicador existe resultados similares al del grupo experimental, debido a que un (51,7%) de educandos tienen dificultades en manifestar ideas durante

las clases. Por tanto, se puede determinar que en ambos grupos existe carencia de comunicación y confianza en el diálogo.

### Guía de actividades

En este apartado se muestra una síntesis de las actividades que se implementaron a los educandos, basándose en estrategias didácticas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en la educación online.

**Tabla 4.** Guía de actividades

Actividad	Descripción	Objetivo	Recursos	Evaluación
<b>Derechos asertivos</b>	Se centra en la identificación de derechos en áreas como: familia, educación y sociedad.	Fortalecer la comunicación asertiva mediante la identificación de derechos.	Computadora, internet	Formativa
<b>Historia colectiva</b>	Se basa en la creación de historias, sin perder continuidad fomentando el aprendizaje cooperativo y colaborativo	Fomentar el aprendizaje cooperativo y colaborativo mediante la creación de historias.	Computadora, internet.	Formativa
<b>Escalada</b>	Se trata de escribir una situación que les produzca tensión y en la que les gustaría practicar la comunicación asertiva.	Practicar la comunicación asertiva en situaciones de tensión.	Computadora, internet, esferos.	Formativa

<b>Foto proyección</b>	Se basa en la descripción de una fotografía en donde se escribe qué sucedió antes de la foto, qué ocurre en el momento de la foto y qué pasará después.	Fortalecer la comunicación asertiva haciendo uso de la imaginación, creatividad y expresión.	Computadora, internet, esferos.	Formativa
------------------------	---	--	---------------------------------	-----------

<b>Teatro (pasivo, agresivo y asertivo)</b>	Se centra en la dramatización de comportamientos como pasivo, agresivo y asertivo.	Fomentar el aprendizaje colaborativo y cooperativo mediante dramatizaciones de respectivos comportamientos.	Computadora, internet, materiales del medio	Formativa
---	--	---	---	-----------

<b>3 pasos hacia el asertividad</b>	Se basa en la expresión de sentimientos, solicitar qué queremos que ocurra y decir cómo nos sentiríamos tras el cambio.	Practicar el asertividad mediante la expresión se sentimientos y emociones.	Computadora, internet	Formativa
-------------------------------------	---	---	-----------------------	-----------

<b>Obstáculos</b>	Se centra en la identificación de que elementos obstaculizan el proceso comunicativo.	Identificar qué elementos obstaculizan el proceso comunicativo.	Computadora, internet	Formativa
-------------------	---	---	-----------------------	-----------

<b>Diálogo dibujado</b>	Se centra en expresar sentimientos o	Potenciar la creatividad y la	Computadora, internet	Formativa
-------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	-----------------------	-----------

emociones mediante el dibujo. empatía mediante el dibujo.

<b>Oposición asertiva</b>	Se basa en cómo decir “no”, redactando cómo actuarían en alguna situación y qué le dirían a su interlocutor.	Aprender a decir “no” empleando la empatía y la comprensión	Computadora, internet, esferos	Formativa
<b>Comunicación no verbal</b>	Se centra en realizar mímicas, imitando ciertas frases, en donde se debe adivinar qué es lo que quiere decir.	Reconocer la importancia de la comunicación no verbal.	Computadora, internet	Formativa

Las actividades didácticas dirigidas a los estudiantes del quinto año paralelo A de la Unidad Educativa Mariano Aguilera para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en la educación online, se trabajó con actividades didácticas como: derechos asertivos, historia colectiva, escalada, foto proyección, teatro (pasivo, agresivo y asertivo), 3 pasos hacia la asertividad, obstáculos, diálogo dibujado, oposición asertiva y comunicación no verbal; cada actividad contiene una descripción, objetivo, recursos y evaluación. En este sentido, resulta importante mencionar que estas respectivas actividades didácticas e innovadoras están fundamentadas en el aprendizaje cooperativo, aprendizaje colaborativo, el juego y el teatro como estrategias didácticas.

### **Evaluación de los resultados**

En este apartado se muestran los resultados obtenidos en el post-test, después de la aplicación de las estrategias didácticas para fortalecer la comunicación asertiva en la



permiten trabajar en grupos de manera colaborativa y cooperativa	17	58,6	10	34,5	2	6,9	0	0
El docente presenta actividades de motivación durante las clases	24	82,8	5	17,2	0	0	0	0
Manifiesto nuevas ideas durante la clase	14	48,3	11	37,9	4	13,8	0	0
Doy mis opiniones y cuestionamientos cuando mis derechos están siendo omitidos	14	48,3	12	41,4	3	10,3	0	0
Comprendo la postura del otro intercambiando señales de atención durante el diálogo	21	72,4	7	24,1	1	3,4	0	0

En la tabla 5 se muestran los resultados del Postest en el grupo experimental. De acuerdo al primer indicador, resulta relevante mencionar que la mayoría de los educandos sí sienten alegría al momento de aprender (79,3%), si algo no les gusta lo dicen de manera pacífica y respetuosa (86,2%), prefieren solucionar problemas llegando a cuerdos justos (86,2%), comparten pensamientos y emociones con personas de su entorno (41,4%) y cuando necesitan algo lo piden sin permiso durante sus clases (44,8%). De tal razón, se puede notar una mejora en este indicador en comparación con los resultados del Pretest, esto gracias a las estrategias didácticas implementadas para fortalecer la comunicación asertiva.

En el indicador que hace referencia a la manera que recibe el mensaje e indicaciones de manera adecuada el (96,6%) refiere tomar en cuenta las sugerencias e indicaciones

del docente, por lo cual se puede determinar que las indicaciones del docente han sido claras y precisas al momento de realizar las actividades, lo cual reciben el mensaje de forma eficiente. También existe un (62,1%) que siempre solicitan ayuda o información cuando presentan dudas en sus actividades, esto producto de la confianza que emerge el docente hacia sus educandos al momento de impartir sus clases. Por tanto, en este respectivo indicador existe una mejora en comparación con el pre-test gracias a las estrategias didácticas aplicadas.

De acuerdo al indicador participación en clase, resulta importante mencionar que un (48,3%) de los educandos casi siempre participan en clase de manera oportuna y consecuente y un (37,9%) siempre realizan preguntas cuando algo no les queda claro, en comparación con el pre-test existe una mejora en estos parámetros, esto es producto de la motivación que ejerce el docente en sus estudiantes y la implementación de trabajos en grupo, dado que un (82,8%) mencionan que el docente siempre realiza actividades de motivación durante las clases y un (58,6%) señalan que el docente sí asigna actividades que permiten trabajar en grupo de manera cooperativa y colaborativa.

Por último, es relevante mencionar que el indicador comparte sus opiniones y cuestionamientos, un (48,3%) manifiestan nuevas ideas durante las clases y dan sus opiniones y cuestionamientos cuando sus derechos están siendo omitidos y un (72,4%) comprenden la postura del otro intercambiando señales de atención durante el diálogo. En este caso se puede determinar que sí existe comunicación y confianza al intercambiar diálogos con el docente y entre compañeros. Por tanto, en este indicador existe una mejora en comparación con el pre-test gracias a las estrategias didácticas implementadas.

**Tabla 6.** Evaluación de los resultados del grupo control

Ítem	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Nunca	%
Comparto mis pensamientos y emociones con las personas de mi entorno	10	34,5	3	10,3	12	41,4	4	13,8
Me siento alegre al momento de aprender	20	69,0	6	20,7	2	6,9	1	3,4
Si algo no me gusta lo digo de manera pacífica y respetuosa	22	75,9	3	10,3	2	6,9	2	6,9
Prefiero solucionar los problemas llegando a acuerdos justos	21	72,4	6	20,7	0	0	2	6,9
Cuándo necesito algo lo pido sin problema alguno durante mis clases	8	27,6	7	24,1	12	41,4	2	6,9
Solicito ayuda o información cuando presento dudas en mis actividades	6	20,7	11	37,9	12	41,4	0	0
Tomo en cuenta las sugerencias e indicaciones del docente	28	96,6	0	0	0	0	1	3,4
Participo en clase de manera oportuna y consecuente	4	13,8	15	51,7	10	34,5	0	0
Realizo preguntas cuando algo no me queda claro	8	27,6	8	27,6	11	37,9	2	6,9
El docente asigna actividades que permiten trabajar en grupos de manera colaborativa y cooperativa	11	37,9	5	17,2	9	31,0	4	13,8

El docente presenta actividades de motivación durante las clases	24	8 2,8	5	1 7,2	0	0	0	0
Manifiesto nuevas ideas durante la clase	3	1 0,3	8	2 7,6	14	4 8,3	4	1 3,8
Doy mis opiniones y cuestionamientos cuando mis derechos están siendo omitidos	8	2 7,6	8	2 7,6	11	3 7,9	2	6 ,9
Comprendo la postura del otro intercambiando señales de atención durante el diálogo	14	4 8,3	7	2 4,1	7	2 4,1	1	3 ,4

De acuerdo a los datos obtenidos en el post-test, respecto al primer indicador en el grupo control existe un (72,4%) de educandos que siempre prefieren solucionar los problemas llegando a acuerdos justos y un (75,9%) si algo no les gusta lo dicen de manera pacífica y respetuosa. De igual manera en el indicador recibe el mensaje e indicaciones de manera adecuada existe un (96,6%) de educandos que siempre toman en cuenta las sugerencias e indicaciones del docente y un (41,4%) de educandos que solo a veces solicitan ayuda o información cuando presentan dudas en sus actividades. En este sentido, se puede manifestar que el grupo experimental se expresan mejor y reciben mejor el mensaje de forma más eficiente que el grupo control. Esto, gracias a la implementación de estrategias didácticas que fortalecieron la comunicación asertiva entre el docente y sus estudiantes.

Por otra parte, el grupo control tiene resultados similares al grupo experimental en el indicador participación en clase, debido a que un (51,7%) señalan que casi siempre participan en clase de manera oportuna y consecuente, un (82,8%) señala que el

docente presenta actividades de motivación durante las clases y un (37,9%) menciona que el docente sí asigna actividades que les permite trabajar en grupo. Por último, en el indicador comparte sus opiniones y cuestionamientos un (48,3%) de educandos solo a veces manifiestan ideas durante las clases y un (37, 9%) de igual forma pocas veces dan sus opiniones y cuestionamientos cuando sus derechos están siendo omitidos. Por tanto, se puede determinar que el grupo experimental tiene resultados más elevados que el grupo control en este último indicador.

### Contrastación de hipótesis

Consecuentemente, se presenta la comprobación de la hipótesis del trabajo investigativo mediante la prueba de rangos con signo de Wilcoxon. Esto, se puede observar en la tabla 7.

**Tabla 7.** Prueba de rangos de Wilcoxon

Rangos		N
Promedio del Grupo Experimental -	Rangos negativos	2 <sup>a</sup>
Promedio del Grupo Control	Rangos positivos	27 <sup>b</sup>
	Empates	0 <sup>c</sup>
	Total	29
a. Promedio del Grupo Experimental < Promedio del Grupo Control		
b. Promedio del Grupo Experimental > Promedio del Grupo Control		
c. Promedio del Grupo Experimental = Promedio del Grupo Control		
Sig. asintótica(bilateral)		0,000

Los resultados presentados en la tabla 6 sobre la prueba de rangos de Wilcoxon permiten divisar las diferencias entre el grupo experimental y el grupo control después de haber aplicado la propuesta de intervención. En primera instancia se puede observar que en rangos negativos solo existen dos estudiantes y casi todos (27) se encuentran en rangos positivos, siendo la opción b la más acertada, el Promedio del Grupo Experimental > Promedio del Grupo Control, esto refleja que la mayor parte de estudiantes obtuvieron mejoras en la comunicación asertiva luego de haber participado en la propuesta de intervención.

Finalmente, el estadístico de Wilcoxon permite identificar si se acepta o no la hipótesis de investigación, siendo la significancia asintótica bilateral  $< 0,005$ , (0,000) el grado de error al replicar la propuesta de intervención en otro contexto es casi nulo, por ende, se puede decir que con el uso de las estrategias didácticas propuestas se fortalecerá la comunicación asertiva entre el docente y educandos en el quinto año.

### **Discusión**

Los resultados del estudio permiten afirmar que el uso de estrategias didácticas sí fortalece la comunicación asertiva entre el docente y los educandos del quinto año en la educación online. Sin embargo, se obtuvo como primer resultado en el pre-test que los educandos tanto del grupo experimental como del grupo control tenían un nivel poco eficiente de comunicación asertiva, esto debido a la encuesta que se aplicó a los estudiantes de ambos grupos. Por lo cual, se planteó una guía de actividades fundamentadas en estrategias didácticas para el grupo experimental, ya que según Giraldo y Ramírez (2016) las estrategias didácticas son un conjunto de actividades que ayudan a cumplir objetivos didácticos, en este caso fortalecer la comunicación asertiva en la educación online.

Consecuentemente, dentro de la guía de actividades se implementó el aprendizaje cooperativo, según Giraldo y Ramirez (2016) este tipo de estrategias ayudan a la comunicación, a la integración y a la interacción entre educandos, también se implementó el aprendizaje colaborativo, ya que como decía Gutiérrez (2017) este fomenta la comunicación asertiva y al trabajo en equipo de los educandos, de igual forma se aplicó el juego como estrategia, según Giraldo y Ramirez (2016) el juego aporta al fortalecimiento de la comunicación asertiva debido a su carácter lúdico que le permite a los educandos cambiar aspectos sociales y motores, finalmente se implementó el teatro como estrategia didáctica, ya que según Barrios, Carpio, Juárez y Obregón (2020) el teatro favorece a la comunicación asertiva porque permite expresar sentimientos, utilizar el lenguaje corporal, emitir opiniones y ayuda a vocalizar bien.

En este sentido, se pudo observar que los estudiantes se encontraban motivados al trabajar con actividades didácticas innovadoras que estuvieran fundamentadas en estas respectivas estrategias, esto se pudo analizar en el transcurso de la propuesta de intervención en el grupo experimental. Sin embargo, para que los resultados mostrados sean más seguros y verídicos se los comprobó estadísticamente en la prueba de rangos de Wilcoxon la cual ayuda a identificar si se acepta o no la hipótesis de la investigación.

De tal razón, de acuerdo a las pruebas de rangos de Wilcoxon existe una significancia asintótica bilateral de  $0,000 < 0,005$ . En el marco de este resultado de acepta la (hipótesis alternativa  $H_a$ ) el uso de estrategias didácticas sí fortalece la comunicación asertiva y se rechaza la (hipótesis nula  $H_0$ ). Se pudo observar que solo (2) estudiantes se encuentran en rangos negativos y (27) en rangos positivos donde el promedio del grupo experimental es mayor al promedio del grupo control. Por lo cual, la mayoría de

los educandos obtuvieron mejoras en la comunicación asertiva después de haber participado en la propuesta de intervención.

Al contrastar los resultados de la investigación con los antecedentes se coincide con Cañas y Hernández (2019) y Solórzano (2018) quienes mencionan que la comunicación asertiva influye significativamente en el desempeño académico de los educandos. También se coincide con Cortez (2018) quien menciona que una buena comunicación asertiva garantiza los climas de aulas favorables, de igual forma Izurieta (2016) añade que la comunicación asertiva incide positivamente en la satisfacción del personal. Finalmente, se coincide con García et al. (2014) quienes señalan que las relaciones docente-educando basadas en el respeto y la cordialidad influye en el proceso de aprendizaje.

En este contexto, resulta importante recomendar a los docentes de las unidades educativas usar estrategias didácticas como el aprendizaje colaborativo, el aprendizaje cooperativo, el juego o el teatro u otras respectivas estrategias en el fortalecimiento de la comunicación asertiva: tanto en la educación online como en la educación presencial, ya que investigaciones previas señalan que una excelente comunicación asertiva aporta positivamente al desempeño académico, al clima escolar, a la satisfacción personal y ayuda al proceso de aprendizaje de los educandos.

### **Conclusiones**

Como primer resultado se obtuvo que existe un nivel poco eficiente de comunicación asertiva en la educación online, tanto en el grupo experimental como en el grupo control, esto se diagnosticó mediante la encuesta aplicada a los educandos. Por lo tanto, se puede determinar que no se ha usado estrategias didácticas innovadoras que aporten significativamente a indicadores esenciales de la comunicación asertiva.

Como segundo resultado se obtuvo que la implementación de actividades didácticas fundamentadas en estrategias didácticas como: el aprendizaje cooperativo, el aprendizaje colaborativo, el juego y el teatro motivó a los estudiantes hacia una mejora en la comunicación asertiva en la educación online, esto se pudo evidenciar en el transcurso de la aplicación de la propuesta de intervención en el grupo experimental.

Finalmente, como tercer resultado se obtuvo que después del uso de estrategias didácticas en los educandos existió una mejora significativa en el fortalecimiento de la comunicación asertiva en la educación online en la mayoría de los estudiantes, esto se comprobó estadísticamente con la prueba de rangos de Wilcoxon, en donde se aceptó la hipótesis alternativa  $H_1$  y se rechazó la hipótesis nula  $H_0$ .

## Referencias

- Barrios, S. H., Carpio, L. D., Juárez, J. K., & Obregón, C. M. (2020). *La pedagogía teatral y la comunicación asertiva en educación secundaria*. Monterrico, Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, Lima, Perú.
- Cáceres-Piñaloza, K. (2020). Educación virtual: Creando espacios afectivos, de convivencia y aprendizaje en tiempos de COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 38-44. doi:10.33210/ca.v9i2.284
- Cañas, D. C., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Cortez, A. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje*. (Tesis de postgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Díaz, V. P., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121.
- Durán, R. A. (2015). *La educación virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes*. Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona, España.

- García-Rangel, E., García, A., Reyes., J. (2014). Relación maestro alumno y sus implicaciones en el aprendizaje. *Ra Ximhai*, 10(5), 279-290.
- Giraldo, J. P., & Ramírez, D. F. (2016). *El Ultimate Frisbee como estrategia didáctica para fortalecer la comunicación asertiva en un grupo de niños de sexto grado de básica secundaria de la IED Justo Víctor Charry de Bogotá*. Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Gómez, M. J. (2009). *La investigación educativa: Claves teóricas*. 1ra Ed. España: McGraw-Hill.
- Gutiérrez, L. F. (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*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: S.A.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: S.A.
- Izurieta, C. (2016). *Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del instituto ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia los ríos*. Universidad Técnica de Babahoyo: Ecuador.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(01), 36-49. doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (Covid-19). Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Plan Nacional de Desarrollo. (2017-2021). *Toda una Vida*. Recuperado de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Solórzano, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 10 (1). 187-194.
- UNESCO. (2014). Indicadores Unesco de cultura para el desarrollo, Manual Metodológico. Recuperado de: <https://bit.ly/3y34w4P>

