



**Ciencia Latina**  
Internacional

---

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2024,  
Volumen 8, Número 1.

**DOI de la Revista:** [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1)

**TÉCNICAS PARA PROMOVER LA COMUNICACIÓN  
ASERTIVA Y FORTALECER LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES EN EL ENTORNO EDUCATIVO:  
UN ENFOQUE INTEGRAL EN EL INSTITUTO  
UNIVERSITARIO DEL CENTRO DE MÉXICO**

TECHNIQUES TO PROMOTE ASSERTIVE COMMUNICATION  
AND STRENGTHEN INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN THE  
EDUCATIONAL ENVIRONMENT: AN INTEGRAL APPROACH AT  
THE UNIVERSITY INSTITUTE OF CENTRAL MEXICO

**Marcela Hilda Villegas Gómez.**  
Instituto Universitario de Iberoamérica, México

**Erika Darzee Estrada García**  
Instituto Universitario de Iberoamérica, México

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.10227](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10227)

## Técnicas para Promover la Comunicación Asertiva y Fortalecer las Relaciones Interpersonales en el Entorno Educativo: Un Enfoque Integral en el Instituto Universitario del Centro de México

Marcela Hilda Villegas Gómez<sup>1</sup>

[Mavigo\\_16@hotmail.com](mailto:Mavigo_16@hotmail.com)

Instituto Universitario de Iberoamérica  
Córdoba, México

Erika Darzee Estrada García

[Stradaerika78@gmail.com](mailto:Stradaerika78@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-8414-9520>  
Instituto Universitario de Iberoamérica  
Xalapa - México

### RESUMEN

El estudio se centra en mejorar la comunicación en el Instituto Universitario del Centro de México, sede Córdoba, Veracruz, mediante el fomento de relaciones interpersonales positivas entre alumnos, docentes y autoridades. Se empleó un diseño no experimental que combinó enfoques cuantitativos y cualitativos, con una muestra probabilística estratificada. Se utilizaron técnicas de investigación como observación, entrevistas y encuestas. Los resultados, analizados mediante tablas y gráficos, destacan la necesidad de promover la comunicación asertiva en el entorno educativo. Este enfoque integral busca fortalecer la cohesión y la colaboración dentro y fuera del plantel, impulsando conductas y valores positivos. Los hallazgos ofrecen una base empírica para la implementación de estrategias efectivas de comunicación, con el objetivo de mejorar el clima escolar y optimizar el proceso educativo.

**Palabras clave:** comunicación asertiva; relaciones interpersonales; comunidad educativa

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [Mavigo\\_16@hotmail.com](mailto:Mavigo_16@hotmail.com)

# **Techniques to Promote Assertive Communication and Strengthen Interpersonal Relationships in the Educational Environment: An Integral Approach at the University Institute of Central Mexico**

## **ABSTRACT**

The study focuses on improving communication at the University Institute of Central Mexico, Cordoba Campus, Veracruz, by fostering positive interpersonal relationships among students, teachers, and authorities. A non-experimental design was employed, combining quantitative and qualitative approaches, with a stratified probabilistic sample. Research techniques such as observation, interviews, and surveys were used. Results, analyzed using tables and graphs, highlight the need to promote assertive communication in the educational environment. This comprehensive approach aims to strengthen cohesion and collaboration within and outside the campus, promoting positive behaviors and values. Findings provide an empirical basis for the implementation of effective communication strategies, with the goal of enhancing the school climate and optimizing the educational process.

**Keywords:** assertive communication, interpersonal relationships; educational community

*Artículo recibido 20 enero 2024*

*Aceptado para publicación: 25 febrero 2024*



## INTRODUCCIÓN

La importancia de la comunicación en el ámbito educativo como catalizador de relaciones interpersonales y facilitador del proceso de enseñanza-aprendizaje ha sido ampliamente reconocida por estudiosos e investigadores. Según Robbins y Coulter (2009), la comunicación efectiva en las instituciones educativas no solo implica la transmisión de información, sino también la creación de un entorno propicio para el intercambio de ideas y la expresión de emociones. En este sentido, la comunicación asertiva emerge como un elemento fundamental para establecer relaciones positivas y construir un clima de confianza entre estudiantes, docentes y autoridades (Covey, 2013).

La teoría de la comunicación asertiva, desarrollada por Gambrell (2012), sostiene que la habilidad para expresar opiniones de manera clara y respetuosa, así como para comprender las necesidades y emociones de los demás, es fundamental para promover relaciones saludables y evitar conflictos innecesarios. En el contexto educativo, donde la interacción entre maestros y alumnos juega un papel central en el proceso de aprendizaje, la comunicación asertiva se convierte en un factor determinante para el éxito académico y personal de los estudiantes (Wood, 2004).

Considerando la relevancia de este tema, el presente artículo tiene como objetivo explorar la importancia de la comunicación asertiva en el Instituto Universitario del Centro de México, sede Córdoba, Veracruz. A través de un enfoque multidisciplinario que integra aspectos teóricos, metodológicos y prácticos, se analizará el impacto de la comunicación en la dinámica escolar y su influencia en el desarrollo integral de los estudiantes.

Para ello, nos basaremos en la construcción epistemológica del objeto de estudio, delineando el propósito del proyecto de investigación y los objetivos planteados. Asimismo, se explorará el marco teórico que sustenta nuestra investigación, analizando antecedentes internacionales, nacionales y locales relevantes en el campo de la comunicación educativa (Gudykunst & Kim, 2013).

A través de una metodología rigurosa que combina enfoques cuantitativos y cualitativos, se examinará la situación actual de la comunicación en el instituto universitario, identificando áreas de mejora y proponiendo soluciones concretas. Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de instrumentos de recolección de datos proporcionarán insights valiosos para promover la comunicación asertiva y fortalecer las relaciones interpersonales en el ámbito educativo (McCornack, 2014).



Este artículo ofrece una reflexión profunda sobre el papel fundamental de la comunicación asertiva en el ámbito educativo, subrayando su importancia para cultivar relaciones saludables y promover un ambiente de aprendizaje inclusivo y colaborativo.

## **METODOLOGÍA**

En este apartado se detallará la metodología utilizada para la presente investigación, incluyendo el enfoque, tipo de investigación, diseño, población de estudio, técnicas de recolección de datos, consideraciones éticas y limitaciones.

### **Enfoque de la Investigación**

El presente estudio se basará en un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis preestablecidas. Este enfoque confía en la medición numérica y el análisis estadístico para identificar patrones de comportamiento en la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

### **Tipo de Investigación**

El análisis de datos se llevará a cabo bajo los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto, según la definición de Hernández et al. (2010). El enfoque cuantitativo se utilizará para probar hipótesis mediante la medición numérica y el análisis estadístico. Además, se empleará el enfoque descriptivo para especificar las propiedades y características del fenómeno estudiado.

### **Población**

La población de estudio comprende tanto docentes como alumnos del Instituto Universitario del Centro de México, sede Córdoba, Veracruz. La institución cuenta con alrededor de 30 docentes y 58 estudiantes de diversas carreras. Se tomará una muestra no probabilística de cinco docentes y trece alumnos de distintos niveles y carreras.

### **Muestra**

Se realizará un muestreo probabilístico para seleccionar la muestra, asegurando representatividad y precisión en los resultados. Se aplicará un muestreo aleatorio simple, considerando la cantidad exacta de la población y siguiendo las pautas establecidas por autores como Cochran (1977) y Yin (2014).

### **Técnicas de Recolección de Datos**

Se utilizarán tanto la entrevista como el cuestionario como instrumentos de recolección de datos. La entrevista se aplicará a docentes para obtener información detallada sobre el tema de la comunicación (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Mientras tanto, el cuestionario, con preguntas cerradas, se dirigirá a los alumnos para recabar opiniones sobre el clima organizacional y la calidad del servicio (Hernández et al., 2010).

### **Consideraciones Éticas y Limitaciones**

Se garantizará el consentimiento informado de los participantes y se protegerá la confidencialidad de los datos. Además, se reconocen posibles limitaciones como el tamaño muestral reducido y la posibilidad de sesgos en las respuestas.

Con base en estos lineamientos, se diseñarán y aplicarán los instrumentos de recolección de datos para obtener información relevante sobre el clima organizacional y la comunicación en el Instituto Universitario del Centro de México, sede Córdoba, Veracruz.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Se exponen los resultados obtenidos a través de un cuestionario aplicado a los alumnos y una entrevista dirigida a los docentes del Instituto Universitario del Centro de México, sede Córdoba, Veracruz, con el objetivo de analizar la comunicación entre la alta dirección, los docentes y los alumnos, así como identificar áreas de mejora en dicha comunicación. Los resultados se presentan de manera objetiva y sistemática, siguiendo un orden lógico que permite su discusión con la teoría existente y otros estudios relevantes.

### **Descripción, Interpretación**

En primer lugar, se analizan los resultados del cuestionario aplicado a los alumnos, donde se observa que un 38.5% considera que la comunicación es efectiva, mientras que el 61.5% percibe que es ocasionalmente efectiva o directamente ineficaz. Además, se evidencia que los medios de comunicación más utilizados son el correo electrónico y las plataformas virtuales, con un 53.9% de preferencia, seguidos de reuniones presenciales y comunicados impresos.

Por otro lado, en la entrevista dirigida a los docentes, se observa una variedad de percepciones sobre la comunicación con la alta dirección. Algunos docentes señalan una comunicación continua y rápida,



mientras que otros la describen como nula o inexistente. Respecto a los canales de comunicación utilizados, se destaca el uso de internet, aplicaciones de mensajería y comunicación personal. Sin embargo, se señala la necesidad de mejorar la anticipación en la entrega de información y la calidad de la comunicación.

En cuanto a la participación y diálogo entre la alta dirección y los docentes, se evidencia una falta de consenso. Mientras algunos docentes consideran que es buena, otros la perciben como nula o limitada. Además, se destacan áreas de mejora en la comunicación, como la realización de reuniones más frecuentes y la implementación de estrategias para mejorar el desempeño docente.

### **Transcripción fiel, Categorización, Interpretación o Matriz de datos**

La entrevista dirigida a los docentes revela una serie de opiniones y percepciones sobre la comunicación en el Instituto. Se destaca la necesidad de una comunicación más abierta y fluida entre la alta dirección y los docentes, así como la importancia de tomar en cuenta las opiniones de estos últimos en la toma de decisiones. Además, se identifican estrategias pedagógicas efectivas implementadas por la alta dirección, como el trabajo en plataformas y la apertura de actividades extramuros.

Según Fullan (2007), una comunicación efectiva y una colaboración significativa entre la alta dirección y los docentes son fundamentales para el éxito escolar. Esta colaboración no solo implica transmitir información, sino también escuchar activamente las preocupaciones y sugerencias de los docentes, integrándolas en el proceso de toma de decisiones. Además, autores como Hattie (2009) han resaltado la importancia de estrategias pedagógicas innovadoras, como el uso de tecnología y la participación en actividades extracurriculares, para mejorar el aprendizaje de los estudiantes.

Los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a docentes y estudiantes de las licenciaturas de Administración, Contaduría y Psicología Clínica y Organizacional se utilizan para responder a la pregunta de investigación: "¿Será posible mejorar la comunicación hacia los docentes mediante una estrategia pedagógica de la alta dirección en el Instituto Universitario del Centro de México, sede Córdoba, Veracruz?" Este contexto específico fue seleccionado para abordar la problemática relacionada con la comunicación en dicha institución educativa.

En palabras de Creswell (2014), el enfoque de esta investigación, centrado en la recopilación y análisis de datos provenientes de múltiples perspectivas dentro de un entorno educativo particular, permite una



comprensión más profunda de las dinámicas de comunicación. Además, autores como Johnson y Christensen (2014) han destacado la importancia de emplear métodos mixtos que combinen la percepción de diferentes actores involucrados, como docentes y estudiantes, para abordar cuestiones complejas relacionadas con la comunicación en el ámbito educativo.

### **Descripción de Resultados**

Se diseñaron instrumentos de recopilación de datos, incluyendo entrevistas dirigidas a docentes y cuestionarios para estudiantes. Estos instrumentos permitieron obtener información cualitativa y cuantitativa relevante para el estudio. Se procedió a analizar y codificar la información recopilada para su posterior interpretación.

Según Creswell (2014), la combinación de métodos de recolección de datos, como entrevistas y cuestionarios, es fundamental para obtener una comprensión completa de un fenómeno particular, ya que cada método aporta perspectivas únicas. Además, Patton (2015) enfatiza la importancia de analizar los datos de manera rigurosa y sistemática, utilizando técnicas de codificación para identificar patrones y temas emergentes en la información recopilada.

### **Presentación de Resultados**

Los cuestionarios aplicados a los estudiantes arrojaron los siguientes resultados:

1. **Efectividad de la Comunicación:** El 38.5% de los estudiantes considera que la comunicación de la Alta Dirección hacia los alumnos es efectiva, mientras que el 61.5% menciona que es efectiva solo a veces o rara vez.
2. **Canales de Comunicación Utilizados:** El 53.9% de los estudiantes refiere que se utilizan más el correo electrónico y mensajes en plataformas virtuales, mientras que el 46.2% menciona las reuniones presenciales y los comunicados impresos.
3. **Información Brindada por la Alta Dirección:** El 53.9% de los estudiantes considera que la Alta Dirección brinda la información necesaria y oportuna, mientras que el 46.1% opina lo contrario.
4. **Relación de Comunicación en la Comunidad Educativa:** El 46.2% de los estudiantes considera que la relación de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa es abierta y fluida, mientras que el 53.8% la percibe como limitada, poco colaborativa y conflictiva.





5. **Promoción de la Participación y Diálogo:** El 38.5% de los estudiantes menciona que se promueve siempre o en la mayoría de los casos la participación y el diálogo, mientras que el 61.5% indica que a veces, rara vez o nunca se promueve.
6. **Áreas de Mejora en la Comunicación:** Se identificaron áreas de mejora como la escucha activa, la retroalimentación y la transparencia en la toma de decisiones.

Estos resultados proporcionan una visión clara sobre la percepción de los estudiantes respecto a la comunicación en la institución.

### **Interpretación de Resultados**

Los resultados obtenidos reflejan la necesidad de mejorar la comunicación entre la Alta Dirección, docentes y estudiantes en el Instituto Universitario del Centro de México, sede Córdoba, Veracruz. Estos hallazgos sugieren la importancia de implementar estrategias pedagógicas efectivas para fomentar una comunicación más fluida y eficaz en la comunidad educativa.

En este sentido, autores como Fullan (2001) y Hargreaves (2003) destacan la importancia de una comunicación eficaz dentro de las instituciones educativas para promover la colaboración, la confianza y el compromiso entre todos los miembros de la comunidad educativa. La comunicación efectiva no solo implica la transmisión de información, sino también la creación de espacios donde se fomente el diálogo abierto y la participación activa de todos los involucrados (Fullan, 2007).

Además, según Johnson y Johnson (2013), la implementación de estrategias pedagógicas colaborativas puede mejorar significativamente la comunicación y las relaciones interpersonales en el ámbito educativo. Estas estrategias no solo fortalecen los lazos entre la dirección, los docentes y los estudiantes, sino que también promueven un ambiente de aprendizaje inclusivo y participativo donde se valoren las diversas perspectivas y se fomente el trabajo en equipo.

Por lo tanto, es fundamental que el Instituto Universitario del Centro de México considere estos hallazgos y adopte medidas concretas para mejorar la comunicación en su comunidad educativa. Esto podría incluir la implementación de programas de formación en habilidades de comunicación, la creación de espacios de encuentro y diálogo entre los diferentes actores, y el establecimiento de canales de comunicación efectivos que faciliten el intercambio de información y retroalimentación de manera regular (Littlejohn, 2017).

La mejora de la comunicación en el Instituto Universitario del Centro de México es crucial para promover un ambiente educativo enriquecedor y colaborativo. Al implementar estrategias pedagógicas efectivas y fomentar una cultura de comunicación abierta y participativa, la institución puede fortalecer sus relaciones internas y contribuir al éxito académico y personal de sus miembros.

## **CONCLUSIONES**

Basándome en los datos proporcionados sobre la comunicación asertiva entre la alta dirección y los estudiantes, así como entre los miembros de la comunidad educativa en el Instituto, se puede concluir que, si bien se observa un nivel regular de habilidades comunicativas y promoción en la participación y el diálogo, también se evidencian ciertas deficiencias en la calidad y efectividad de la comunicación. Los resultados muestran que, aunque existe un porcentaje mayoritario de comunicación asertiva y promoción en la participación y el diálogo, también se destaca que dicha comunicación es limitada, poco colaborativa y poco eficaz entre los miembros de la comunidad educativa. Esto sugiere que, si bien puede haber cierta apertura a la comunicación, esta no se lleva a cabo de manera efectiva o satisfactoria para todas las partes involucradas.

Esta situación puede tener implicaciones significativas en el ambiente educativo y en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Como señala Littlejohn y Foss (2011), la comunicación efectiva en entornos educativos es fundamental para el éxito académico y el desarrollo personal de los estudiantes. Una comunicación clara y abierta puede mejorar la relación entre la alta dirección y los estudiantes, así como entre todos los miembros de la comunidad educativa, fomentando un ambiente de confianza y colaboración mutua.

Por lo tanto, es necesario que la institución ponga en marcha medidas para mejorar la calidad y efectividad de la comunicación en todos los niveles. Esto puede incluir la implementación de programas de capacitación en habilidades comunicativas, la promoción de espacios de diálogo y participación activa, y el establecimiento de canales de retroalimentación efectivos. Al abordar estas deficiencias, la institución puede contribuir a fortalecer su comunidad educativa y promover un ambiente de aprendizaje más inclusivo y enriquecedor.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.



- Covey, S. R. (2013). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Paidós.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Fullan, M. (2001). *Leading in a culture of change*. Jossey-Bass.
- Fullan, M. (2007). *The new meaning of educational change* (4th ed.). Teachers College Press.
- Gambrill, E. (2012). *Critical Thinking in Clinical Practice: Improving the Quality of Judgments and Decisions*. John Wiley & Sons.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2013). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. McGraw-Hill Education.
- Hargreaves, A. (2003). *Teaching in the knowledge society: Education in the age of insecurity*. Teachers College Press.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hattie, J. (2009). *Visible learning: A synthesis of over 800 meta-analyses relating to achievement*. Routledge.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2013). *Cooperation and competition: Theory and research*. Interaction Book Company.
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2014). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. Sage Publications.
- Littlejohn, S. W. (2017). *Theories of human communication* (11th ed.). Wadsworth Publishing.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of human communication*. Waveland Press.
- McCornack, S. (2014). *Reflect & Relate: An Introduction to Interpersonal Communication*. Bedford/St. Martin's.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage Publications.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2009). *Administración*. Pearson Educación.
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods* (5th ed.). Sage Publications.



Wood, J. T. (2004). Comunicación en la organización: Principios y prácticas. Cengage Learning.

