

# PERTINENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL ESCENARIO EDUCATIVO INTELIGENTE

MSc. Mercedes Francisca Escobar Pérez  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Mantecal. Apure, Venezuela  
mercedescobar.21@gmail.com

## Resumen

Este ensayo tiene como propósito abordar la comunicación asertiva en el escenario educativo inteligente, se fundamenta en la teoría de la acción comunicativa de Habermas (1987), en ese particular, se toman los elementos referentes al mundo de vida con situaciones a problemáticas; asimismo, el modelo normativo que se rige por acciones reglamentarias y el modelo teleológico, que enuncia que la acción comunicativa se ejerce entre el sujeto y su mundo. En cuanto a su metodología es de enfoque cualitativo, de modo que describe los factores personales que se pueden considerar para transformar estas instituciones en sistemas inteligentes que promuevan un clima organizacional efectivo, el bien común de todos sus creadores, estudiantes y docentes, así como del personal de administración y servicios que confluyen allí. El desafío es transfigurar estas instituciones educativas en inteligentes desde la perspectiva asertiva, donde se busquen intereses comunes, el desarrollo individual y colectivo, la comunicación asertiva, el aprendizaje continuo, la eficiencia y el avance institucional, sean metas comunes y caminos para cumplir los objetivos. En síntesis, la comunicación asertiva en las organizaciones inteligentes tiene un carácter educativo que incluye aceptar las diferencias de los demás y hacer acuerdos comunes, tomar decisiones conjuntas para que todos los empleados se sientan útiles en su trabajo, establecimiento, planificación de tareas para que la dirección se organice, de la misma manera, reconociendo el esfuerzo de los integrantes, motivándolos a realizar su labor pedagógica, y aplicando la crítica y la reflexión, en este sentido se adquiere conciencia para trabajar con los cambios necesarios para lograr la asertividad e inteligencia organizacional.

**Palabras clave:** *Comunicación Asertiva, Organizaciones Inteligentes, Educación.*

Recibido: 29/06/2022

Aceptado: 11/11/2022

Revista In Situ/ISSN 2610-8100/Vol. 6 N°6/ Año 2023.

San Felipe, Venezuela/Universidad Nacional Experimental del Yaracuy, pp. 444 - 452

# RELEVANCE OF ASSERTIVE COMMUNICATION IN THE SMART EDUCATIONAL SCENARIO

MSc. Mercedes Francisca Escobar Pérez  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Mantecal. Apure, Venezuela  
mercedescobar.21@gmail.com

## Abstract

---

This essay is addressed to approach assertive communication in the smart educational scenario. It is based on Habermas's (1987) communicative action theory. In this particular way, the elements referring to the world of life with problematic situations are taken; likewise, the normative model that is governed by regulatory actions and the teleological model, which states that the communicative action is exercised between the subject and his world. Regarding its methodology, it is qualitative in approach, so it describes the personal factors that can be considered to transform these institutions into smart systems that promote an effective organizational environment, the common good of all its creators, students and teachers, as well as the administration and service staff that come together there. The challenge is to transform these educational institutions into smart ones from the assertive perspective, where common interests, individual and collective development, assertive communication, continuous learning, efficiency and institutional progress are sought, are common goals and paths to meet the objectives. In short, assertive communication in smart organizations has an educational nature which includes accepting the others differences and making common agreements, making joint decisions so that all employees feel useful in their work, establishment, task planning so that the management is organized. In the same way, recognizing the effort of the members, motivating them to carry out their pedagogical work, and applying criticism and reflection. In this sense, awareness is acquired to work with the necessary changes to achieve assertiveness and organizational smartiness.

**Keywords:** *Assertive Communication, smart Organizations, Education.*

## Introducción

Las estructuras organizacionales tienen en su haber personas que conforman ese conglomerado, las cuales deben interactuar, compartir ideas e informar contenidos de importancia para todos. En efecto, el tópico comunicación se conoce desde los albores de la humanidad, como un proceso de transmisión y recepción de información, mensajes y opiniones que ejecutan dos o más sujetos. Es ineludible que se instituyan módulos apropiados de comunicación, que sean de fácil acceso a todo el personal, empleando palabras claras que germinen información confiable. Por tal motivo “al actuar comunicativamente los sujetos se entienden siempre en el horizonte de un mundo de la vida. Su mundo de la vida está formado de convicciones de fondo, más o menos difusas, pero siempre aproblemáticas” (Habermas, 1997, p.104). Lo antepuesto revela que, vivificar la comunicación, es ajustable a la cotidianidad, ya que dicho mundo de vida se imbrica a partir de opiniones no problemáticas, el origen para entender los hechos es el trasfondo que admiten los sujetos, cuyo caso no acarrea problemas.

En la actualidad, las instituciones presentan complejos escenarios en donde se exhibe un entorno profesional que amerita de interacción con los demás y de emplear la perspicacia e inteligencia, para llevar a cabo los propósitos, metas u objetivos que se tracen los gerentes y su equipo al iniciar un ciclo o periodo laboral o académico. En ese hilo discursivo, la comunicación asertiva juega un papel preponderante por su importancia en la construcción institucional de unidades educativas; por ello la Organización de Naciones Unidas Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2011) enfatiza que la comunicación es la habilidad de promover y sostener conversaciones para crear un ambiente que permita a las autoridades y maestros diseñar actividades para asistir en la construcción de instituciones de logro; Por lo tanto, es necesario distinguir la organización como entidad y el lenguaje como formador de canales de comunicación.

En lo atinente a la organización inteligente, la institución, cuyo objetivo es certificar mediante la creación de un contexto laboral próspero para que todos los participantes aprendan constantemente y lleven a la praxis dichas habilidades. De modo simultáneo, el organismo adquiere destrezas para comprometerse, ser responsables e ir en búsqueda del crecimiento particular o auto crecimiento.

## Comunicación asertiva y Organización Inteligente

La comunicación y las organizaciones inteligentes se entrelazan porque son herramientas de las que se debe apoyar una institución para tener éxito; la primera es la base primordial en el desarrollo de cualquier organización, mediante esta se pueden establecer colectivos de trabajo que generen éxito organizacional. La inteligencia en tanto, es un pilar fundamental que no debe obviarse para el logro de objetivos y metas; con ella se otorga al personal la capacidad de constituir la perspectiva personal en una visión única de destino compartido basado en aprendizaje de estrategias que permite experimentar la humanización productiva de la organización con base en la estructuración de mapas mentales que sean útiles para el desarrollo de los individuos y la obtención de logros y aciertos productivos que generen beneficio colectivo.

Es inherente resaltar, que se adquiere inteligencia en una organización cuando se genera una transformación o cambio, ostenta propósitos claros, y que para ser alcanzados, se recurra a una previa planificación de estrategias y de la toma de decisiones conjuntas, es decir, considera la opinión de los demás miembros. Con el propósito de explicar lo antes dicho, conviene citar a Furguerle, Pacheco y Bastidas (2018, p.4) que define la organización inteligente como:

La organización inteligente, es una herramienta gerencial que conlleva a la transformación tanto interna como externa, expresada en términos de clarificación de su misión, cambio de visión con perspectiva de futuro, fomento del aprendizaje continuo en todos sus miembros, así como de una real apertura hacia el entorno.

La apropiación anterior, permite enfatizar que las organizaciones inteligentes se convierten en un instrumento en pro del cambio intrínseco y extrínseco, que se muestra en la gestión y enfoque ulterior, lo que significa que trabaja para el futuro en beneficio de los que conforman esa estructura. Por ello, Peñafiel y García (2021, p.170) aseveran que: “la comunicación asertiva es de vital influencia en el liderazgo educativo, ya que permite, el buen desenvolvimiento de las relaciones interpersonales.” A este tenor, la institución perspicaz y el liderazgo educativo, asimilan conocimientos tanto propios como de su entorno, en una postura globalizada que no se fija exclusivamente en los caracteres positivos, sino que igualmente estima y considera rasgos negativos, cómo afrontarlos de forma asertiva y el cultivo de las experiencias y competencias de la organización.

Es importante destacar que, practicar la comunicación asertiva, irradia el

humanismo educativo al tomar en consideración lo emocional, tanto del docente como del estudiante, Bernal-Álava et al, (2020), al parafrasear lo expuesto por los autores, se consolida la importancia de incorporar la asertividad en la trama educativa, puesto que da apertura a una formación humana que reflexiona sobre las ideas ajenas. Del mismo modo, “se considera muy apropiado que, en el sistema de la educación, las instituciones educativas cuenten con una gestión dirigida por un liderazgo apoyado en el asertividad de las relaciones interpersonales” (Prieto y Loor, 2021, p.555)

En esa línea discursiva, la organización requiere de comunicación e inteligencia, es por ello, quienes la gerencian, deben ejecutar el rol primordial a fin de que las acciones que realice conlleven a consecuencias exitosas, además de que debe estar motivado a comunicarse óptimamente con su personal. La importancia de la temática concerniente a la comunicación y organización inteligente, subyace debido que el acto de comunicar es imperioso si se quiere formar un equipo unido, también es la ruta para la efectividad en el contexto social, convirtiéndose en el núcleo donde gira todo el proceso, de modo que si obtenemos inteligencia se consigue la eficiencia y eficacia del personal de la organización.

### **Comunicación Asertiva en Educación**

Los desafíos educativos en boga se presentan de forma interesada, no sólo el de educar, sino también el de comunicar, a partir de tal configuración, la sociedad demanda de un sustento académico y social en cuestiones que transforman los propósitos formativos, los cuales, conllevan directo a la integralidad. En el contexto educativo, la comunicación simboliza un elemento preponderante que sirven de base para el establecimiento de relaciones interpersonales. Por ello, “a través de la comunicación asertiva se forman hombres y mujeres con pensamientos críticos, tolerantes y sensibles a la experiencia de los demás, capaces de encontrar áreas de acuerdo, así como defender sus puntos de vista” (Quiñonez y Moyano, 2019, p.72). En esa dirección, existe una tipología comunicativa cuyo propósito es aceptar la interacción positiva y negativa entre un conjunto de personas, esa es la comunicación asertiva, referida como elemento esencial para la toma de decisiones, los rasgos primordiales se dirigen hacia respuestas tranquilas y tono de voz adecuado.

En aras de otorgar rigurosidad científica a la producción, se consulta a Habermas (1987, p.10) quien exhorta: “la teoría de la acción comunicativa nos permite una categorización del plexo de la vida social, con la que se puede dar razón de las paradojas de la modernidad.” Conforme a lo reseñado en

el postulado habermesiano, se invita al sujeto a distinguir su ámbito, trama y ecosistema social, al mismo tiempo que otorga razonamiento a las incongruencias del mundo actual.

A ese respecto, en los organismos educativos, se debe tomar en consideración un modelo para interactuar favorablemente en diversas circunstancias, inclusive aquellos instantes en las que relaciones entre los seres humanos enfrentan un reto, debido a la confrontación u otros aspectos negativos. En lo que concierne al estudiantado, “la comunicación asertiva es entonces la clave para fomentar buenas relaciones docente – estudiantes e incentivarlos a la formación de hábitos de autonomía educativa” (Solorzano, 2018, p.192).

El discurso que se delinea, ostenta la comunicación asertiva en la educación, en tales condiciones, la asertividad fomenta el desarrollo de habilidades que dan apertura a docentes comprometidos con el manejo adecuado de la información, a partir de estos criterios fundamentar la manera en la que la comunicación se lleva a cabo en los centros educativos. En esa dirección, Habermas (1987, p.130) explica:

El modelo normativo de acción parte de que los implicados pueden adoptar tanto una actitud objetivante frente a algo que es o no es el caso, como también una actitud de conformidad o no conformidad normativa frente a algo que con razón o sin ella rige como obligatorio. Pero al igual que en el modelo teleológico de acción, la acción es concebida primariamente como relación entre el actor y un mundo.

La teoría de Habermas (citado) en el extracto anterior, indica que el modelo normativo se origina de la actitud con la que puedan reaccionar los sujetos, dicha cualidad se demuestra, bien sea, acorde o disconforme con un hecho reglamentario u obligatorio. Por su parte, el modelo teleológico enuncia que la acción está conformada por un sujeto y el contexto o mundo que lo rodea. Conviene añadir la opinión de (Rivas, 2017, p. 268) “la comunicación se fortalece haciéndose más efectiva en el complejo ámbito social y cultural coadyuvando al desarrollo de la personalidad del individuo.” Conforme a lo reseñado por el precitado autor, en la teoría de Habermas (citado), el sujeto se interrelaciona con sus pares en la sociedad permitiendo hacer eficiente el proceso comunicativo; hace alusión igualmente, que por medio de la comunicación se emplea lo rutinario, pero el propósito es alcanzar el significado de lo expresado.

Se enfatiza que la comunicación asertiva, permite a los docentes comunicarnos de manera clara y objetiva, en el cual se genera un vínculo satisfactorio al momento de expresar nuestras ideas u opiniones con una actitud positiva. Los elementos intervinientes en la comunicación asertiva, se refie-

ren al momento de lo comunicado, ya sea por medio del diálogo o gesto; se desarrolla cuando nos permite expresar nuestras ideas con respeto por sí mismo y por los de los demás, a controlar mejor los impulsos, al dejar de lado las diferencias que pudiesen tener. En concordancia con lo relatado en líneas anteriores, con este tema se desea que en el entramado educativo deba existir la comunicación asertiva, la cual favorece la consolidación, formación integral de los niños y niñas con la finalidad que sean activos, reflexivos, críticos e independientes y, sobre todo, respetuosos.

Amén de las conjeturas antes dichas, la comunicación asertiva en el docente de aula es el canal apropiado para la manifestación de un mensaje que posteriormente es percibido por el educando. Desde esta arista, es de importancia la comunicación asertiva en la educación, puesto que optimiza el proceso comunicacional y por ende el pedagógico, con el propósito de concebir una asunción consciente, en ese mismo sentido, es empleada como un instrumento para detectar problemas de los estudiantes a cargo del docente.

Por su parte, Asanza Capa (2020, p.21) expresa: “la comunicación asertiva en la gestión administrativa ayuda a mejorar las relaciones entre directivos y docentes.” Según lo referido por el autor, a través de la asertividad comunicativa se optimiza el vínculo laboral de los docentes y gerentes, para así, emitir sus opiniones de modo cónsono con las complejidades del entorno educativo en aras de alcanzar los objetivos. Desde ese postulado, la asertividad en el ámbito educativo denota el perfil para interactuar positivamente en las situaciones que se presenten en este escenario, circunscribe incluso instantes en las relaciones entre docentes, lo que constituye un desafío para quien remita el mensaje, ya que ocasiona la reacción en el que lo recibe.

## Conclusión

Lo expresado en los epígrafes que anteceden este análisis, me permiten interpretar, que los docentes debemos ilustrarnos de sapiencia para ser asertivos, para suscitar el progreso de los sujetos que nos aprobarán como seres directos, con honestidad y expresiones en las relaciones con otros, incide en el respeto y habilidad para valorar al personal con que interactuamos; al aplicar la asertividad en el contexto educativo se optimizaría las relaciones interpersonales, al mismo tiempo, que en su mundo de vida le daría una buena imagen a la institución y se conseguiría resultados acordes con las realidades experimentadas.

Vale sintetizar que, la tónica inmersa en las organizaciones inteligentes se dirige hacia la toma de conciencia en las instituciones educativas y la puesta

en escena de estos elementos, el proceso comunicacional se reviste de relevancia, en tanto se aproxima a los intereses personales, entramados con reflexiones que contribuyen a la excelencia pedagógica, en virtud de ello, la inteligencia está concernida a la esencia de los intelectuales y representa el principal elemento para divulgar, canalizar, expresar y orientar todas las acciones del ser humano en los distintos ambientes donde se desempeña.

A manera de colofón, la comunicación asertiva en las organizaciones inteligentes de carácter educativo, se refieren a aceptar las diferencias de los demás y los acuerdos en común, tomar decisiones conjuntas para que todo el personal se sienta útil en la institución, planificar las tareas a fin de contar con una organizada gestión, de igual manera, reconocer el esfuerzo de los integrantes que hacen sentir motivación para realizar su labor pedagógica y aplicar la crítica y reflexión, en ese sentido, se adquiere conciencia para trabajar en los cambios que se necesitan a fin de alcanzar la asertividad e inteligencia organizacional.

## Referencias

- Asanza Capa, N. (2020) La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. *Revista Ciencia y Educación*, 1(3).20-31 <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0103202015>
- Bernal-Álava, A; Cañarte-Vélez, T.; Macías-Parrales, M.; y Ponce-Castillo, M. (2022) La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Revista Polo del Conocimiento*. (69) 7, 682-695 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8482994>
- Furguerle, R. Pacheco J. y Bastidas, G. (2018). Apreciaciones sobre la quinta disciplina en la construcción de organizaciones educativas inteligentes. *Revista Scielo. Investigaciones Educativas*. 18, (3), 01-17 [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-47032018000300603](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032018000300603)
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa. Volumen 1: Racionalidad de la acción y racionalización social*. Taurus, Madrid.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. [UNESCO] (2011). *Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas*.[https://www.academia.edu/29783946/Manual\\_de\\_Gestion\\_para\\_Directores\\_IE\\_UNESCO\\_pdf](https://www.academia.edu/29783946/Manual_de_Gestion_para_Directores_IE_UNESCO_pdf)
- Peñañiel, D. y García, G. (2021) La efectividad de la comunicación asertiva en la gestión Educativa del Colegio de Bachillerato Técnico “Simón Bolívar”. *Digital Publisher CEIT*, 6(2-1), 156-173. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-1.533>
- Prieto-López, Y., & Loor-Ávila, B., (2021) Un acercamiento a la comunicación

asertiva y su incidencia en la producción académica y científica de los estudiantes de Metodología de Investigación en la Facultad de Marketing y Comunicación-Universidad. Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 549-562. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.910>

Quiñonez, J., & Moyano, G. (2019) La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 68-83 <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.4.68-83>

Rivas, Y. (2017) Programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva para el Grupo Cáritas. *Revista Arjé. Edición Especial* 12(23), 266-274. <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/4179/art29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solórzano, R. (2018) El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje autodirigido de los estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 187-194. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/780/881>

---

**Mercedes Francisca Escobar Pérez:** Maestra en Educación Integral, Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL-IMP); Profesor Especialidad: Educación Integral, Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL-IMP); Abogada, Universidad Nacional Experimental Rómulo Gallegos (UNERG); Especialista en Planificación y Evaluación de la Educación, Universidad Santa María (USM); Especialista en Educación Primaria, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR); Magister en Ciencias de la Educación, Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL-IMP); Docente Titular IV Nivel VI. E.P. "Luis Humberto Díaz", desempeñándome como Docente de Aula. Profesor Convencional, Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora (UNELLEZ Municipalizada Mantecal), Adscrito al programa de Derecho y Orientación Psicológica: Tutor eventual en pregrado y postgrado, Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL-IMP).