



**Ciencia Latina**  
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2024,  
Volumen 8, Número 5.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5)

## **INCIDENCIA DE UN PLAN BASADO EN COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LOS CONFLICTOS DE CONVIVENCIA ESCOLAR**

**INCIDENCE OF A PLAN BASED ON ASSERTIVE  
COMMUNICATION FOR SCHOOL COEXISTENCE  
CONFLICTS**

**Rosauris del Carmen Arteaga Quintero**

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología - Panamá

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5.14361](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14361)

## **Incidencia de un plan basado en comunicación asertiva para los conflictos de convivencia escolar**

**Rosauris del Carmen Arteaga Quintero<sup>1</sup>**[rosaurisarteaga@hotmail.com](mailto:rosaurisarteaga@hotmail.com)<https://orcid.org/0000-0001-8033-0568>Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología  
Ciudad de Panamá – Panamá

### **RESUMEN**

El presente artículo contextualiza desde diferentes visiones la problemática social que se vive al interior de las instituciones educativas a raíz de los conflictos de convivencia escolar en niños, niñas, jóvenes y adolescente. Teniendo en cuenta que convivir es un acto social que debe prevalecer e incentivarse desde las escuelas, hoy la realidad muestra ámbitos escolares hostiles, deserción y bajos rendimientos académicos en consecuencia a situaciones de conflictos al interior y fuera del aula, en donde se hace necesario que el docente asuma un rol de mediador frente a la implementación de estrategias que le permitan minimizar la violencia escolar y potencializar en sus estudiantes el desarrollo de competencias y habilidades comunicativas que le permita la solución de conflictos desde la comunicación asertiva para la concertación y el diálogo.

**Palabras clave.** estrategias, conflictos, convivencia escolar, comunicación asertiva

---

<sup>1</sup> Autor Principal

Correspondencia: [rosaurisarteaga@hotmail.com](mailto:rosaurisarteaga@hotmail.com)

# **Incidence of a plan based on assertive communication for school coexistence conflicts**

## **ABSTRACT**

This article contextualizes from different visions the social problems that are experienced within educational institutions as a result of conflicts of school coexistence in children, young people and adolescents. Taking into account that living together is a social act that must prevail and be encouraged from schools, today reality shows hostile school environments, desertion and low academic performance as a result of conflict situations inside and outside the classroom, where it is necessary for the teacher assumes a role of mediator in the face of the implementation of strategies that allow him to minimize school violence and potentiate in his students the development of communication skills and abilities that allow him to solve conflicts from assertive communication for agreement and dialogue.

**Keywords.** strategies, conflicts, school coexistence, assertive communication

*Artículo recibido 08 septiembre 2024  
Aceptado para publicación: 10 octubre 2024*



## INTRODUCCIÓN

Cohabitar es un tipo de acuerdo tácito que se establece entre las personas de manera que puedan compartir espacios comunes de forma pacífica, permitiéndoles poner de manifiesto diferentes ideologías y sentimientos basados en el respeto y la sana convivencia. Sin embargo, un precepto tan simple como coexistir resulta complejo en la práctica diaria en entornos laborales, sociales, culturales y especialmente en los educativos, debido a que son espacios cada vez más marcados por los conflictos de convivencia.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y sus Estados Miembros celebraron entre el 2001 y el 2010, la Década Internacional por una Cultura de Paz y No Violencia para niños del mundo, donde se genera el debate respecto a la importancia que posee la convivencia y la intimidación en las escuelas a nivel internacional. Desde este organismo, la educación es considerada un derecho humano fundamental, estableciéndose desde el mismo que la iniciativa de Educación para Todos, es donde se contextualiza la convivencia escolar a manera de prevenir la violencia o actuar de forma adecuada en situaciones de intimidación, así como generar un clima escolar constructivo capaz de nutrir la formación ciudadana. También de avalar que prevalezca el derecho a la enseñanza y fundamentalmente para el cumplimiento de las políticas educativas.

Con este planteamiento de la UNESCO, se hace evidente que a partir de diferentes argumentos internacionales, se cuenta con un histórico universal que apuesta por una educación para la paz, entendiéndolo como un proceso que deberá fundarse en el concepto de paz, erradicación del conflicto y la violencia escolar para formar individuos capaces de comunicarse asertivamente en ambientes de ciudadanía y democracia, es decir, capaces de reconocer a la comunicación asertiva como una opción para crear una nueva cultura de paz y rechazar la violencia como solución al conflicto.

También, a nivel nacional el MEN (2013) declara que la convivencia escolar puede verse como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar, de manera pacífica y armónica. El Ministerio de Educación Nacional, se refiere a las relaciones que ocurren entre los docentes y estudiantes y entre miembros de la comunidad educativa, donde se hace un llamado a la participación activa de todos los actores educativos conforme a los objetivos establecidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI).



Como otro aparte de los datos históricos aportados por el MEN, se tuvo que a nivel rural y urbano en las distintas instituciones educativas diariamente se presentan situaciones conflictivas que se van transformando en actos de violencia, ejemplo de ello, las agresiones, el acoso, bullying, intimidación, exclusión, maltrato verbal o físico, estas situaciones son consideradas como toda acción realizada por una o varias personas que conforman la comunidad educativa y que buscan afectar violentando a otras personas de la misma comunidad. Así mismo, como histórico, es decir, como dato real, que en los últimos cinco años los ataques de pandillas, el porte arma blanca, la exclusión, la agresividad verbal y física han aumentado en los colegios públicos y privados. El número de estudiantes portando elementos corto punzantes se incrementó al 30%, tal como lo señala el Departamento Nacional de Estadísticas (DANE, 2012).

En consecuencia, a lo planteado, las instituciones educativas deben ser concebidas como espacios que propician la formación integral de los estudiantes desde ámbitos académicos - formativos, sin embargo, es necesario que la educación evite a toda costa la sub valorización de los procesos de tipo formativos, encaminados al desarrollo de aptitudes sociales y valores, es decir, los que permiten a los estudiantes la resolución de conflictos desde el espacio del diálogo y la concertación. Así, en el contexto social y educativo de Colombia la solución de conflictos a través del diálogo asertivo parece cada vez más difícil, es común en los escenarios educativos las agresiones, disputas y los maltratos físicos y verbales entre estudiantes. Los conflictos de convivencia son situaciones frecuentes en las escuelas y en ocasiones trascienden de los espacios escolares. Aprender a solucionar los conflictos entendiendo que estos son inherentes al hombre es un reto cada día más difícil desde la convivencia escolar.

Por consiguiente, la investigación formulada para conocer la incidencia que tiene el desarrollo de un plan basado en estrategias de comunicación asertiva para los conflictos de convivencia escolar en estudiantes del nivel medio de la Institución Educativa Oficial Marceliano Polo (Córdoba-Colombia), como objetivo se origina desde la necesidad de buscar alternativas que permitan generar posibles soluciones a las problemáticas observadas en este contexto de formación. Al remediar los conflictos de convivencia escolar, los miembros de la comunidad educativa Marceliano Polo, contarán con ambientes escolares sanos, para propiciar no sólo educación de calidad sino, contribuir con una formación



integradora. Si se forma un ser integralmente se cumple entonces con la demanda educativa de la sociedad actual.

Es así como esta, investigación pretende remediar los conflictos de convivencia escolar desde el uso oportuno de un lenguaje asertivo entre estudiantes, entendiendo que la **asertividad** es una forma de comunicación que consiste en defender los derechos, expresar las opiniones y realizar sugerencias de forma honesta, sin caer en la agresividad o la pasividad, respetando a los demás pero sobre todo respetando las propias necesidades, en los contextos comunicativos busca precisamente la solución de conflictos a través del diálogo concertado, propiciando relaciones basadas en el respeto por las diferencias.

Conforme al impacto sobre el cual se justifica esta investigación, se quiere a temprano plazo producir para los estudiantes del nivel medio la generación de un nuevo conocimiento que apueste a fortalecer sus interacciones de manera asertiva, desarrollando a su vez habilidades comunicativas que puedan ser involucradas, comprendidas e incorporadas a la personalidad de los estudiantes para que transformen el ambiente hostil en que han venido actuando por un clima escolar con sentido de pertenencia a la institución educativa, a la familia y sociedad donde tienen responsabilidades ciudadanas, privilegios, deberes y derechos. A mediado plazo, conducir estudiantes del nivel medio a utilizar de la mejor manera variadas estrategias de comunicación asertiva para prevenir el conflicto escolar. De la misma manera, facilitar resultados que puedan servir de antecedentes a otra investigación relacionadas con esta problemática.

En este ámbito, la experiencia como docente de aula, permite describir, que los docentes deben estar preparados para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales, ya que como personas son portadores de creencias, sentimientos y deseos divergentes; de no manejarse con cuidado, pueden desembocar sentimientos de inseguridad, exclusión, violencia y hasta frustración, los docentes asertivos necesitan considerar que todos sus estudiantes tienen igualdad de derecho bien sea para expresarse honestamente o para participar libremente, y cuando los estudiantes, aprenden a desarrollar una comunicación asertiva entonces aumenta en ellos la autoestima, el desarrollo del respeto mutuo y el logro de metas personales y profesionales.



En razón, a las estrategias en comunicación asertiva, se hace necesario señalar que, la palabra asertivo, de aserto, proviene del latín asertus, significa afirmación de la certeza de una cosa (Diccionario Laurousse, 2010), suponiendo que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. Asertividad es el estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas con la misma importancia que las propias, parte de la aceptación, evitando conflictos; conviene en expresar de forma abierta, directa y honesta lo que se quiere decir. En educación, las estrategias de comunicación asertiva son arreglos anticipados con propósitos didácticos que, de forma congruente, clara directa y equilibrada se diseñan y planifican para comunicar ideas y sentimientos, sin intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de emocionalidad (Calderón, 2017).

En relación a los conflictos de convivencia escolar se aclara que, el tema referido a los conflictos de convivencia escolar, está compuesto por dos elementos importantes, conflicto escolar, y convivencia escolar. En relación al concepto conflicto, el diccionario (RAE, 2014) testifica que es la “situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los propósitos que se disputan.

Igualmente, Walls, (2006 citado por, Asprilla 2021) refiere que, el conflicto escolar es el proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone en forma directa o indirecta, afectando de manera negativa a sus intereses, el conflicto es una parte constitutiva e inherente de la naturaleza humana, y tenemos que convivir en él de manera cotidiana independiente de que nos agrade.

En este sentido se tiene el antecedente de Ramón (2020), quien realizó una investigación intitulada, Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador, en la Universidad de Murcia para el título de doctor, cuyo propósito consistió en hacer un diagnóstico sobre conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador durante el período académico 2018-2019, con un enfoque cuanti-cualitativo, sistematizado mediante los métodos: observación científica, analítico-sintético, estadístico, mediante tipo descriptivo analítico-sintético, estadístico. La población de estudio estuvo conformada por estudiantes, docentes, administrativos, padres, a los quienes se les aplicaron las técnicas de entrevista en profundidad y encuesta.

Los resultados de esta investigación, indicaron que los conflictos más frecuentes son insultos y violencia física entre pares e incumplimiento de normas establecidas para la convivencia escolar. Concluyó que existe la necesidad de establecer lineamientos institucionales que permitan tanto a estudiantes como a representantes, condiciones para minimizar los conflictos escolares en Machala.

El aporte teórico de esta investigación al presente estudio radica en seleccionar la subcategoría derivada Tipos de conflicto de convivencia escolar y contribuir a su fundamentación teórica al igual que la de las subcategorías derivadas conflictos comunes, conflictos por conductas disruptivas en el aula y conflictos por conductas antisociales.

Entre los antecedentes investigativos en Colombia se aborda, Hoyos (2021) para un estudio que tuvo como título, Comportamientos asociados a conflictos escolares en estudiantes de grado 5 de la Institución Educativa “La YE” del Municipio de Sahagún en el Departamento de Córdoba. El propósito, la detección de comportamientos que surgían a partir de estas situaciones teniendo como prioridad la identificación de actitudes que a su vez provocaban una mala interacción y por ende las emociones que se manifestaban en cada uno de los protagonistas, es decir, los estudiantes.

Esta investigación fue de tipo no experimental, basada en la investigación acción, diseño de campo, por lo que los datos se toman directamente de la realidad donde ocurren los hechos, los sujetos de estudio o muestra, 27 estudiantes del grado 5, a quienes se les aplicó como técnicas de recolección de datos, la encuesta, la observación directa y la entrevista. En esa misma línea de ideas, los resultados muestran las actitudes que en los niños provocan una mala interacción y por ende las emociones que manifiestan a partir de estas generan situaciones conflictivas, exponen estrategias a partir del teatro como mediación, que llamaban la atención al grupo de estudiantes, lo cual, posibilitó el cambio de actitud, pensamiento y de reacción ante los momentos de controversia.

Como conclusión señala que a través de la implementación de las artes escénicas específicamente el teatro, se logra un cambio de actitud, pensamiento, reacción, entre otros, ante los momentos de controversia. En relación al presente estudio, el aporte está basado en aspectos de tipo metodológico, tipo de investigación; al igual que para la escogencia de la muestra de estudio.



## METODOLOGÍA

Por tratarse de una investigación con el propósito de desarrollar estrategias en comunicación asertiva para los conflictos de convivencia escolar en estudiantes del nivel medio de la Institución Educativa Oficial Marceliano Polo (Córdoba-Colombia), se corresponde con el paradigma cualitativo. Este paradigma está dirigido a profundizar en los fenómenos, explorándolos directamente desde la perspectiva de quienes participan convirtiéndose éstos en personas clave para la investigación. Cuando se realiza una investigación desde éste paradigma, el investigador está orientado no sólo a adquirir información, sino a aprender de experiencias y puntos de vista de otros individuos, valorar procesos y generar teorías desde las perspectivas de los informantes (Alejo y Osorio, 2016).

El paradigma cualitativo responde a un paradigma que entiende la realidad como una construcción social (Pontificia Universidad Católica de Perú, 2022). Según Moreira (2002) el interés central del paradigma cualitativo está en una interpretación de los significados atribuidos por los sujetos a sus acciones en una realidad socialmente construida.

A objeto de concretar el paradigma cualitativo en la presente investigación, la investigadora se valdrá de recursos académicos y personales como son los estudiantes del nivel medio del décimo grado de la Institución Educativa Oficial Marceliano Polo, incursionando en el contexto geográfico de la investigación. Esto significa que se realizará un proceso de indagación mediante la observación directa con el fin de tener una idea clara de las categorías que intervienen en la búsqueda.

El método de apoyo es el inductivo, con éste método quien investiga tiene la probabilidad de construir una imagen completa y holística, analiza palabras, presenta detalladas perspectivas de los informantes y es capaz de conducir el estudio en una situación natural (Aravena, 2006). Según Escudero y Cortez (2018) a través del método inductivo, el investigador contempla la realidad desde un enfoque holístico conservando una postura naturalista y tomando en cuenta que los escenarios y personas son susceptibles de estudio. El presente estudio se desarrolla bajo el enfoque etno – metodológico, apoyado en la Investigación Acción Participativa (IAP); sobre la etno-metodología, Canales et al, (1993) destacan que “corresponde al estudio de los modos en que se organiza el conocimiento que los individuos tienen de los cursos, de las acciones normales y de sus asuntos habituales” (p.20)

En cuanto a las investigaciones con enfoque IAP, Moxley y Washington (2012) explican, la IAP es una forma de investigación que incorpora múltiples perspectivas que pueden influir en la formación de conocimientos dentro de un dominio en particular, por lo que puede ser aplicada en cualquier problema social grave. Asimismo, Koch y Kralik (2006) resaltan, la IAP es un método cualitativo de investigación social, un proceso educativo dinámico que conlleva al involucramiento y actualización de los participantes (educador y educando) en torno a un problema social, cultural, político o económico.

De acuerdo con estos mismos autores, en este tipo de investigación la transformación de la vivencia en una experiencia colectiva diferente, se logra por medio de la acción práctica, cuyo significado contiene elementos de dinamismo y cambio convirtiendo ideas en acciones, es un acto de compromiso y entrega, reflexión crítica, conciencia del proceso y un camino a recorrer para alcanzar una mejora a nivel comunitario, grupal u organizacional. De modo que, la tarea de investigación empieza con algún tipo de acción, aunque no todo queda en acción. Los participantes de la Investigación Acción Participativa cuestionan y critican acciones en las que creían y que ahora pueden ser cruciales para su sobrevivencia (Koch y Kralik ,2006).

Con base en el paradigma, método y/o enfoque de investigación escogidos por la investigadora, corresponde señalar el tipo de investigación que se desarrollará, por lo que sin duda alguna se trata de una investigación descriptiva, la cual consiste en llegar a conocer situaciones de costumbres o actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos o personas (Guevara, Verdoso y Castro, 2020).

Las preguntas centrales que guían éste tipo de investigación son: qué ocurre, cómo acontece, cuándo sucede, qué características tiene, qué funciones cumple. Las respuestas nos llevan a proporcionar información detallada acerca del objeto de estudio en una realidad concreta y claramente delimitada. Estos datos se enfocan en las características, comportamientos, componentes, estructura u orden en que se dan determinados acontecimientos vinculados con fenómenos o hechos educativos (Pontificia Universidad Católica de Perú, 2022). Otro aporte importante sobre la investigación descriptiva que soporta metodológicamente el desarrollo de este estudio es el de Escudero y Cortez (2018) quienes explican, la investigación descriptiva es investigación cualitativa, por consiguiente, el análisis de los

datos se realiza de forma inductiva dándole mayor importancia a los significados que a los sujetos que participan en la misma.

Por tratarse de una investigación apoyada en el enfoque metodológico Investigación Acción Participativa se escoge para su desarrollo un diseño de campo-flexible. El diseño de campo según Villabella (2015) “aborda objetos, fenómenos o procesos factuales de los que se percibe rasgos, propiedades o manifestaciones”, este diseño posibilita “la interacción directa del sujeto con el objeto de estudio, cuya muestra de análisis tiene que ser representativa, bien sea de manera porcentual o tipológica de la población” (p.926).

De acuerdo con Escudero y Cortez (2018), el diseño de campo hace referencia a la investigación en in situ, debido a que se lleva a cabo en el mismo terreno donde acontecen o se encuentra el objeto de estudio. Esta situación ayuda a que el investigador pueda tener una mayor seguridad en el registro de los datos. En cuanto a los diseños de campo-flexibles, Alejo y Osorio (2016), plantean que, se trata o significa reconocer a priori ni el número ni el tipo de informantes, más bien este procedimiento debe ser el fruto del propio proceso que se genera con el acceso al campo de investigación, estando dispuesto a cambiar el curso después de las entrevistas iniciales.

En tal sentido, para dar cumplimiento a los propósitos establecidos en ésta investigación los investigadores recurren al espacio donde ocurre la situación problemática para buscar información con la finalidad de intentar contrastar la fidelidad del relato de las experiencias vividas por las personas y profundizar en la misma. A través del diseño de campo los investigadores administran un cuaderno registro o ficha de observación, de cuyas observaciones se logró contextualizar la problemática en la Institución Educativa Oficial Marceliano Polo, se discutieron las anécdotas integrando lo más relevante desde el punto de vista del significado vivido.

Para la recolección de la información de campo, se utilizaron técnicas e instrumentos llevando a cabo procedimientos y estrategias alrededor de la observación participativa, como 2 cuadernos o fichas de registros de observación, de igual forma una entrevista semi estructurada con las preguntas que abarcan las categorías centrales Estrategias de Comunicación Asertiva y Conflictos de Convivencia escolar, denominada Entrevista de entrada. Todo esto, considerando los aportes de Abero (2018) quien define, las técnicas e instrumentos como procedimientos o métodos que se usan para recoger la información de

muestras o fuentes de muestras, por tanto, las técnicas e instrumentos que se usaron en el desarrollo de la investigación tienen directa relación con el problema de investigación, los prpósitos y el paradigma seleccionado.

De la misma manera, este tipo de técnicas e instrumentos se asumieron valorando el aporte teórico de Alejo y Osorio (2019), ya que, en relación a la observación participante resaltan que su objetivo consiste en detectar las situaciones en que se expresan y generan las realidades sociales en la complejidad; se requieren registros, fichas y de la observación directa para hacerlo. Puede darse en dos actividades principales como son observar sistemática y controladamente todo lo que acontece en torno del investigador y considera como fuente primaria a los informantes clave.

Se deja claro que la técnica de observación participante se utilizó durante la etapa o fase diagnóstica - exploratoria con el objetivo de identificar el contexto socio comunitario y educativo de la Institución Educativa Oficial Marceliano Polo, los aspectos buenos y no tan buenos. La entrevista semi estructurada (Entrevista de entrada) se desarrolló con el propósito de discutir sobre los aspectos a desarrollar durante las estrategias de comunicación asertiva como intervención social de los conflictos de convivencia escolar.

La entrevista semi estructura (Entrevista de salida), se aplicará una vez finalizada la implementación de las estrategias de comunicación asertiva como táctica de intervención social con el propósito de valorar su incidencia en los estudiantes del nivel medio. Es claro que la presente investigación se encuentra en la fase de recolección de datos aun sin analizar, posterior implementación de las estrategias de comunicación asertiva y entrevista de salida como se indica al inicio del párrafo para mostrar resultados.

En relación a la concepción metodológica que tiene la entrevista semi estructurada, se consideró el aporte de Folgueiras (2006) por cuanto considera que, una entrevista semi estructurada dice de antemano qué tipo de información requiere y en base a ello, se establece un guión de preguntas. No obstante, las cuestiones se elaboran de forma abierta, lo que permite recoger información más rica y con más matices. Cuando se aplica entrevista semi estructurada, es esencial que el investigador tenga una actitud abierta y flexible para poder ir saltando de pregunta o inclusive incorporar alguna nueva cuestión a partir de las respuestas que se vayan dando.

Así mismo, el escenario de Investigación es el nivel medio que dentro de la organización institucional es denominado ciclo IV, las unidades de estudio están conformadas por 8 aulas, de las cuales 4 pertenecen a los grados 10 jornada matutina de donde se selecciona los sujetos de estudio. Los estudiantes asisten en horario de 6. 15 a.m. y las 12.15 p.m., fuera del aula comparten espacios comunes durante 30 minutos en el descanso y 15 minutos en el comedor escolar. Entiéndase por zonas comunes o compartidas la cafetería, el área de información institucional o filas, el comedor, baños y zonas de deporte, canchas de futbol y baloncesto, siendo todos estos espacios focos de conflictos de convivencia escolar.

Según Hurtado de Barrera (2000), la unidad de estudio se refiere al contexto, al ser o entidad poseedores de las características, evento, cualidad o variable, que se desea estudiar, una unidad de estudio puede ser una persona, un objeto, un grupo, una extensión geográfica, una institución, entre otras. En este sentido, se entiende que una unidad de estudio es un individuo, sujeto de investigación o un grupo de individuos que cumplen con las cualidades o características similares y se define en función de los objetivos de la investigación.

Para Tejada (1997), cuando en el proceso de investigación se dificulta el análisis y observación de la totalidad de la población resulta conveniente extraer una muestra para realizar el estudio y las pertinentes inferencias de la variable en la población. En todo caso, hemos de garantizar su representatividad. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), en el enfoque cualitativo la muestra seleccionada dentro de una población se hace bajo parámetros no probabilísticos y se convierte en las unidades de estudio o sujetos de investigación.

En relación a cada uno de los aportes teóricos y metodológicos, así como los antecedentes investigativos sustentados, serán el derrotero hacia la consecución del propósito general, encaminado a determinar, como la comunicación asertiva puede favorecer la resolución de conflictos de convivencia escolar en estudiantes de grado 10 de educación media en la institución educativa Marceliano Polo, ubicada en Córdoba – Colombia.



## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Técnicas de Análisis de Datos o Hallazgos

En la Investigación-Acción, las técnicas de análisis de datos o hallazgos son de naturaleza cualitativa (Latorre, 2005). En esta investigación se seleccionaron las siguientes técnicas de acuerdo al ciclo de la Investigación-Acción de la siguiente manera (Ver Cuadro 4)

**Tabla 1.** Técnicas del ciclo de la Investigación-Acción

Fases o Etapas de la Investigación Acción	Técnicas de Recolección de Datos	Técnicas de Análisis de Datos o Hallazgos (Latorre, 2005)	Propósitos
<b>Diagnóstica o exploratoria</b>	Ficha de Observación en campo	Interpretativa	➤ Identificar el contexto socio comunitario y educativo de la IE Marceliano Polo.
	Análisis Documental	Teorización (Actas de registro de conflictos de convivencia escolar)	➤ Dar sentido a las categorías. ➤ Realizar una explicación para crear un marco referencial que de significado a la investigación a partir de una teoría viva. ➤ Asumir los resultados, conceptualizarlos e interpretarlos a partir de interrelaciones que explican y predicen los fenómenos. ➤ Dar respuestas a las observaciones. ➤ Presentar resultados de reflexión en base a las 04 preguntas clave,
	Guía entrevista semi-estructurada focalizada (Entrevista de Entrada)	Triangulación (validaciones cruzadas de los diferentes tipos de datos a través de observaciones,	A partir de resultados y percepciones antes del proceso de desarrollo e implementación del programa de formación en comunicación asertiva dirigido a

		documentos y entrevista focalizada)	los estudiantes de grado 10 previsto.
	Ruta de preguntas de Reflexión Asertiva		A partir de resultados y percepciones durante y después del proceso de desarrollo e implementación del programa de formación en comunicación asertiva dirigido a los estudiantes de grado 10.
<b>De valoración</b>	(Entrevista de Salida)	Análisis reflexivo	

Fuente: elaboración propia (2024)

#### Procesamiento de los Datos y/o Proceso de Triangulación de los Hallazgos (cualitativos)

Para el procesamiento de los datos y/o proceso de triangulación de los hallazgos cualitativos (entrevista de entrada) la investigadora acudió a la técnica reducción de datos, ello consistió en la codificación de todas las técnicas de Análisis de Datos o Hallazgos Cualitativos (Latorre, 2005) mediante símbolos de la siguiente manera:

- Ficha de Observación en Campo
- Análisis Documental
- Guía Entrevista Semi-estructurada Focalizada (Entrevista de Entrada)

En el siguiente cuadro se presenta el procesamiento de los datos y/o proceso de triangulación de los hallazgos (cualitativos) con relación a la conducta de entrada, es decir, mediante las técnicas de recolección \*Ficha de Observación en Campo; \*\*Análisis Documental; \*\*\*Guía Entrevista Semi-estructurada Focalizada (entrevista de entrada):

**Tabla 2.** Procesamiento de los datos y/o proceso de triangulación de los hallazgos (cualitativos) con relación a la conducta de entrada

*Ficha de Observación en Campo	**Análisis Documental	***Guía Entrevista Semi-estructurada Focalizada (entrevista de entrada)	Triangulación de los Hallazgos Cualitativos
➤ <b>Ambiente escolar abonado por conflictos de convivencia en</b>	A través del análisis documental la subcategoría <b>derivada Conflictos</b>	Los resultados de reflexión en base a las 04 preguntas clave:	<b>**Por la</b> recurrencia e



<b>espacios comunes.</b>	<b>por conductas antisociales (Tipo 3)</b>	1. ¿Cuáles son los conflictos que entre estudiantes más se presentan en la institución educativa Marceliano Polo?	intensidad de los conflictos por conductas antisociales (Tipo 3), se puede conceptualizar que este tipo de conflictos representan el conjunto de conductas gobernadas por la agresión verbal y física que manifiestan los estudiantes a través de expresiones de amenazas y acusaciones que ponen en riesgo la integridad física de sus compañeros y la convivencia escolar.
➤ <b>Agresiones físicas.</b>	este conflicto se suscribió al nivel de mas alta intensidad	2. Señale las situaciones concretas que originan los conflictos de convivencia escolar en la institución educativa.	*** Los conflictos comunes (Tipo 1) se suscriben al insulto verbal.
➤ <b>Lenguaje inadecuado o excluyente.</b>	asociados en el siguiente orden de manifestación:	3. ¿Cuáles son los tratamientos a los conflictos de convivencia escolar que brinda la institución?	*** Los conflictos por conductas disruptivas en el aula (Tipo 2), se suscriben a la agresión verbal y la incitación a la agresión física.
➤ <b>Intolerancia frente a diversidad de género.</b>	1. Agresión física por constante asignación de apodos y hurto de útiles escolares, maquillaje, dinero y celular y amenazas a la integridad física por acusación de daño a material escolar.	4. ¿Qué cree usted que se pueda implementar en la institución educativa para minimizar los conflictos de convivencia escolar?	
➤ <b>Ambientes escolares hostiles.</b>		La información aportada por los grupos focales	
➤ <b>Incapacidad para relacionarse entre pares.</b>		<b>Coordinador de convivencia y Docentes asesores</b> con relación a la <b>pregunta 1</b> reflejan coincidencia en cuanto a que los conflictos diarios entre estudiantes con mayor intensidad son las agresiones verbales y físicas, Bullying, insultos, comunicación soez; según los <b>Estudiantes</b> los insultos, sobrenombres, golpes físicos y comunicación agresiva.	
➤ <b>Trato agresivo.</b>			
➤ <b>Juegos bruscos y agresiones verbales.</b>	2. Agresión verbal por ideas contrarias en clases, verbal y física por comentarios despectivos en redes sociales como Facebook y WhatsApp.		
➤ <b>Clima escolar de molestias y malos tratos entre compañeros.</b>			
➤ <b>Estudiantes irritados.</b>			
➤ <b>Destrucción de materiales didácticos.</b>	3. Agresiones verbal y física por comentarios despectivos en paredes de la unidad sanitaria escolar, por copia		
➤ <b>Paredes con mensajes sexuales, agresivos, escenas de</b>			



<b>personas con armadas.</b>	de actividades escolares.	Con relación a la <b>pregunta 2</b> , las relaciones concretas	<b>**</b> Como conducta de entrada
➤ <b>Incumplimiento de roles y normas.</b>	4. Agresión verbal y física por acusación de acoso en redes ciberacoso.	que originan conflictos de convivencia escolar guardan correspondencia entre las diversas opiniones ofrecidas por los grupos focales	se manifiesta en las Institución Educativa Marceliano Polo la recurrencia de
➤ <b>Afectación de la convivencia escolar.</b>	5. Agresión verbal por relaciones sentimentales y acoso escolar en el aula,	<b>Coordinador de convivencia, docentes asesores y estudiantes</b> , ya que ambos coinciden en manifestar que el origen fundamental de los conflictos en primer lugar se deben a hurto de útiles escolares, dinero, celulares y	conflictos asociados a la agresión física y verbal entre compañeros.
➤ <b>Referencias de conflictos asociados a problemas de bajo nivel económico, y asociados a conductas delictivas producto de influencias socioeconómicas, familiares y culturales</b>	<b>Subcategoría derivada Conflictos Comunes (Tipo 1)</b> se suscribió al segundo nivel de intensidad asociados en el siguiente orden de manifestación:	Bullying y luego por la divulgación de cosas personales en redes Facebook. Para la <b>pregunta 3</b> , hubo dispersión en las respuestas dadas por los grupos focales	<b>***</b> Los hallazgos cualitativos encontrados por medio de la <b>entrevista de entrada</b> manifiestan
	1. Insultos por asignación de apodos durante las clases.	<b>Coordinador de convivencia y docentes asesores</b> , los primeros explican que el tratamiento ofrecido por la Institución Educativa para estos conflictos se da a través de la Norma 1620 y el Manual de Convivencia con registro de actas y recomendaciones pedagógicas y en caso de agresiones físicas reiteradas se activa la ruta de contrato	coincidencia entre las opiniones de los grupos focales que destacan la presencia de conflictos con una importante intensidad de agresiones verbales y físicas, Bullying, insultos, sobrenombres, comunicación soez y agresiva, cuyo origen se debe a hurto de útiles escolares, dinero, celulares y Bullying por relaciones amorosas, apodos, riñas por puestos de
	2. Insultos por posesión de sillas y comentarios despectivos en dinámica grupal.		
	3. Insulto por golpe intencionado en competencia deportiva.		

4. Insulto por puestos de filas dentro del aula.	disciplinario, mientras que los docentes asesores explican de forma distinta	filas, expresiones agresivas, comunicación
5. Incitación para la agresión física.	que se hace visita a la coordinación de convivencia	inefectiva y divulgación de cosas
6. Insulto por posesión de útiles escolares sin permiso y por copias de actividades escolares.	para el llamado de atención de los agresores, sancionando con suspensión de clases y algunas veces se abordan los conflictos con la participación de la policía de infancia y adolescencia.	personales en redes como Facebook. Los conflictos son causados por factores socioeconómicos, familiares y culturales, sin embargo, no se sigue
<b>Subcategoría derivada Conflictos por Conductas Disruptivas en el Aula (Tipo 2)</b> se suscribió al tercer nivel de intensidad asociados en el siguiente orden de manifestación:	Otra versión la ofrecen los <b>estudiantes</b> explicando que solo se cita al acudiente o papas y se firma el libro cuando son golpes y cuando son empujones y gritos solo llaman la atención y ya. En cuanto a la <b>pregunta 4</b> , existe una visión de parte del <b>Coordinador de</b>	un tratamiento específico para ello. Se observan dilaciones y variaciones en la aplicación de la Norma 1620 y el Manual de Convivencia, con respecto al
1. Agresión verbal por comentario despectivo por desempeño en actividades deportivas y culturales.	<b>convivencia</b> que se limita a implementar proyectos interdisciplinarios para generar conciencia desde el diálogo y la concertación para la convivencia ciudadana, mientras que la	cumplimiento de un contrato disciplinario, lo cual resulta aparentemente desconocido por los
2. Agresión verbal por puesto de filas en tienda escolar,	visión de <b>los docentes asesores</b> se amplía hacia la necesidad de implementar	<b>estudiantes</b> debido a que solo aprecian como sanción la
3. Irrespeto a compañeros por intentar tocar sus partes íntimas.	estrategias, charlas psicológicas con la participación de los miembros de la comunidad	firma en el libro del acudiente o papás y ya.

4. Incitación a la agresión física por acusación de hurto de celular.	educativa, expertos externos y profesionales en salud mental para promover la empatía, tolerancia y la comunicación para la solución pacífica de conflictos. Y la visión de los <b>estudiantes</b> se centra en la necesidad de aprender a solucionar problemas sin usar palabras groseras o maltrato, infiriendo en que como lo viene haciendo la Institución Educativa no funciona ya que siempre cometen las mismas fallas.	Asimismo, se evidencia que hasta el momento no hay una visión general entre los grupos focales sobre el mecanismo que necesita implementarse en la Institución para minimizar los conflictos de convivencia escolar.
---	--	--

Fuente: Elaboración propia (2024)

La triangulación de los hallazgos cualitativos de la conducta de entrada referencia una nueva concepción de los conflictos por conductas antisociales en la Institución Educativa Marceliano Polo, la cual es expresada como el conjunto de conductas gobernadas por la agresión verbal y física que manifiestan los estudiantes a través de expresiones de amenazas y acusaciones que ponen en riesgo la integridad física de sus compañeros y la convivencia escolar, cuyas causas de origen provienen de factores socioeconómicos, familiares y culturales.

Se evidencia en los estudiantes del grupo focal una conducta de entrada guiada por la presencia de conflictos con una importante intensidad y variedad en sus tipos como agresiones verbales y físicas, Bullying, insultos, sobrenombres, comunicación soez y agresiva, originada por hurto de útiles escolares, dinero, celulares, Bullying por relaciones amorosas, apodos, riñas por puestos de filas, expresiones agresivas, comunicación inefectiva y divulgación de cosas personales en redes Facebook, sin que hasta el momento la coordinación de convivencia y docentes asesores de la Institución Educativa

Marceliano Polo tengan visión general sobre cual ha de ser el mecanismo para minimizar los conflictos de convivencia escolar.

Asimismo, se evidencia que entre docentes asesores, coordinador de convivencia y estudiantes no hay una comunicación asertiva, existiendo dispersión entre las respuestas dadas por ambos grupos focales al momento de referir el tratamiento dado a los conflictos de convivencia escolar, lo cual es contradictorio con lo planteado por Estrada y Graterol (2015), al indicar que los docentes deben estar preparados para manejar inteligentemente los conflictos ya que son portadores de creencias y sentimientos, tener la certeza de brindar orientación y proyectando comportamientos respetables.

De igual forma este resultado es contradictorio con lo referenciado por Calderon (2017), cuando resalta que el docente necesita desarrollar entrenamientos que contribuyan a mejorar las relaciones de intercambio, consolidar el desarrollo de habilidades sociales, y por Gómez, López y Tangarife (20020), ya que estos autores refiere la interacción como eje de la socialización mediante intervenciones formativas.

Con estos resultados se significa que la conducta de entrada de los estudiantes está dando muestra de conflictos causados por agresiones verbales y físicas que tienen su causa de origen en factores socioeconómicos, familiares y culturales que no favorecen la convivencia escolar en la Institución

#### **Educativa Marceliano Polo**

De acuerdo a los hallazgos registrados en el análisis interpretativo de la información aportada por los grupos focales, se precisó la necesidad de desarrollar e implementar un Programa de formación en comunicación asertiva dirigido a los estudiantes de grado 10 para el favorecimiento de la resolución de conflictos de convivencia escolar, en tanto la conducta de entrada se relacionó con la presencia de conflictos de convivencia escolar revelando preocupaciones de interés, pensando que con las estrategias de entrenamiento previstas se puedan tener evidencias de salida efectivas sobre la erradicación de conflictos de convivencia escolar en los estudiantes de grado 10 de la Institución **Educativa Marceliano Polo**

La presencia de conflictos con una importante intensidad y variedad en sus tipos que van desde agresiones verbales hasta agresiones físicas arrojó como evidencias que los estudiantes del grado 10 de la IE Marceliano Polo, se encuentran en la necesidad de adquirir y desarrollar habilidades interpersonales,

sociales y ciudadanas que los ayuden a superar la falta de comunicación asertiva que se aprecia entre sí como se reflejó en los resultados de la conducta de entrada a través de lo cual se logró reflexionar que la forma en la que se está trabajando la resolución de conflictos (mediante la intervención de docentes asesores y coordinador de convivencia) no está favoreciendo la convivencia escolar en la Institución **Educativa Marceliano Polo**

Para abordar esta problemática se desarrolla e implementa un Programa de formación en comunicación asertiva dirigido a los estudiantes de grado 10, como una propuesta de intervención pedagógica que pretende revelar significados a través de unas estrategias de entrenamiento cuya finalidad es favorecer la resolución de conflictos de convivencia escolar mediante la promoción de habilidades comunicacionales que parten de la propuesta: **Vivimos mejor con una buena comunicación asertiva**, la cual se diseña bajo la metodología Investigación-Acción para afianzar en los estudiantes es uso de términos y expresiones adecuadas al momento de expresar sus ideas, sentimientos y emociones, y por medio de la implementación de preguntas dinamizadoras.

En esta ocasión se trabajará con la metodología de taller buscando que en la interacción participativa cada estudiante se sensibilice sobre su responsabilidad como sujeto social asertivo. El docente (investigador/facilitador) como mediador integral de modo que todos tomen parte en la resolución de conflictos de convivencia escolar y por medio de las estrategias de entrenamiento que se plantean a través del diálogo de saberes-conversatorio y talleres, puesto que los estudiantes no nacen con el interés de ser individuos sociales asertivos, se necesita educación, entrenamiento y prácticas que inciten a la formación de habilidades comunicacionales asertivas.

En tal sentido, el motivo de desarrollar e implementar este programa surgió de la necesidad detectada (como arriba se explicitó), lo que en el ámbito de su formación aspira convertirse en una herramienta pedagógica que proporcione insumos para contribuir al goce y disfrute de un ambiente escolar de cero agresiones, y en efecto sean los propios estudiantes quienes jueguen un papel protagónico en la erradicación de conflictos que afectan sus relaciones sociales, familiares y educativas. Lo que significa que desde el punto de vista personal el estudiante se sienta a gusto, respetado, querido y aceptado siendo asertivo consigo mismo, capaz de defender sus propios intereses sin menoscabo de los intereses y derechos de sus pares, en consecuencia,

logre elegir el estilo de su propia comunicación asertiva con provecho para relacionarse en el entorno de sus compañeros, familiar y sociocultural que le corresponde vivir.

### **Fundamentación conceptual**

Para fundamentar conceptualmente la propuesta Programa de formación en comunicación asertiva dirigido a los estudiantes de grado 10, se considera relevante plantear que la *asertividad* como concepto clave para el abordaje epistemológico del conocimiento que se produce es considerada una habilidad social que ayuda al éxito de las participantes en relación a un nuevo entorno personal, pues esta habilidad les permite hacer valer sus opiniones e incluso ante opiniones de oposición (Centro Psicológico Cepsim, 2022), además expresar sentimientos, opiniones y pensamientos oportuna y adecuadamente, reconociendo y respetando los derechos del otro de forma honesta y afable sin rasgos de ansiedad (Castillo, 2021).

Asimismo, resulta imperioso describir que las estrategias de entrenamiento en comunicación asertiva están constituidas en secuencias que son construidas por el estratega para formar nuevos conocimientos en función de un contexto específico y conseguir cambios de pensamiento (Castillo, 2021).

De modo que una estrategia de entrenamiento, es considerada un ejercicio que consiste en anotar en un papel todo aquello que deba ser mencionado en la conversación tanto intereses, como objetivos, valores, creencias; es una estrategia que ayuda a organizar las ideas a entrenar (lo que se quiere decir) y a contar con una pauta a seguir (Centro Psicológico Cepsim, 2022).

Por consiguiente, la pregunta dinamizadora, es una técnica en cuyo ejercicio se propone hacer una descripción oral o escrita de lo que el participante hizo en la clase, para expresar lo que le permitió descubrir (a través de una Ruta de preguntas de Reflexión Asertiva- entrevista de salida). Esta técnica permite salir de la rutina y de la zona de confort al participante brindando oportunidad de descubrir facultades, intereses, gustos o aspectos que desconocemos de nosotros mismos o de las personas que nos rodean, y por tanto enriquecer nuestros puntos de vista y habla. Mediante este ejercicio el docente estimula la creatividad del participante, despierta y hace más profundas las sensaciones propias de los sentidos como el habla, audición, es decir describir lo percibido (Sebastian, 2022)

### **Archivos de Gestión de Datos**

Durante el desarrollo del Programa de formación en comunicación asertiva dirigido a estudiantes de grado 10, la traducción de las respuestas dadas por los 12 estudiantes a la entrevista de salida (Ruta de

reflexión asertiva), así como las observaciones de docentes asesores y el coordinador de convivencia se realizó con el *Software Dictation, io*, el cual se utiliza con reconocimiento de voz de Google para pasar audio a texto. En este sentido, en un primer momento se siguió simultáneamente el audio junto con la transcripción de las respuestas verificando la fidelidad de sus expresiones con el propósito de comprobar la fiabilidad y validez de las transcripciones desde el inicio hasta el final de cada expresión durante las actividades desarrolladas.

### **Interpretación de hallazgos cualitativos sobre la entrevista de salida (Ruta de reflexión asertiva)**

**Pregunta 1:** Cómo te sentiste cuando expresaste opiniones sobre las actividades los estudiantes E1F, E5F y E10F, fueron precisos en referir *me sentí contento con la actividad*; el estudiante E1F agregó “*me pareció bien porque ya me habló con mi compañero, estábamos bravos desde que le empujó para quitarme la silla*”. La E5F dijo “*me gustó todo lo bueno de la comunicación asertiva*”, sin embargo, el estudiante E10F señaló “*yo me sentí mal, porque no me gusta hablar en público ya que siempre critican a uno*”. Los estudiantes E2F, E3F, E4F, E6F, E7F, E8F, E9F, E11F coincidieron en expresar “*me sentí muy bien porque vimos buenas maneras de aprender a comunicarnos*”; mientras que el estudiante E4F dijo “*me hubiera sentido mejor si nosotros mismos grabamos un TikTok con comunicación asertiva*”.

**Pregunta 2:** Qué aprendiste de la comunicación asertiva, las estudiantes E3F y E4F, E6F, E7F, E11F, E2F, coincidieron en expresar “*la comunicación asertiva es decir las cosas con respeto sin ofensas ni gritos*”, la estudiante E5F dijo “*aprendí que si somos pasivos podemos mejorar nuestros comportamientos con los demás y llegar a ser buenos amigos*”. El estudiante E8F y E9F, manifestaron “*fue una actividad muy buena porque aprendimos a pensar y a escuchar con tranquilidad lo que debíamos hacer, yo aprendí a que la violencia no es buena*”. El estudiante E10F, expresó, *yo no aprendí nada nuevo siempre lo mismo*, mientras que el E1F describió, *me sentí bien porque no escuche insultos y todos los compañeros esperamos el turno para hablar, así deben ser las clases todos los días es muy buena ya que uno no siente miedo de decir lo que piensa*.

**Pregunta 3.** De qué manera pudiste evitar las agresiones cuando intercambiaste palabras con tus compañeros, los estudiantes E1F, E3F, E6F y E12F, dijeron “*hablé de forma calmada, yo me expresé con buen tono de voz para mejorar mi forma de decir lo que me gusta y no me gusta, esperé mi turno para decir lo que necesitaba, yo cumplí con los pasos que dio la profesora y pude salir muy bien en la actividad*”. Los estudiantes E2F, E4F, E5F y E7F, expresaron “*yo nunca grité eso fue mi táctica, me tocó decir cosas buenas de la actividad porque fue muy interesante, participe siempre logrando que no me vieran como una persona agresiva, no hubo ninguna agresión fue una clase diferente por eso todos mantuvimos el control*”.

**Pregunta 4:** Qué diferencia viste entre los estudiantes agresivos y los estudiantes asertivos, las voces repitieron: “*son muy diferentes uno es bueno y el otro es malo, los estudiantes agresivos ofenden y*



golpean a sus compañeros sin razón y les gusta mandar en el grupo para que siempre se haga lo que ellos quieren”. La E2F señaló “*ser agresivo es ser un alumno de mal comportamiento y ser asertivo es ser una persona inteligente*”. Mientras que el estudiante E12F, describió “*que los estudiantes asertivos defienden a sus compañeros y los estudiantes agresivos hacen Bullying y sabotean las clases*”.

**Pregunta 5:** Qué semejanza hay entre la forma en que intervino la niña para terminar con el acoso por Bullying que recibía su compañero de clases y la forma en que lo hacen los docentes de tu escuela, el estudiante E10F explicó “*aquí siempre mandamos los estudiantes y se hace como nosotros queremos*”. El estudiante E11F señaló “*me pareció que la niña es muy asertiva y valiente*”. El estudiante E12F resaltó, “*no se parece la situación porque aquí es la profesora la que habla con los estudiantes del problema y trata de resolver*”. Las estudiantes E5F y E6F coincidieron en referir “*siempre hay Bullying por parte de los más grandes y de los varones, siempre les hacen firmar en el libro de conductas*”. El estudiante E1F explicó “*cuando mi compañero me hizo Bullying llamaron a mis padres eso fue todo*”. El resto de los estudiantes planteo entre voces y aplausos “*no más Bullying!*”

**Pregunta 6:** Para tener una buena convivencia escolar como crees que debes expresar tus opiniones, los estudiantes E1F, E5F, E6F, E8F y E9F repitieron, “*hablando amablemente y con respeto a los demás*”, los estudiantes E2F, E3F, E4F, E7F, E11F y E12F describieron “*con actividades de clase alegres y cumpliendo con las normas de comunicación y de interacción del aula, escuchando a las personas sin interrumpirlas, comportándome bien, evitando la agresión verbal, compartiendo las tareas y nuestros útiles*”. El estudiante E10F, no respondió.

**Tabla 3.** Procesamiento de los datos y/o proceso de triangulación de los hallazgos (cualitativos) con relación a la conducta de salida

<b>***Entrevista de salida (Ruta de reflexión asertiva)</b>	<b>****Observaciones de docentes asesores y el coordinador de convivencia</b>	<b>Triangulación de los Hallazgos Cualitativos</b>
<b>Los resultados de reflexión en base a las 06 preguntas de la entrevista de salida (Ruta de reflexión asertiva) confirman que las estrategias de entrenamiento del programa de formación</b>	Los resultados de las observaciones durante y después de la implementación del Programa de formación en comunicación asertiva por medio de la rescritura de voces de los docentes asesores y coordinado de	Los estudiantes mostraron una disposición fuertemente provechosa en las

<p><b>contribuyeron a mejorar las habilidades de comunicación asertiva de los estudiantes después de la intervención como se evidenció en la rescritura de expresiones y repeticiones continuas hechas por los estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Contento</b></li> <li>✓ <b>Bueno</b></li> <li>✓ <b>Buenas maneras de aprender</b></li> <li>✓ <b>Decir las cosas con respeto</b></li> <li>✓ <b>Pasivos podemos mejorar nuestros comportamientos con los demás</b></li> <li>✓ <b>Aprendimos a pensar y a escuchar</b></li> <li>✓ <b>La violencia no es buena.</b></li> <li>✓ <b>No escuche insultos</b></li> <li>✓ <b>Esperamos el turno para hablar</b></li> <li>✓ <b>No sentí miedo de decir lo que pienso</b></li> <li>✓ <b>Hablé de forma calmada y con buen tono de voz</b></li> <li>✓ <b>Pude decir que me gusta y no me gusta</b></li> <li>✓ <b>Nunca grité eso fue mi táctica</b></li> <li>✓ <b>No me vieron como una persona agresiva</b></li> <li>✓ <b>Estudiantes agresivos ofenden y golpean a sus compañeros sin razón y</b></li> </ul>	<p>convivencia mostraron una importante coincidencia provechosa en las opiniones relacionadas con la asertividad proyectada por los estudiantes frente a la resolución de conflictos de convivencia escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buenos estímulos para la participación</li> <li>✓ Estrategias motivantes para la comparación y la mejora</li> <li>✓ Apropiación de habilidades interpersonales</li> <li>✓ Uso adecuado de habilidades sociales</li> <li>✓ Desarrollo de instrucciones oportunas y claras</li> <li>✓ Clima del aula agradable</li> <li>✓ Docente con lenguaje corporal asertivo y adecuado tono de voz</li> <li>✓ Adecuada secuencia instruccional</li> <li>✓ Buen contenido pedagógico.</li> <li>✓ Entusiasmo entre los estudiantes</li> <li>✓ Críticas asertivas de los estudiantes respecto al tratamiento de los conflictos</li> </ul>	<p>respuestas relacionadas con la comunicación asertiva para la resolución de conflictos de convivencia escolar, lo cual fue vigorosamente apreciado por los docentes asesores y coordinador de convivencia en la Institución Educativa Marceliano Polo.</p>
--	---	--

---

**hacen Bullying y sabotean  
la clase**

- ✓ **El asertivo es una persona  
inteligente y valiente**
- ✓ **En nuestras situaciones de  
conflicto la profesora habla  
con los estudiantes del  
problema y trata de  
resolver**
- ✓ **Solo se firma en el libro de  
conductas**
- ✓ **No más Bullying!**
- ✓ **La Convivencia es hablando  
amablemente y con respeto  
a los demás**
- ✓ **Convivencia es  
cumplimiento de normas  
sociales, evitar la agresión  
verbal y compartir las  
tareas y nuestros útiles**

**Por otra parte, los resultados de  
reflexión en base a las 06 preguntas  
de la entrevista de salida (Ruta de  
reflexión asertiva) confirman que  
las estrategias de entrenamiento  
del programa de formación  
contribuyeron de forma  
mínimamente provechosa a  
mejorar las habilidades de  
comunicación asertiva en un solo  
estudiante (E10F) de la muestra de  
12 que conformaron el grupo focal  
después de la intervención como se  
evidenció en la rescritura de sus  
expresiones:**

---

- 
- ✓ **Me sentí mal, porque no me gusta hablar en público ya que siempre critican a uno.**
- 

Fuente: elaboración propia (2024)

### **Discusión de los Resultados (Contrastación y Teorización Cualitativa)**

Una vez dado el procesamiento de las técnicas de recolección de datos arrojados por la entrevista semi-estructurada (entrevista de entrada) se logró evidenciar que los estudiantes del grado 9 (para ese momento) mostraron una disposición de poco provecho para la resolución de conflictos de convivencia escolar, lo que permitió identificar causas de índole socioeconómicas, sociales, culturales y familiares importantes que han venido interviniendo en los reiterativos comportamientos de violencia evidenciados en la convivencia escolar de los estudiantes.

Estos resultados evidenciaron hallazgos cualitativos con relación a las opiniones ofrecidas por los docentes asesores y el coordinador de convivencia de la Institución Educativa Marceliano Polo y a su vez una clara certeza de los mismos en los registros documentales de disciplina llevados por esta Institución Educativa, lo que significó que entre los tipos de conflictos más frecuentes las agresiones verbales y físicas resaltaron como conducta específica, seguida del Bullying, insultos, sobrenombres, comunicación soez y agresiva.

Entre sus causas de origen más características el hurto de útiles escolares, dinero, celulares y Bullying ocuparon la primera posición referenciada por los grupos focales, después las relaciones amorosas, apodos, riñas por puestos de filas, expresiones agresivas, comunicación inefectiva y divulgación de cosas personales en redes como Facebook. De modo que, puede indicarse que estas situaciones también hablan de la ausencia de un tratamiento específico para ello, de dilaciones y variaciones en la aplicación de la Norma 1620 y el Manual de Convivencia con respecto al cumplimiento de un contrato disciplinario, con lo que cobra fuerza la realidad expresada por los estudiantes al apreciar como única sanción dada al conflicto de convivencia la firma en el libro del acudiente o papás.

Al comparar los resultados de entrada con los resultados de salida se aprecia una importante efectividad en la docente investigadora (mediadora) al hacer uso de la información de entrada, para acudir al diseño de estrategias de entrenamiento como el diálogo de saberes-conversatorio y talleres usando como

recurso el video de manera idónea con pertinencia a los contenidos pedagógicos establecidos para cada una de las actividades previstas.

Sobre los hallazgos descritos, se significa que los recursos epistemológicos implementados por la docente investigadora al apoyarse en el uso de la técnica pregunta dinamizadora de forma oportuna y poderosa facilitó la participación e interacción verbal de los estudiantes durante y después de la intervención y al mismo tiempo las observaciones (opiniones) del recurso humano (docentes asesores y coordinador de convivencia) quienes conciliaron la efectividad del Programa de formación en comunicación asertiva implementado para los estudiantes con fines de reducir los conflictos de convivencia escolar. Asimismo quiere decir que el lenguaje corporal asumido por la docente investigadora fue la guía de comunicación que contribuyó a direccionar el escenario creado y las soluciones encontradas desde una comunicación asertiva y creadora.

A partir de estos procedimientos en la conducta de entrada se precisó un importante nivel de ineffectividad en las habilidades de comunicación asertiva proyectadas por los estudiantes antes de la implementación de las estrategias de entrenamiento. Durante el desarrollo de las actividades del programa de formación en comunicación asertiva se reveló una importante mejora de las habilidades de comunicación asertiva (conducta de salida) con la implementación de estrategias de entrenamiento lo cual fue vigorosamente apreciado por los docentes asesores y el coordinador de convivencia de esta Institución Educativa.

A partir de estos resultados se pudo valorar que el Programa de formación en comunicación asertiva dirigido a los estudiantes del grado 10, tuvo un impacto efectivo en la reducción de conflictos de convivencia escolar en la Institución Educativa Marceliano Polo.

### **Ilustraciones, Tablas, Figuras**

**Tabla 4.** Estructura del Programa de Formación en Comunicación Asertiva Dirigido a los Estudiantes de Grado 10









## Vivimos mejor con una buena comunicación asertiva

<b>Objetivo General: Proporcionar a los estudiantes actividades y estrategias de entrenamiento que favorezcan los conflictos de convivencia escolar a partir del ejercicio constante y permanente de una comunicación asertiva en el aula.</b>	
<b>Objetivo Específico 1</b>	Participar activamente en el desarrollo de estrategias de entrenamiento con fines de comunicación asertiva.
<b>Objetivo Específico 2</b>	Potenciar las habilidades comunicacionales de los estudiantes.
<b>Objetivo Específico 3</b>	Promover la erradicación de comportamientos agresivos mediante dinámicas de reflexión que favorezcan la asertividad.
<b>Objetivo Específico 4</b>	Describir la efectividad del programa de formación en comunicación asertiva
<b>Actividades Previas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Difundir en la comunidad educativa los conceptos de comunicación asertiva empleando herramientas tecnológicas para la comunicación escrita y visual.</li> <li>✓ Integrar los conceptos de comunicación asertiva a las áreas de estudio como contenido transversal.</li> </ul>
<b>Actividad Central</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementar el desarrollo de las estrategias de entrenamiento con los estudiantes haciendo uso de medios y materiales propios del contenido educativo.</li> </ul>
<b>Actividades Finales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Monitorear, valorar y reforzar los progresos en comunicación asertiva que evidencian los estudiantes.</li> <li>✓ Socializar los resultados en la comunidad educativa.</li> </ul>
<b>Recursos Humanos</b>	Docentes, docentes asesores, coordinador de convivencia, estudiantes, docentes directivos y personal administrativo.
<b>Recursos Materiales</b>	Papel bond, lápices, video, laptop, software, láminas de contenido.
<b>Evaluación del Programa</b>	El programa de formación en comunicación asertiva se considera un programa flexible, dinámico y abierto, cuya comprobación se ciñe a la sociabilización en grupos de estudiantes sin limitaciones específicas.
<b>Rol del Docente (mediador-investigador)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Será organizador del espacio de formación con actitud corporal y tono de voz motivador</li> <li>✓ Iniciará la actividad explicando cada dinámica haciendo uso de palabras generadoras de confianza.</li> <li>✓ Será reforzador cognitivo, afectivo y social durante el proceso de formación.</li> <li>✓ Evaluará el progreso de los estudiantes.</li> </ul>
<b>Rol del Estudiante Asertivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Será un sujeto social activo y asertivo.</li> <li>✓ Participará e interactuará teniendo acceso a toda la información que implique el desarrollo de cada actividad.</li> </ul>
<b>Escenario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El aula de clases se considera el espacio de formación con arreglos para que los estudiantes tengan contacto visual entre todos.</li> <li>✓ El material concreto constará de una caja de mensajes de vida para ser discutidos en debate de opiniones.</li> </ul>



	✓ Los mensajes de vida expresarán oralmente el punto de vista de cada estudiante hasta llegar a la comprensión de la actividad.
<b>Factibilidad del Programa</b>	Está sujeta a la consideración del personal docente-directivo y docentes de la Institución Educativa Marceliano Polo.
<b>Duración</b>	Está sujeta a la planificación de dos (02) horas continuas semanales.

Actividades	Competencias	Contenido Pedagógico	Estrategias de Entrenamiento	Mediación de Recursos	Propuesta de Ejecución
Presentación de la Propuesta	✓ Lenguaje	✓ Comunicación asertiva.	Diálogo de saberes- conversatorios	<a href="https://www.google.com/url?sa=t&amp;source=web&amp;rct=j&amp;opi=89978449&amp;url=https://www.youtube.com/watch?v=N4-bo&amp;vid=2ahUKEwiq7cfTsdeGAXU">https://www.google.com/url?sa=t&amp;source=web&amp;rct=j&amp;opi=89978449&amp;url=https://www.youtube.com/watch?v=N4-bo&amp;vid=2ahUKEwiq7cfTsdeGAXU</a>	✓ Inducción hacia la sensibilización del lenguaje corporal
Organización del Grupo y Escenario	✓ Ciencias ✓ Ciudadanía	interpersonales, sociales y ciudadanas. ✓ Pasividad-agresividad-asertividad.	 	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=N4-bo&amp;vid=2ahUKEwiq7cfTsdeGAXU">!sa=t&amp;source=web&amp;rct=j&amp;opi=89978449&amp;url=https://www.youtube.com/watch?v=N4-bo&amp;vid=2ahUKEwiq7cfTsdeGAXU</a>	✓ Participación dialógica
Uso de Material Concreto		✓ Conflicto de convivencia escolar	Taller    	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=N4-bo&amp;vid=2ahUKEwiq7cfTsdeGAXU">s://www.youtube.com/watch?v=N4-bo&amp;vid=2ahUKEwiq7cfTsdeGAXU</a>	✓ Intervención docente
Reforzamiento Cognitivo, Afectivo y Social				<a href="https://www.youtube.com/watch?v=N4-bo&amp;vid=2ahUKEwiq7cfTsdeGAXU">ch%3Fv%3D42IbE_N4-bo&amp;vid=2ahUKEwiq7cfTsdeGAXU</a>	✓ Interacción en estudiantes
				<a href="https://www.youtube.com/watch?v=N4-bo&amp;vid=2ahUKEwiq7cfTsdeGAXU">deGAXU</a>	✓ Valoración cualitativa



---

[3KIQIH](#)

[QpJDGo](#)

[4HhCjtA](#)

[F6BAgL](#)

[EAY&qs](#)

[g=AOvV](#)

[aw3U62](#)

[M4pt-](#)

[39UyY2](#)

[Ct4TWN](#)

[S](#)

[https://y](#)

[outu.be/](#)

[P4BaOy](#)

[vwnsq?f](#)

[eature=s](#)

[hared](#)

---

	1. Cómo te sentiste cuando expresaste opiniones sobre las actividades
	2. Qué aprendiste de la comunicación asertiva
	3. De qué manera pudiste evitar las agresiones cuando intercambiaste palabras con tus compañeros
<b>Ruta de</b>	
<b>Reflexión</b>	4. Qué diferencia viste entre los estudiantes agresivos y los estudiantes asertivos
<b>Asertiva</b>	
<b>(Preguntas</b>	5. Que semejanza hay entre la forma en que intervino la niña para terminar con el acoso por Bullying que recibía su compañero de clases y la forma en que lo hacen los docentes de tu escuela:
<b>Dinamizadoras</b>	

---





/ Entrevista de Salida)	6. Para tener una buena convivencia escolar cómo crees que debes expresar tus opiniones
-------------------------	---

Fuente: Elaboración propia (2024)

## CONCLUSIONES

La convivencia escolar ha dejado de ser una situación problemática o de índole disciplinaria netamente del ámbito escolar para convertirse en un problema social, en el que han empezado a influir muchos factores entre ellos el uso deliberado de las redes sociales y la poca orientación frente a la resolución de conflictos a través del diálogo, por lo que el reto no es solo de las escuelas, sin embargo estos escenarios son los espacios propicios para fomentar la sana convivencia o la convivencia pacífica desde la relevancia que se le debe dar a procesos más de orden formativo o en valores que realmente contribuyan a la formación de personas integrales.

Por ende, es tarea de las instituciones y estamentos educativos acompañar los procesos de formación desde la investigación rigurosa, que plantee las alternativas de orden pedagógico permitiendo implementar en las aulas las estrategias, planes o actividades que tributen en el mejoramiento de la convivencia para minimizar los conflictos escolares, que inciden directamente no solo en el pleno desarrollo de la personalidad si no en los procesos académicos que desemboca muchas veces en el abandono al proceso de escolaridad, es necesario que las escuelas se conviertan en territorios de paz, convivencia y reconciliación a través del diálogo como la alternativa de la solución de los conflictos propios del ser social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abero, L. (2015). Técnicas de recogida de datos. En L.Abero, L.Berardi, A. Capocasale, M.S. García, y S.R. Rojas. Investigación educativa. Abriendo puertas al conocimiento. Contexto.

Alejo, M. y. (2016). El informante como persona clave en la investigación cualitativa. *Revista de Pedagogía N°35. Universidad pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico.*

Disponible en:

[https://www.google.co.ve/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.academia.edu/41012556/El\\_informante\\_como\\_persona\\_clave\\_en\\_la\\_investigaci%25C3%25B3n\\_cualitativa&ved](https://www.google.co.ve/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.academia.edu/41012556/El_informante_como_persona_clave_en_la_investigaci%25C3%25B3n_cualitativa&ved)



[=2ahUKEwiWorGOqPz5AhU2ZTABHQRkC9cQFnoECAoQAQ&usg=AOvVaw2c9lgYarHsi  
yFd5FP-iu7Z](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860&ved=2ahUKEwittqHj5vj5AhU4czABHVMFBI4QFnoSAoQAQ&usg=AOvVaw3BKj1RenQoVF8YzxdwY_mm)

- Calderón, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Bucaram de Roldos*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil.
- Canales, M., Miranda, P., Euler, M., Gil, G., & Fajardo, C. y. (1993). *Pensar en lo cotidiano*. . Collection Plieri Minor.
- DANE. (2012). *Encuesta de calidad de vida*. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/EncuestadeVida-2012/Resultados>.
- Escudero, C. y. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: UTMACH. Universidad Técnica de Machala.
- Folgueiras, P. (2006). *Técnicas de recogida de información: La entrevista*. México.
- Guevara, G., & Verdoso, A. y. (2020). Metodologías de investigación educativas (disruptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). *Recimundo* 4(3),163-173.10.26820 / recimundo / 4. (3) julio 2020.163173. Disponible en: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860&ved=2ahUKEwittqHj5vj5AhU4czABHVMFBI4QFnoSAoQAQ&usg=AOvVaw3BKj1RenQoVF8YzxdwY\\_mm](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860&ved=2ahUKEwittqHj5vj5AhU4czABHVMFBI4QFnoSAoQAQ&usg=AOvVaw3BKj1RenQoVF8YzxdwY_mm)
- Hoyos Pérez, F. F. (2021). Comportamientos asociados a conflictos escolares en estudiantes de grado quinto de la Institución Educativa “La Ye” del Municipio de Sahagún en el Departamento de Córdoba-Colombia (Doctoral dissertation, Panamá: Universidad UMECIT).
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *Líneas de investigación y gerencia del conocimiento: Premisas de la cultura de investigación (Research Lines and Knowledge Management: Premises of the Research Culture)*. Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, 2(2).
- MEN. (2013). *Rendición de cuentas: octubre 2012-noviembre 2013*. Disponible en: [https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles334699\\_archivo\\_pdf\\_rendicion\\_de\\_cuentas.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles334699_archivo_pdf_rendicion_de_cuentas.pdf)
- Moxley, D. y. (2012). *Using a Developmental Action Research Strategy to Build Theory for Intervention into Homelessness Among Minority Women Social Work in Mental Health*.



Pineda, M. Á.-L. (2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 243-259.

PUPC. (2022). La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación. Facultad de Educación PUCP. Disponible en:

<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/182854>

UNESCO. (2010). *Por una cultura de paz y no violencia para niños en el mundo*. Disponible

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000117882\\_spa&ved=2ahUKEwjbyOXE5fj5AhXktTEKHfnDBOsQFnoECKkQAQ&usg=AOvVawIJD](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000117882_spa&ved=2ahUKEwjbyOXE5fj5AhXktTEKHfnDBOsQFnoECKkQAQ&usg=AOvVawIJD)

