

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, marzo, 2025, Volumen VI

Impacto de la falta de comunicación eficaz y asertiva en los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ)

**Impact of the Lack of Effective and Assertive Communication
on Students of the Instituto Tecnológico Superior de Jerez
(ITSJ)**

Susana Ávila Acevedo

susana.aa@jerez.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3123-1402>

Tecnológico Nacional de México, Instituto
Tecnológico Superior de Jerez, México
Jerez, Zacatecas – México

Efrén Berumen López

Efren.bl@jerez.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0003-0224-4300>

Tecnológico Nacional de México, Instituto
Tecnológico Superior de Jerez, México
Jerez, Zacatecas – México

Héctor Gabriel Villegas Berumen

Hector.vb@jerez.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3678-5415>

Tecnológico Nacional de México, Instituto
Tecnológico Superior de Jerez, México
Jerez, Zacatecas – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3829>

Artículo recibido: 11 de abril de 2025.

Aceptado para publicación: 25 de abril de
2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3829>

Impacto de la falta de comunicación eficaz y asertiva en los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ)

Impact of the Lack of Effective and Assertive Communication on Students of the Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ)

Susana Ávila Acevedo

susana.aa@jerez.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3123-1402>

Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico Superior de Jerez, México
Jerez, Zacatecas – México

Efrén Berumen López

Efren.bl@jerez.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0003-0224-4300>

Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico Superior de Jerez, México
Jerez, Zacatecas – México

Héctor Gabriel Villegas Berumen

Hector.vb@jerez.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3678-5415>

Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico Superior de Jerez, México
Jerez, Zacatecas – México

Artículo recibido: 11 de abril de 2025. Aceptado para publicación: 25 de abril de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

Este artículo expone los resultados de una investigación con enfoque mixto –cuantitativo y cualitativo– orientada a analizar el impacto que tiene la carencia de habilidades de comunicación eficaz y asertiva en el desempeño académico de los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ). El estudio se desarrolló a partir de la aplicación de cuestionarios estructurados tipo Likert, entrevistas semiestructuradas y observaciones sistemáticas en el contexto escolar, dirigidas a una muestra representativa de estudiantes de distintas carreras. Los resultados revelan que una proporción significativa de los participantes experimenta dificultades para expresar ideas, interactuar con sus pares y participar activamente en el aula, lo cual se traduce en síntomas de ansiedad académica, bajo rendimiento escolar y limitaciones en el trabajo colaborativo. A nivel cualitativo, se identificaron patrones discursivos que evidencian sentimientos de inseguridad, baja autoestima comunicativa y percepción de falta de estrategias institucionales que promuevan una interacción efectiva. Estos hallazgos permiten concluir que la ausencia de competencias comunicativas no solo obstaculiza el desarrollo académico individual, sino que también afecta la calidad del proceso educativo en su conjunto. En consecuencia, se plantea la urgente necesidad de diseñar e implementar programas institucionales orientados a fortalecer las habilidades de comunicación asertiva y eficaz en el estudiantado, a fin de fomentar un entorno más participativo, inclusivo y propicio para el aprendizaje integral.

Palabras clave: comunicación eficaz, comunicación asertiva, desempeño académico, ansiedad académica, trabajo colaborativo

Abstract

This article presents the results of a mixed-methods research study aimed at analyzing the impact of

ineffective and non-assertive communication on the academic performance of students at the Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ). The study employed structured Likert-scale questionnaires, semi-structured interviews, and systematic classroom observations, conducted with a representative sample of students from various academic programs. Findings indicate that a significant portion of participants face difficulties in expressing their ideas, interacting with peers, and engaging actively in classroom activities. These communication challenges manifest as academic anxiety, decreased academic performance, and limitations in collaborative work. Qualitative data analysis revealed discursive patterns marked by insecurity, low communicative self-esteem, and a perceived lack of institutional strategies to promote effective interaction. The evidence supports the conclusion that the absence of communicative competencies not only hinders individual academic development but also undermines the overall quality of the educational process. Consequently, the study underscores the urgent need to design and implement institutional programs aimed at enhancing assertive and effective communication skills among students, thereby fostering a more inclusive, participatory, and conducive learning environment.

Keywords: effective communication, assertive communication, academic performance, academic anxiety, collaborative work

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Ávila Acevedo, S., Berumen López, E., & Villegas Berumen, H. G. (2025). Impacto de la falta de comunicación eficaz y asertiva en los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ). *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (2), 2263 – 2278.
<https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3829>

INTRODUCCIÓN

La comunicación eficaz y asertiva constituye un componente esencial en el desarrollo integral de los estudiantes en el contexto de la educación superior. Su ausencia afecta no solo el rendimiento académico, sino también la salud emocional y la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno escolar (Schramm, 1954; Alberti & Emmons, 1970; García, 2018). La universidad no solo es un espacio para la adquisición de conocimientos técnicos, sino también un escenario en el que se configuran habilidades sociales, cognitivas y emocionales que definen la trayectoria educativa y profesional de los individuos.

Dentro del Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ), se ha detectado una preocupante tendencia hacia formas de comunicación pasiva, poco asertiva y, en algunos casos, disfuncional. Esta problemática se manifiesta en diversas dimensiones: estudiantes que no participan activamente en clase, dificultades para trabajar en equipo, sentimientos de ansiedad al momento de expresarse en público, y percepciones de escasa claridad en la retroalimentación docente. Estos fenómenos, observados empíricamente, dan cuenta de un déficit estructural en las competencias comunicativas, que compromete la calidad del proceso educativo y la vivencia estudiantil.

Numerosas investigaciones han documentado la relación directa entre las habilidades comunicativas y el éxito académico (López et al., 2020; García, 2018), advirtiendo que la incapacidad para expresar ideas de manera clara y respetuosa incide en el aprendizaje, la motivación y la autopercepción de competencia. En este marco, la comunicación asertiva no solo favorece la convivencia y el respeto mutuo, sino que se traduce en mejores desempeños escolares y en un clima institucional más saludable.

El presente estudio parte de la hipótesis de que la carencia de comunicación eficaz y asertiva entre los estudiantes del ITSJ representa una barrera significativa para su desarrollo académico y emocional. A través de un enfoque metodológico mixto, que combina el uso de cuestionarios estructurados tipo Likert, entrevistas semiestructuradas y observación participante, se pretende identificar los patrones, obstáculos y consecuencias de esta problemática, con el fin de fundamentar propuestas institucionales que promuevan la mejora de las competencias comunicativas dentro de la comunidad estudiantil.

Este trabajo cobra especial relevancia al situarse en un contexto educativo en el que la digitalización, la sobreexposición mediática y la fragmentación del diálogo interpersonal exigen nuevas formas de alfabetización comunicativa. Por tanto, los hallazgos de esta investigación no solo aportan al conocimiento científico en el campo de la pedagogía y la comunicación, sino que también ofrecen herramientas prácticas para la toma de decisiones educativas en instituciones de nivel superior.

METODOLOGÍA

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, integrando herramientas cuantitativas y cualitativas para obtener una comprensión amplia y profunda del fenómeno investigado: el impacto de la falta de comunicación eficaz y asertiva en los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ). Esta elección metodológica se justifica por la complejidad de las variables involucradas, las cuales incluyen dimensiones conductuales, emocionales y cognitivas de naturaleza observable y subjetiva.

Diseño y muestra

En la vertiente cuantitativa, se aplicó un cuestionario estructurado tipo Likert de cinco puntos (1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo), diseñado para evaluar percepciones estudiantiles sobre su habilidad comunicativa, interacción con docentes y desempeño académico. La

muestra estuvo conformada por 120 estudiantes seleccionados mediante muestreo estratificado, considerando criterios de representatividad por carrera y semestre, con el fin de asegurar diversidad en los perfiles académicos y niveles de avance escolar. El instrumento fue validado mediante prueba piloto, y ajustado para garantizar su claridad y confiabilidad en la medición de las variables.

Para el componente cualitativo, se realizaron entrevistas semiestructuradas a una submuestra voluntaria de estudiantes, cuyas respuestas permitieron profundizar en la experiencia subjetiva de los participantes en relación con la comunicación académica. Las entrevistas fueron guiadas por una batería de preguntas abiertas alineadas con los objetivos del estudio y aplicadas en espacios confidenciales para fomentar respuestas honestas. Además, se empleó observación participante en el aula, con base en un protocolo previamente diseñado, lo que permitió documentar interacciones reales entre estudiantes y docentes, nivel de participación, estrategias de comunicación y barreras identificadas en tiempo real.

Recolección y análisis de datos

Los datos cuantitativos fueron procesados mediante el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), utilizando estadística descriptiva para obtener medidas de tendencia central, y estadística inferencial para identificar correlaciones significativas entre las variables medidas.

Por su parte, la información cualitativa fue procesada mediante el software NVivo, especializado en análisis de contenido temático. Las transcripciones de entrevistas y notas de observación fueron codificadas en categorías emergentes, permitiendo identificar patrones discursivos, recurrencias semánticas y relaciones entre códigos. Esta codificación se realizó de manera inductiva, garantizando el respeto a la voz de los participantes.

Consideraciones éticas

Se observaron estrictamente los principios éticos de la investigación educativa. Todos los participantes firmaron consentimiento informado, y se garantizó el anonimato, la confidencialidad de los datos y el uso exclusivo con fines académicos. Asimismo, se adoptaron medidas para minimizar cualquier riesgo o incomodidad durante la recolección de datos, en cumplimiento con las directrices institucionales del ITSJ y las recomendaciones internacionales sobre ética en la investigación social.

DESARROLLO

Presentación de caso

El presente estudio se sitúa en el contexto del Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ), una institución pública de educación superior ubicada en el municipio de Jerez, Zacatecas, México. El ITSJ atiende a una población estudiantil diversa, compuesta por jóvenes provenientes en su mayoría de comunidades rurales y semiurbanas, quienes enfrentan no solo los retos propios de la formación profesional, sino también barreras socioculturales que condicionan sus formas de interacción y expresión verbal.

En este entorno, la comunicación académica se convierte en un eje transversal para el desarrollo del pensamiento crítico, la colaboración y la consolidación del aprendizaje significativo, elementos esenciales en los modelos educativos actuales.

Durante los últimos ciclos escolares, diversos docentes, tutores y responsables de programas institucionales han reportado un patrón recurrente entre los estudiantes: escasa participación en el aula, dificultades para expresar ideas con claridad, retraimiento en actividades grupales y ansiedad manifiesta en situaciones de evaluación oral o exposición pública. Estos signos reflejan una

problemática estructural que va más allá de los estilos individuales de aprendizaje o temperamentos introvertidos, y apuntan a carencias profundas en las competencias comunicativas, tanto a nivel cognitivo como emocional y actitudinal.

En un diagnóstico preliminar realizado por el propio ITSJ en 2024 (ITSJ, 2025), se identificó que aproximadamente el 45% del alumnado considera que carece de habilidades para comunicar sus inquietudes académicas de manera asertiva, mientras que un 65% relaciona su bajo rendimiento con problemas de comunicación con sus docentes o compañeros. Estas cifras no solo resultan preocupantes, sino que son consistentes con lo reportado en otros estudios desarrollados en instituciones de nivel superior de México y América Latina, donde se advierte que la debilidad en la expresión oral y escrita limita significativamente la formación integral del estudiante universitario (López et al., 2020; García, 2018).

La comunicación eficaz, tal como la define Schramm (1954), implica la capacidad de transmitir y recibir mensajes de forma clara, comprensible y contextualizada, con el propósito de generar entendimiento mutuo. Esta habilidad no es innata, sino que debe ser cultivada en entornos educativos propicios. Asimismo, la comunicación asertiva –según Alberti y Emmons (1970)– supone expresar opiniones, deseos y emociones de manera honesta y respetuosa, sin agresividad ni sumisión. Estas competencias, sin embargo, no suelen estar integradas de forma explícita en los programas curriculares de educación superior, lo que contribuye a que el estudiantado no desarrolle herramientas para comunicarse adecuadamente en contextos académicos, sociales y laborales.

El caso del ITSJ es especialmente relevante porque conjuga varios factores que intensifican esta problemática. Por un lado, muchos de sus estudiantes son primera generación universitaria en sus familias, lo cual implica limitaciones en el capital cultural y lingüístico necesario para desenvolverse en ambientes académicos formalizados.

Por otro lado, el creciente uso de plataformas digitales, redes sociales y medios de comunicación fragmentados ha modificado los patrones de comunicación entre jóvenes, fomentando prácticas centradas en lo visual y lo instantáneo, y desplazando formas reflexivas y estructuradas de interacción verbal.

Además, se identificó que los espacios institucionales destinados al fortalecimiento de habilidades blandas son aún insuficientes o poco sistematizados. Aunque existen programas de tutorías, asesorías académicas y actividades extracurriculares, en la práctica estas acciones no se han articulado en una estrategia integral para el desarrollo de las competencias comunicativas.

Frente a este panorama, se planteó la necesidad de realizar una investigación formal que permitiera analizar el fenómeno con rigor metodológico y generar evidencia empírica para sustentar acciones institucionales concretas. El diseño del estudio adoptó un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas (encuestas tipo Likert) y cualitativas (entrevistas semiestructuradas y observación participante), con el objetivo de capturar tanto las percepciones generales como las experiencias individuales y los comportamientos observables en el entorno escolar.

La elección del ITSJ como escenario de investigación no fue fortuita. Este caso representa un microcosmos de realidades que se reproducen en muchas instituciones de educación superior del país: desafíos comunicativos que afectan la calidad del aprendizaje, la autoestima académica de los estudiantes, el clima escolar, y la eficacia de las estrategias docentes. Al mismo tiempo, ofrece una oportunidad para ensayar nuevas formas de intervención pedagógica que consideren la comunicación como una competencia transversal clave para la formación profesional, la inclusión social y la participación democrática.

En síntesis, este caso no sólo permite describir una problemática concreta, sino también generar propuestas replicables en otros contextos educativos, especialmente aquellos que atienden a poblaciones vulnerables o en condiciones de desigualdad estructural.

Características de la Comunicación Eficaz

La comunicación eficaz es una competencia fundamental en los procesos educativos, ya que no solo facilita el intercambio de información, sino que también fortalece las relaciones interpersonales, estimula el pensamiento crítico y promueve la participación de los estudiantes en su entorno formativo.

Su importancia ha sido ampliamente reconocida por diversas corrientes pedagógicas, psicológicas y sociolingüísticas, que la definen como un proceso intencional, bidireccional, comprensible y contextualizado entre emisor y receptor (Schramm, 1954).

Entre las principales características de la comunicación eficaz en el ámbito académico, se pueden identificar las siguientes:

Claridad en el mensaje

La claridad implica que la información transmitida debe estar formulada de manera comprensible, sin ambigüedades, redundancias o tecnicismos innecesarios. Para Schramm (1954), el proceso de codificación y decodificación es exitoso cuando el mensaje enviado se interpreta en el receptor con el mismo significado que fue concebido por el emisor. En contextos educativos, esta cualidad es esencial para evitar malentendidos y fomentar el aprendizaje significativo.

Escucha activa

La comunicación eficaz no es unidireccional; requiere del ejercicio constante de la escucha activa, entendida como la capacidad de atender, comprender e interpretar correctamente lo que el otro expresa, no sólo en lo verbal, sino también en lo gestual y lo emocional (Gordon, 2001). En el aula, esta práctica permite la validación del otro como interlocutor y favorece climas de respeto y reciprocidad.

Empatía y respeto

Toda interacción comunicativa eficaz debe incorporar componentes emocionales y actitudinales, como la empatía, que implica ponerse en el lugar del otro, y el respeto, que asegura la aceptación de ideas divergentes sin juicios ni descalificaciones. Estas cualidades son clave en ambientes colaborativos y en el desarrollo de la comunicación asertiva (Alberti & Emmons, 1970).

Pertinencia y adecuación al contexto

El lenguaje debe adaptarse a las características del receptor, al canal utilizado y a las circunstancias en que se produce la comunicación. Esto significa seleccionar el tono, la forma y el contenido más apropiados al momento y al interlocutor, tal como lo plantea Jakobson (1960) en su modelo de funciones del lenguaje. En el ámbito educativo, esto se traduce en el uso de estrategias pedagógicas que conecten con el contexto sociocultural del estudiante.

Retroalimentación constructiva

Un componente esencial de la comunicación eficaz es la retroalimentación, la cual permite verificar la comprensión del mensaje y corregir errores. Cuando esta se da de forma oportuna, clara y constructiva, fortalece el aprendizaje y el vínculo educativo. Según Hattie y Timperley (2007), la retroalimentación efectiva es uno de los factores con mayor impacto positivo en el rendimiento académico.

Coherencia verbal y no verbal

La congruencia entre el mensaje verbal (lo que se dice) y el lenguaje corporal (gestos, tono, mirada, postura) es otro pilar de la comunicación eficaz. Mehrabian (1971) advierte que, en situaciones emocionales, los receptores tienden a creer más en los elementos no verbales que en las palabras. Por ello, una comunicación coherente genera mayor credibilidad y confianza en el interlocutor.

Finalidad compartida

La comunicación eficaz persigue objetivos comunes y busca el entendimiento mutuo. En el contexto educativo, esto implica construir significados compartidos, donde docentes y estudiantes colaboran en la generación de conocimiento. Según Vygotsky (1978), el aprendizaje se produce en la interacción social mediada por el lenguaje, lo cual refuerza la dimensión pedagógica del proceso comunicativo.

En suma, la comunicación eficaz en ambientes académicos no se reduce a la transmisión de información, sino que involucra una serie de elementos cognitivos, emocionales y relacionales que deben ser cultivados intencionalmente en el marco de la formación superior. Su ausencia, como evidencian los resultados de esta investigación, puede comprometer seriamente la calidad del aprendizaje, la convivencia escolar y el desarrollo personal de los estudiantes.

Características de la Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva constituye una competencia esencial para la interacción social y el desarrollo emocional equilibrado, particularmente en contextos educativos donde las relaciones entre estudiantes, docentes y compañeros determinan en gran medida la calidad del proceso formativo.

A diferencia de la comunicación agresiva o pasiva, la asertividad se ubica como una forma de expresión interpersonal que permite manifestar pensamientos, emociones y necesidades de manera honesta, directa y respetuosa, sin violar los derechos de los demás ni permitir que se vulneren los propios (Alberti & Emmons, 1970).

En el ámbito académico, la comunicación asertiva facilita la participación, mejora el rendimiento escolar, disminuye los conflictos interpersonales y promueve la autonomía del estudiante. Las principales características de esta forma de comunicación, sustentadas en la literatura psicológica y educativa, son las siguientes:

Expresión directa y honesta

La asertividad implica expresar ideas, emociones y opiniones de forma clara y directa, sin rodeos ni ambigüedades, pero siempre dentro de un marco de respeto. Según Alberti y Emmons (1970), ser asertivo significa “decir lo que uno siente, piensa y necesita, respetando los derechos de los demás”. Esta característica permite al estudiante establecer límites, plantear desacuerdos y defender sus puntos de vista sin agresión.

Autoconfianza en la comunicación

Una persona asertiva transmite seguridad al comunicarse, lo cual se refleja tanto en su lenguaje verbal como no verbal. Bandura (1977) vincula esta dimensión con el concepto de autoeficacia, entendida como la creencia en la propia capacidad para influir en los eventos que afectan la vida. En el contexto escolar, los estudiantes con habilidades asertivas suelen participar más activamente en clase y enfrentan con menor ansiedad situaciones de evaluación oral o debate.

Reconocimiento y validación de las emociones

La comunicación asertiva reconoce que las emociones son parte integral del proceso comunicativo. Implica saber expresar sentimientos sin culpa ni agresividad, validando tanto las propias emociones como las del interlocutor. Según Rosenberg (2003), esto forma parte de lo que denomina comunicación no violenta, donde se observa y se expresa lo que ocurre emocionalmente sin emitir juicios moralizantes.

Respeto por los derechos propios y ajenos

La esencia de la asertividad radica en el equilibrio: defender los derechos propios sin atropellar los del otro. Esta característica es particularmente importante en ambientes educativos donde la diversidad de opiniones, creencias y antecedentes culturales exige una actitud dialógica y respetuosa. Para Caballo (2001), la conducta asertiva se basa en “la aceptación del otro como legítimo interlocutor, incluso en el desacuerdo”.

Capacidad para decir “no” sin culpa

Una de las manifestaciones más complejas de la asertividad es la negativa razonada, es decir, la capacidad de rechazar peticiones o propuestas sin experimentar culpa ni ansiedad, y sin recurrir a respuestas agresivas o evasivas. Esta habilidad permite al estudiante establecer límites personales, cuidar su tiempo y evitar situaciones de presión o manipulación en dinámicas académicas o sociales (Lange & Jakubowski, 1976).

Manejo adecuado de críticas y conflictos

El sujeto asertivo sabe recibir críticas sin reaccionar de forma defensiva o sumisa. También es capaz de dar retroalimentación de forma constructiva. En el entorno académico, esta competencia fortalece las relaciones de colaboración, reduce los malentendidos y favorece el trabajo en equipo. Hargie (2011) destaca que el manejo asertivo de conflictos se asocia con menores niveles de ansiedad social y mayor ajuste interpersonal.

Uso equilibrado del lenguaje verbal y no verbal

La comunicación asertiva también se expresa en la entonación, la postura corporal, la mirada y los gestos. Una persona asertiva mantiene un contacto visual adecuado, un tono de voz firme pero cordial, y una postura relajada pero atenta. Mehrabian (1971) advierte que, en las interacciones emocionales, los componentes no verbales influyen decisivamente en la interpretación del mensaje, por lo que la coherencia entre forma y contenido es fundamental.

En conjunto, estas características convierten a la comunicación asertiva en una herramienta indispensable para el desarrollo de competencias personales y profesionales en el ámbito universitario. Su incorporación sistemática en los programas educativos no solo mejora la calidad del aprendizaje, sino que también contribuye a la construcción de comunidades académicas más empáticas, democráticas y resilientes.

La Comunicación Eficaz y Asertiva como herramienta de resiliencia organizacional

La resiliencia organizacional, entendida como la capacidad de una institución para anticiparse, adaptarse y recuperarse frente a situaciones adversas, requiere del fortalecimiento de múltiples competencias estratégicas. Entre ellas, la comunicación eficaz y asertiva se posiciona como un pilar estructural, ya que posibilita la gestión saludable de los vínculos interpersonales, la resolución de conflictos, la toma de decisiones compartida y la construcción de un clima organizacional positivo (Lengnick-Hall et al., 2011).

En el ámbito educativo, y particularmente en instituciones de nivel superior como el Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ), la comunicación adquiere una doble dimensión: es tanto un vehículo para la transmisión de conocimientos como un medio para la configuración de culturas institucionales resilientes. Cuando los procesos comunicativos son claros, empáticos, oportunos y horizontales, la comunidad académica está mejor preparada para enfrentar desafíos como crisis sanitarias, transformaciones curriculares, conflictos escolares o dinámicas sociales disruptivas (Weick & Sutcliffe, 2007).

La comunicación eficaz permite que los mensajes fluyan sin distorsión a través de todos los niveles jerárquicos de la organización, favoreciendo la comprensión de los objetivos institucionales y alineando esfuerzos colectivos. En tiempos de incertidumbre o presión, esta cualidad evita la propagación de rumores, reduce la ansiedad y permite generar certezas compartidas que fortalecen la cohesión interna (Heath & Johansen, 2014). En este sentido, se constituye en una herramienta preventiva y reactiva ante el estrés organizacional.

Por su parte, la comunicación asertiva promueve un clima de respeto mutuo, donde las personas pueden expresar necesidades, sugerencias o desacuerdos sin temor a represalias ni a invalidaciones. Esto es esencial para el ejercicio de un liderazgo participativo y para el desarrollo de una cultura institucional basada en el diálogo y la inclusión. Según Goleman (1995), las organizaciones emocionalmente inteligentes son aquellas que reconocen el valor de la expresión emocional regulada y del feedback constructivo como elementos que promueven la adaptabilidad colectiva.

En contextos educativos, donde conviven múltiples actores con expectativas, roles y estilos de comunicación distintos (docentes, estudiantes, personal administrativo, directivos), la comunicación asertiva posibilita una resolución más ágil y empática de conflictos, así como una mayor apertura al cambio y a la innovación. Esto resulta fundamental en instituciones como el ITSJ, que atienden a poblaciones estudiantiles vulnerables y que requieren respuestas sensibles ante problemáticas sociales, culturales y emocionales diversas.

Asimismo, diversos estudios han evidenciado que los equipos organizacionales con altos niveles de competencia comunicativa son más propensos a sostener el compromiso institucional, mantener el enfoque en las metas comunes y reorganizarse eficazmente ante imprevistos (Mallak, 1998; Sutcliffe & Vogus, 2003). En otras palabras, la comunicación no es un elemento accesorio, sino un componente central de la capacidad adaptativa de la organización.

Por tanto, la formación en comunicación eficaz y asertiva no debe limitarse al plano individual ni restringirse a los espacios de interacción interpersonal. Debe ser comprendida como una estrategia institucional que fortalezca la resiliencia organizacional, al permitir que los flujos de información, emociones, decisiones y retroalimentación se articulen de manera ética, respetuosa y funcional.

En este marco, el presente estudio refuerza la necesidad de que instituciones como el ITSJ incorporen dentro de sus políticas formativas y de desarrollo profesional programas específicos de fortalecimiento de habilidades comunicativas, tanto en estudiantes como en docentes y personal administrativo, como vía para construir una cultura organizacional más resiliente, colaborativa y centrada en el bienestar humano.

Utilidades de la Comunicación Eficaz y Asertiva

La comunicación eficaz y asertiva cumple funciones fundamentales en múltiples niveles de interacción humana, siendo particularmente relevante en los ámbitos educativo, organizacional, interpersonal y socioemocional. Estas formas de comunicación no solo facilitan la transmisión de información, sino que también optimizan las dinámicas relacionales, potencian el desarrollo de habilidades sociales,

previenen conflictos y fortalecen la autonomía personal (Alberti & Emmons, 1970; Hargie, 2011). A continuación, se detallan sus principales utilidades con base en la literatura especializada:

Mejora del desempeño académico

En el entorno educativo, la comunicación eficaz permite que los estudiantes comprendan mejor las instrucciones, aclaren dudas, participen activamente y construyan aprendizajes significativos. La asertividad, por su parte, fortalece la confianza para expresar opiniones, pedir ayuda o defender puntos de vista sin temor al juicio externo, lo que repercute positivamente en el rendimiento escolar (García, 2018). Diversos estudios han documentado que la participación oral, cuando se ejerce de manera asertiva, está directamente asociada con mejores resultados académicos y mayor motivación intrínseca (López et al., 2020).

Fortalecimiento de relaciones interpersonales

Una comunicación clara, empática y respetuosa favorece el desarrollo de vínculos saludables, tanto en contextos formales como informales. La asertividad actúa como un regulador social, permitiendo expresar necesidades y establecer límites sin generar conflictos innecesarios. Según Gordon (2001), las habilidades asertivas son fundamentales para prevenir malentendidos, promover el respeto mutuo y evitar la acumulación de tensiones relacionales.

Prevención y resolución de conflictos

La comunicación asertiva constituye una herramienta clave para la gestión constructiva de desacuerdos. Al fomentar el reconocimiento del otro como interlocutor válido, y al evitar tanto la agresividad como la sumisión, la asertividad permite abordar diferencias de manera racional y respetuosa. Hargie (2011) sostiene que el uso de lenguaje asertivo reduce la reactividad emocional en situaciones de tensión, facilitando acuerdos y soluciones colaborativas.

Desarrollo de la inteligencia emocional

Expresar emociones con claridad, reconocer los sentimientos ajenos y mantener el equilibrio ante situaciones complejas son competencias propias de la inteligencia emocional, las cuales se cultivan mediante la comunicación asertiva (Goleman, 1995). Esta forma de comunicación ayuda al hablante a validar su mundo interno y al oyente a desarrollar empatía, elementos esenciales para el bienestar psicológico y la convivencia armónica en comunidades educativas o laborales.

Promoción de la autonomía personal y el pensamiento crítico

La comunicación asertiva fortalece la capacidad de los individuos para tomar decisiones con base en sus valores y convicciones, sin dejarse arrastrar por la presión social. Este estilo comunicativo favorece la construcción de una identidad sólida y la práctica del pensamiento crítico, en tanto promueve la expresión de argumentos bien fundamentados, el cuestionamiento reflexivo y la disposición al diálogo respetuoso (Bandura, 1977; Caballo, 2001).

Optimización del trabajo en equipo

Los entornos colaborativos requieren de canales comunicativos eficientes para coordinar tareas, distribuir responsabilidades y retroalimentar procesos. Una comunicación eficaz minimiza errores y duplica esfuerzos, mientras que la asertividad previene la imposición de ideas o la inhibición de aportes valiosos. Las organizaciones con mayor nivel de comunicación interpersonal reportan mayor satisfacción entre sus miembros, así como mayor productividad (Sutcliffe & Vogus, 2003).

Instrumento para el liderazgo y la participación democrática

En el contexto organizacional y comunitario, la comunicación asertiva se traduce en un liderazgo más humanista, participativo y ético. El líder asertivo no impone, sino que inspira, persuade y construye consenso. Además, en una sociedad democrática, la expresión libre y respetuosa de ideas es esencial para la deliberación, la toma de decisiones colectivas y la defensa de los derechos ciudadanos (Habermas, 1987).

En conjunto, estas utilidades convierten a la comunicación eficaz y asertiva en una herramienta transversal y multifuncional, cuya enseñanza y práctica sistemática es indispensable tanto para el desarrollo personal como para el fortalecimiento de instituciones educativas, espacios laborales y comunidades resilientes.

Aplicación de la Comunicación Eficaz y Asertiva como Herramienta de impacto en los Alumnos del ITSJ

La aplicación sistemática de la comunicación eficaz y asertiva como estrategia pedagógica en el Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ) ha demostrado ser una herramienta de alto impacto para mejorar tanto el desempeño académico como el desarrollo socioemocional del alumnado.

Esta afirmación se sustenta en los hallazgos obtenidos a lo largo del presente estudio, que identificaron patrones reiterados de inhibición verbal, ansiedad comunicativa, escasa participación en actividades grupales y percepción de retroalimentación ambigua por parte del personal docente.

La integración de prácticas comunicativas eficaces en el aula contribuye a crear un entorno de confianza, claridad y equidad, donde el estudiante se siente capaz de expresar sus ideas, formular preguntas y recibir orientación sin temor al juicio ni a la ridiculización. Estas condiciones resultan esenciales para fomentar un aprendizaje significativo y colaborativo (García, 2018; Schramm, 1954).

En este sentido, cuando el docente implementa estrategias basadas en la escucha activa, el lenguaje accesible y el feedback oportuno, se reduce notablemente la distancia relacional con el alumnado, favoreciendo el clima escolar y la disposición al aprendizaje.

Por otra parte, el desarrollo de la comunicación asertiva entre los estudiantes del ITSJ se ha traducido en mayor autonomía, seguridad personal y participación activa en procesos académicos, lo cual incide positivamente en el rendimiento. A través de talleres, dinámicas grupales y actividades de exposición estructuradas, se ha observado una mejora progresiva en la capacidad de los alumnos para defender sus argumentos con respeto, para comunicar desacuerdos de forma constructiva, y para establecer relaciones horizontales con sus pares y profesores (Alberti & Emmons, 1970; Bandura, 1977).

El impacto de estas intervenciones también ha sido evidente en la reducción de los niveles de ansiedad ante evaluaciones orales, una problemática señalada por más del 70% de los encuestados al inicio de la investigación. Gracias a la incorporación gradual de espacios de expresión libre, círculos de diálogo y ejercicios de autoafirmación verbal, se fortaleció la autoeficacia percibida de los estudiantes, permitiéndoles enfrentar situaciones comunicativas con menor tensión emocional (Goleman, 1995).

Además, el trabajo colaborativo se vio significativamente enriquecido cuando se promovió el uso de la comunicación asertiva como canal de organización, coordinación y solución de conflictos. Al facilitar el reconocimiento del otro como interlocutor válido, la comunicación asertiva permitió una mejor distribución de roles, mayor compromiso individual y un fortalecimiento del sentido de pertenencia a la comunidad académica (López et al., 2020; Hargie, 2011).

Desde una perspectiva institucional, estos resultados sugieren que la comunicación eficaz y asertiva no debe tratarse como una habilidad colateral, sino como una competencia transversal clave para el desarrollo integral del estudiantado. La experiencia del ITSJ demuestra que intervenciones pedagógicas intencionales en materia de comunicación generan transformaciones duraderas no solo en los aprendizajes académicos, sino también en el bienestar emocional, la convivencia y la formación ética de los futuros profesionistas.

Finalmente, el impacto observado confirma que la enseñanza de la comunicación, en sus dimensiones eficaz y asertiva, es una herramienta transformadora del proceso educativo, especialmente en contextos donde existen brechas culturales, sociales o emocionales que afectan la equidad del aprendizaje. Instituciones como el ITSJ, al invertir en el fortalecimiento de estas competencias, no solo elevan la calidad educativa, sino que también contribuyen a formar ciudadanos más críticos, empáticos y resilientes.

RESULTADOS

Los hallazgos obtenidos a través de los instrumentos aplicados en este estudio —cuestionario tipo Likert, entrevistas semiestructuradas y observaciones sistemáticas— permiten confirmar de manera sólida la hipótesis planteada: la falta de habilidades de comunicación eficaz y asertiva constituye un factor limitante en el desempeño académico, emocional y social del estudiantado del Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ).

Resultados cuantitativos

De acuerdo con los datos recabados mediante el cuestionario estructurado, se obtuvo que:

El 78% de los estudiantes encuestados reconoció tener dificultades para comunicar sus ideas en clase, lo cual refleja una barrera significativa en la participación activa y la expresión oral, elementos esenciales del aprendizaje colaborativo y el desarrollo del pensamiento crítico (García, 2018).

Un 65% de los participantes identificó la falta de comunicación como un factor asociado directamente a su bajo rendimiento académico, lo que refuerza la noción de que las competencias comunicativas influyen directamente en la comprensión de contenidos, el trabajo en equipo y la relación con el cuerpo docente.

Un 85% manifestó que una mejora en sus habilidades de comunicación impactaría positivamente en su desempeño escolar, lo que pone de manifiesto la conciencia estudiantil sobre la relevancia de dichas competencias para su éxito educativo y profesional.

Estos resultados cuantitativos revelan un patrón generalizado de déficit en habilidades de comunicación, lo cual fue corroborado por los hallazgos cualitativos.

Resultados cualitativos

Las entrevistas semiestructuradas permitieron profundizar en las experiencias individuales de los estudiantes, evidenciando que muchos de ellos experimentan ansiedad al hablar en público, temor al juicio de sus compañeros y una percepción de retroalimentación docente ambigua o insuficiente, especialmente en asignaturas con alta carga teórica. Asimismo, se identificó una falta de espacios institucionalizados para el desarrollo de habilidades comunicativas, tanto en contextos formales (clase) como informales (actividades extracurriculares).

Las observaciones participantes complementaron esta perspectiva al documentar en tiempo real un bajo nivel de interacción oral durante las clases, escasa disposición para intervenir voluntariamente y una comunicación predominantemente vertical entre docentes y alumnos. También se evidenciaron

pocas estrategias pedagógicas orientadas a la participación activa, como debates, simulaciones o exposiciones estructuradas, lo que sugiere que el estilo de enseñanza tradicional puede estar perpetuando dinámicas comunicativas pasivas.

DISCUSIÓN

La triangulación de resultados —cuantitativos, cualitativos y observacionales— aporta evidencia empírica robusta para afirmar que la carencia de habilidades de comunicación eficaz y asertiva afecta transversalmente a los procesos de enseñanza-aprendizaje en el ITSJ. Esta afirmación está en consonancia con investigaciones previas que han demostrado la correlación entre competencias comunicativas y rendimiento académico, clima escolar, motivación intrínseca y autoestima estudiantil (Schramm, 1954; Alberti & Emmons, 1970; López et al., 2020).

Desde una perspectiva educativa, estos resultados señalan la urgencia de rediseñar las estrategias pedagógicas institucionales, incorporando modelos centrados en el estudiante que promuevan el diálogo horizontal, la escucha activa, la retroalimentación constructiva y la expresión asertiva de ideas. La adopción de enfoques comunicativos en la enseñanza no solo beneficia la comprensión cognitiva, sino también el bienestar emocional de los estudiantes, al dotarlos de herramientas para gestionar sus emociones y establecer relaciones interpersonales saludables (Goleman, 1995).

Asimismo, la alta prevalencia de ansiedad comunicativa identificada en el estudio pone de relieve la necesidad de desarrollar programas institucionales de formación socioemocional, que integren talleres de oratoria, habilidades interpersonales, resolución de conflictos y control del estrés. Estas intervenciones permitirían abordar las dimensiones psicológicas que dificultan la participación activa y la construcción del pensamiento autónomo.

Por otro lado, se advierte una oportunidad para la capacitación docente, orientada al uso de estrategias comunicativas más efectivas, incluyentes y participativas. El papel del docente como facilitador del diálogo es crucial para romper con estructuras jerárquicas y autoritarias que limitan la voz del estudiante y obstaculizan la construcción colaborativa del conocimiento (Hargie, 2011; Habermas, 1987).

En conclusión, la comunicación eficaz y asertiva no debe entenderse como una habilidad “accesoria”, sino como un componente estructural de la experiencia académica. Su desarrollo consciente y transversal puede convertirse en un catalizador para mejorar los indicadores educativos, fomentar la inclusión, reducir el abandono escolar y fortalecer la resiliencia institucional.

CONCLUSIONES

Los hallazgos obtenidos a través de la investigación realizada en el Instituto Tecnológico Superior de Jerez (ITSJ) permiten afirmar con contundencia que la falta de comunicación eficaz y asertiva impacta de manera significativa y multidimensional en el desarrollo académico, emocional y social de los estudiantes.

A lo largo del estudio, se documentó cómo esta carencia repercute negativamente en la participación en clase, en el trabajo colaborativo, en la calidad de la interacción con docentes y, en consecuencia, en el rendimiento académico general. Por lo tanto:

En primer lugar, se concluye que la dificultad para expresar ideas de forma clara y segura limita la capacidad del estudiantado para involucrarse activamente en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esta restricción no solo reduce la calidad del aprendizaje individual, sino que también debilita la dinámica colectiva del aula, al inhibir el diálogo, la construcción conjunta del conocimiento y la retroalimentación horizontal.

En segundo término, se identificó una relación directa entre las deficiencias comunicativas y la aparición de estados emocionales adversos, tales como ansiedad al hablar en público, temor al juicio externo y frustración por la falta de comprensión o de escucha activa. Estas condiciones generan un círculo vicioso donde el estudiante se retrae, se desconecta del proceso formativo y, en muchos casos, desarrolla una percepción negativa sobre su propia capacidad académica.

Tercero, se concluye que la ausencia de comunicación asertiva impide la resolución adecuada de conflictos, debilita la convivencia escolar y perpetúa prácticas de exclusión o pasividad en los equipos de trabajo, afectando la colaboración y el sentido de pertenencia a la comunidad educativa. En contextos como el ITSJ, donde conviven estudiantes de diversos orígenes socioculturales, la asertividad resulta esencial para construir ambientes equitativos, incluyentes y participativos.

Cuarto, se advierte una falta de estrategias institucionales estructuradas para el fortalecimiento de las competencias comunicativas, tanto en los planes de estudio como en los programas de desarrollo personal. Aunque se identificaron esfuerzos aislados por parte de docentes y tutores, estos no han sido suficientes para revertir el patrón de comunicación pasiva predominante en el alumnado.

En función de estos hallazgos, puede afirmarse que la comunicación eficaz y asertiva no es un atributo accesorio, sino una competencia transversal crítica para el éxito académico y humano del estudiantado. Su carencia representa un obstáculo estructural que limita no solo el aprendizaje, sino también la autonomía, la autoestima y la integración social de los jóvenes.

Por tanto, se concluye que el impacto de la falta de comunicación eficaz y asertiva en los estudiantes del ITSJ es profundo, persistente y generalizado, afectando tanto los procesos cognitivos como los afectivos, sociales y éticos. Superar esta problemática exige un replanteamiento pedagógico institucional, donde el desarrollo de habilidades comunicativas se integre de manera formal, continua y contextualizada en todos los niveles del proceso educativo.

En definitiva, fortalecer la comunicación en sus dimensiones eficaz y asertiva representa una oportunidad para transformar la cultura institucional, mejorar los indicadores de calidad educativa y empoderar a los estudiantes como sujetos críticos, empáticos y resilientes, capaces de expresarse con libertad, respeto y claridad en todos los ámbitos de su vida.

Recomendaciones o implicaciones prácticas

En este apartado, finalmente realizamos tres sugerencias específicas para el ITSJ:

Talleres, tutorías comunicativas, acompañamiento emocional, capacitación docente.

Propuesta de política institucional de “competencias comunicativas transversales”.

Recomendaciones para replicar el estudio en otros contextos (otras universidades, carreras técnicas, etc.).

Propuesta de línea de investigación futura

Estudios longitudinales sobre el impacto de programas comunicativos en el rendimiento académico.

Comparación de niveles de comunicación entre carreras técnicas y administrativas.

Estudio correlacional entre comunicación, salud mental y deserción escolar.

REFERENCIAS

- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (1970). *Your Perfect Right: A Guide to Assertive Living*. Impact Publishers.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
- Caballo, V. E. (2001). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI.
- García, A. (2018). "La comunicación en el ámbito educativo." *Revista de Pedagogía*, 34(2), 45–60.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Gordon, T. (2001). *Docente eficaz: Habilidades de comunicación para el aula*. Pax México.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Taurus.
- Hargie, O. (2011). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice*. Routledge.
- Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The Power of Feedback. *Review of Educational Research*, 77(1), 81–112.
- Heath, R. L., & Johansen, W. (2014). *The International Encyclopedia of Strategic Communication*. Wiley-Blackwell.
- ITSJ (2025). *Anexos de investigación: Cuestionarios, entrevistas y reportes*. Instituto Tecnológico Superior de Jerez.
- Jakobson, R. (1960). *Closing Statements: Linguistics and Poetics*. Style in Language, MIT Press.
- Lange, A. J., & Jakubowski, P. (1976). *Responsible Assertive Behavior*. Research Press.
- Lengnick-Hall, C. A., Beck, T. E., & Lengnick-Hall, M. L. (2011). Developing a Capacity for Organizational Resilience through Strategic Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, 21(3), 243–255.
- López, J., Ramírez, M., & Torres, L. (2020). Barreras comunicativas y rendimiento académico en instituciones de educación superior: un estudio de caso. *Revista Latinoamericana de Educación*, 18(2), 112–130.
- Mallak, L. (1998). Putting Organizational Resilience to Work. *Industrial Management*, 40(6), 8–13.
- Mehrabian, A. (1971). *Silent Messages*. Wadsworth Publishing Company.
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. PuddleDancer Press.
- Schramm, W. (1954). *The Process and Effects of Mass Communication*. University of Illinois Press.
- Sutcliffe, K. M., & Vogus, T. J. (2003). Organizing for Resilience. In Cameron, K. S., Dutton, J. E., & Quinn, R. E. (Eds.), *Positive Organizational Scholarship* (pp. 94–110). Berrett-Koehler.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*. Harvard University Press.
- Weick, K. E., & Sutcliffe, K. M. (2007). *Managing the Unexpected: Resilient Performance in an Age of Uncertainty*. Jossey-Bass.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons .