

## Comunicación asertiva en ambientes virtuales de aprendizaje Assertive communication in virtual learning environments

Francisca Mercedes Solis Peralta  
Universidad Veracruzana, México  
[frsolis@uv.mx](mailto:frsolis@uv.mx)  
ORCID: 0000-0003-1804-9518

Gustavo Antonio Huerta Patraca\*  
Universidad Veracruzana, México  
[gushuerta@uv.mx](mailto:gushuerta@uv.mx)  
ORCID: 0000-0001-5168-974X

Carlos Esteban Hernández Martínez  
Universidad Veracruzana, México  
[carloshernandez@uv.mx](mailto:carloshernandez@uv.mx)  
ORCID: 0000-0002-9498-7058



International License (CC BY 4.0)

Autor de correspondencia\*

Sección: Artículo de investigación

Fecha de recepción: 10/08/2023 | Fecha de aceptación: 8/12/2023

Referencia del artículo en estilo APA 7ª. edición:

Solis Peralta, F.M., Huerta Patraca, G. A. y Hernández Martínez, C. E. (2023). Comunicación asertiva en ambientes virtuales de aprendizaje. *Transdigital*, 4(8), 1–18. <https://doi.org/10.56162/transdigital288>

## Resumen

Los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA) se han convertido en una excelente opción para el desarrollo de cursos, tanto en la modalidad presencial como en virtual e híbrida, siendo la comunicación entre los agentes participantes un elemento crucial en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta investigación tuvo como objetivo conocer el tipo de comunicación que ha prevalecido en las clases virtuales para buscar estrategias que permitan retomar la comunicación asertiva. Se consideró una muestra de 192 estudiantes del área de humanidades de la Universidad Veracruzana-Región Veracruz. Se empleó una metodología cuantitativa con alcance descriptivo. Para la recopilación de datos se aplicó un cuestionario de opción múltiple con diez reactivos, con un Alfa de .873. Los hallazgos indican que el estilo de comunicación que ha prevalecido es la pasiva, con un 56.7%, con un tipo de interrelación entre docentes y estudiantes neutral. Resulta importante visualizar acciones que fomenten la comunicación asertiva en los AVA para hacer más eficiente el proceso de aprendizaje de los estudiantes en la modalidad virtual.

**Palabras clave:** ambientes virtuales de aprendizaje, comunicación asertiva, educación virtual, educación superior.

## Abstract

Virtual Learning Environments (VLE) have become an excellent option for the development of courses in both face-to-face and virtual and hybrid modes, with communication between participating agents being a crucial element in the teaching-learning process. The aim of this research was to know the type of communication that has prevailed in virtual classes to look for strategies that allow assertive communication to be resumed. A sample of 192 students from the humanities area of the Universidad Veracruzana-Veracruz Region was considered. A quantitative methodology with descriptive scope. For data collection, a multiple-choice questionnaire with ten items was applied, with an Alpha of .873. The findings indicate that the communication style that has prevailed is passive, with 56.7%, with a neutral type of interrelation between teachers and students. It makes important to visualize actions that lead us to promote assertive communication in AVA to make the process more efficient student learning process in virtual mode.

**Keywords:** virtual learning environments, assertive communication, virtual education, higher education.

## 1. Introducción

Debido a la globalización y, sobre todo después de la experiencia que se vivió durante la pandemia por Covid-19, la educación virtual se ha convertido en la opción ideal para lograr que los procesos educativos lleguen a más personas sin importar la distancia. Las alternativas en cuanto al uso de plataformas cada día va en aumento. En la implementación del proceso de aprendizaje se suscitan diversas acciones; destaca la comunicación, como actividad esencial en la interacción entre estudiantes y docentes, lo cual promueve mayor claridad en las indicaciones, explicaciones de contenido, emociones y opiniones.

Castro y Calzadilla (2021) señalan que existen tres estilos comunicativos: agresividad, asertividad y pasividad, los cuales forman parte de un continuo que empleamos los seres humanos para expresarnos e interactuar. Al comunicarnos, hacemos uso de alguno de ellos a través de los componentes verbales, no verbales y paraverbales. Es decir, con palabras y comportamientos. Cada uno de estos estilos de comunicación poseen ciertas características que determinan la manera en que cada persona expresa sus opiniones o acciones (Tabla 1).

**Tabla 1**

*Características de los estilos de comunicación*

Estilo de comunicación	Características principales
Pasivo	Presenta comportamientos orientados a la no confrontación, permanece callado la mayor parte del tiempo, expresando sus opiniones o expresiones corporales cuando se le pregunta e incluso insiste, trata de pasar desapercibido para no llamar la atención e incluso puede mostrar conformidad ante las decisiones colectivas. Al opinar suele emplear un tono de voz bajo, empleando monosílabos o frases cortas, suele utilizar una velocidad lenta o al contrario puede ser muy rápida. Al hablar no sostiene la mirada a las personas o la dirige hacia otro lado.
Agresivo	Suele tener el control de la conversación, marcando implícita o explícitamente la pauta en las interacciones de los demás, su volumen y tono de voz es más alto de lo normal, puede llegar a no respetar las opiniones. Su mirada es fija y la sostiene al hablar buscando con su mirada la de los demás, al opinar suele invadir el espacio de otras personas o tocarlas, manteniendo una posición frente a frente que puede llegar a ser incluso retardora.
Asertivo	Expresa sus opiniones de forma clara, con argumentos y en un tono adecuado. Emplea un volumen de acuerdo con el contexto donde se encuentra, mantiene una postura natural, escucha las ideas de los demás y promueve el diálogo. Mantiene una velocidad apropiada que favorece la comprensión del mensaje. Permite la reciprocidad brindando tiempo de habla sin interrupciones; expresión relajada que proyecta confianza para expresar opiniones.

*Nota.* Elaboración propia a partir de Lesmes, Barrientos y Cordero (2020), y de Castro y Calzadilla (2021).

En el proceso de comunicación se intercambian diversos mensajes, comportamientos y actitudes entre las personas que participan. Cuando se presenta en un ámbito presencial, el proceso presenta características como las mencionadas anteriormente. Al suscitarse en el plano virtual, estas expresiones cambian. Al interactuar de manera sincrónica o asincrónica a través de algún dispositivo que permite expresiones mediante audio, texto o video, el proceso de enseñanza-aprendizaje requiere la intención de promover una comunicación eficiente que promueva el aprendizaje.

En la Universidad Veracruzana, México, se han implementado cursos para estudiantes y para docentes sobre el empleo de la tecnología, y sobre el proceso de comunicación. Al respecto, ambos actores han señalado deficiencias en el proceso de comunicación asertiva, entendiéndola como la capacidad que “permite expresar sentimientos, opiniones, emociones y gestos en forma adecuada y en el momento oportuno, teniendo en cuenta el contexto o realidad, respetando ideales de los otros y generar el clima de calidad para una mayor interacción de proactividad” (Palomino, 2020, p. 8).

Por su parte, Cañas (2019) define la comunicación asertiva como “un recurso necesario para promover el aprendizaje en estudiantes universitarios, quienes señalan la necesidad de que el docente planifique en el aula adecuadas estrategias comunicacionales que ayuden a una conducta asertiva que fortalezca las capacidades individuales y del grupo” (p. 147). En el proceso de enseñanza-aprendizaje, la comunicación se considera como una habilidad básica para la interacción entre profesores y estudiantes. Propicia ambientes de aprendizaje idóneos, aunque habrá que considerar que, si cuando se desarrolla de forma presencial resulta complicada, de manera virtual implica ciertos factores adicionales. Aunado a ello, si no se cuenta con formación y actitud positiva, en ocasiones puede llegar a ser más compleja.

La comunicación en los AVA puede ser oral, no verbal, escrita, sincrónica o asincrónica. Sin embargo, prevalece la escrita. Sanabria (2020) menciona que se genera mayormente la comunicación escrita en los foros de discusión que modera el docente y los estudiantes vierten sus comentarios, siendo este proceso cognitivo fundamental para desarrollar la asertividad, la eficacia y la capacidad para gestionar la comunicación.

Por otra parte, las competencias tecnológicas que poseen docentes y estudiantes también son esenciales para propiciar una comunicación asertiva. Conocer las diferentes plataformas que pueden utilizar con fines educativos, el uso de herramientas de producción, búsqueda de información, de curación de contenidos, de gestión de trabajo colaborativo, es primordial para construir AVA eficientes e interactuar en ellos. Esto redundará en la incorporación de nuevos aspectos que debe tener el docente, ya que los estudiantes demandan mayor interacción e intercambio de opiniones, así como materiales didácticos digitales que promuevan el aprendizaje, por lo que el docente “enfrenta la tarea de indagar, aprender y compartir una nueva forma de enseñar empleando las tecnologías de información y comunicación (TIC) (Suárez, 2019, p. 36).

Un aspecto adicional que se debe tomar en cuenta al diferenciar las clases presenciales de las virtuales es la atención y el trabajo grupal. Al trasladarse al ambiente virtual, se reconfiguran, ya que el docente se debe apoyar en los distintos recursos que las plataformas virtuales ofrecen o, en su defecto, utilizar más de una herramienta digital como apoyo en sus clases. Sin embargo, atender las dudas y necesidades de los estudiantes de forma individual siempre será complicado, lo que resulta en mayor exigencia y tiempo de dedicación al momento de planear las clases, lo que tiene como beneficios la promoción de relaciones interactivas y la generación de procesos de comunicación al considerar las características y necesidades de los estudiantes (Suárez, 2019). La importancia de realizar esta investigación recae principalmente en rescatar la experiencia del proceso educativo en los AVA, dando prioridad a la comunicación asertiva como una habilidad social clave para el aprendizaje y desarrollo humano.

## 1.1. Comunicación asertiva

A lo largo de la historia, el ser humano ha hecho uso de la comunicación en sus diferentes expresiones para desarrollarse de manera armónica con la sociedad. Esto ha sido esencial para cualquier actividad humana incluyendo el proceso educativo. Desde esta perspectiva, la comunicación se asume como “un intercambio de información entre el emisor y el receptor cuyo fin es transmitir o recibir un determinado mensaje. Los seres humanos intercambian información de diferente tipo entre sí, haciendo del acto comunicativo una actividad esencial para la vida” (Calua Cueva et al., 2021, p. 31).

Desde el enfoque humanista, se define la asertividad como la “capacidad de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores. Esto supone un mayor autoconocimiento, saber responder y escuchar las necesidades de otros sin descuidar nuestros propios intereses o comprometer nuestros principios” (Monje Mayorca, 2009, p. 85). Esta capacidad tiene impacto directo en el trato e interacción con otros, se relaciona con comunicarse de forma eficiente, aunado a una expresión clara de necesidades, opiniones o sentimientos.

Desarrollar la asertividad requiere ciertas habilidades, como: el autoconocimiento, la autoestima, la empatía, buen manejo de relaciones interpersonales, saber tomar decisiones, manejar adecuadamente problemas, conflictos, tensiones, estrés, emociones y sentimientos, tener un pensamiento crítico y creativo. En este sentido, la autoestima “corresponde a la valoración positiva o negativa que uno hace de sí mismo, es la confianza y respeto por la propia persona, la predisposición a experimentarse apto para la vida y sus necesidades, sentirse competente para afrontar los desafíos” (Valdivia et al., 2020, p. 6). Por su parte la empatía es “la capacidad que tiene una persona de relacionarse positivamente con los demás, percibiendo, compartiendo y entendiendo su punto de vista, sentimientos y emociones en determinada situación, en donde es relevante la aceptación del otro” (Lesmes-Silva et al., 2020, p. 149).

Aunque todas las personas se comunican todos los días con diferentes fines, no todos tienen la habilidad para realizarlo de forma asertiva. La asertividad en comunicación es “una competencia que permite expresar ideas, sentimientos, emociones, opiniones y derechos en forma clara, congruente y respetuosa mejorando la calidad de las interrelaciones humanas, implica autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás” (Castanyer, 1996, p. 23).

Como sustento teórico de esta investigación se empleó la teoría de la comunicación, que implica el “manejo de un lenguaje eficiente, positivamente afirmativo donde la persona comunica efectivamente sin una relación de subordinación lo que siente y piensa, haciendo valorar y respetar sus ideas como persona, fortaleciendo la familiaridad en el trato con los demás” (Quiñonez Fuentes & Moyano Arcos, 2019, p. 74). Desde esta teoría, con estas acciones se crea un lazo, no sólo entre los integrantes del grupo, sino que al mismo tiempo se establecen las prioridades de cada persona para que formen parte del colectivo.

## 1.2. Ambientes Virtuales de Aprendizaje

Al ser trastocado el proceso educativo por la pandemia en marzo de 2020, un gran número de instituciones decidió continuar la impartición de clases empleando ambientes virtuales. Sin embargo, la escasa experiencia que poseía la mayoría de los profesores no les permitió generar un Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA) con todas las características que se requieren. Si bien se hizo uso de la tecnología con actividades básicas, como envío de correos para asignar y recibir tareas, o mensajes de *WhatsApp* con instrucciones y archivos, conforme se fue avanzando en el manejo de la tecnología se fueron utilizando otras herramientas que permitieron perfilar mejoras significativas centradas en el aprendizaje. Los AVA son “espacios educativos diseñados pedagógica y tecnológicamente para satisfacer las necesidades actuales del proceso educativo, centrado en el aprendizaje gracias al uso de las TIC que constituyen el soporte del trabajo académico colaborativo, de alta interactividad, intra y extramuros” (Arjona Gordillo & Blando Chávez, 2007, p. 10).

Para conformar un AVA no basta con integrar archivos en una plataforma educativa virtual, sino que debe existir una planeación didáctica, materiales que promuevan el aprendizaje, espacios de colaboración y expresión de ideas, además de una interacción entre los participantes y retroalimentación durante el proceso de aprendizaje. De acuerdo con lo que se ha vivido en los dos últimos años, algunos AVA no reúnen los requisitos necesarios porque carecen de un diseño didáctico, estrategias, recursos y materiales que se operen a través de la tecnología, además de un acompañamiento de parte del docente, quien debe asumir ahora el rol de tutor virtual. Lo que significa:

“... conocer y entender la filosofía de la educación virtual (al haber terminado un curso virtual en rol de estudiante), participar en el diseño de cursos virtuales, usar diferente software de enseñanza y aprendizaje en un alto nivel, comunicarse con los estudiantes a través de nuevas herramientas tecnológicas, y reaccionar muy rápido, apropiadamente y hacer todo lo posible para ayudar a los estudiantes a terminar el curso (Castro Miranda & Calzadilla Vega, 2021, p. 22).

Por lo anterior, se debe enfatizar que el profesor que solamente ha laborado en modalidad presencial y está carente de competencias digitales, por sí solo no podría generar un AVA óptimo, ya que dicha labor requiere la colaboración de todo un equipo multidisciplinario como son los especialistas en tecnología, diseño de información, diseño y comunicación gráfica, diseño instruccional, programación, administración de servidores, etc. Lo que sí es un quehacer del tutor virtual es ser el especialista en contenido que se va a desarrollar, diseñar las actividades tecno-pedagógicas y, sobre todo, propiciar la comunicación asertiva que permita tener motivado y dispuesto al estudiante para el aprendizaje.

En relación a la comunicación asertiva en AVA, Duarte (2005) señala que la comunicación asertiva en su carácter cognitivo implica un conjunto de procesos de intercambio de información que realizan los estudiantes entre ellos y con el docente, teniendo dos objetivos: la relación personal y el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por su parte, Palomera et al. (2008), consideran que la inteligencia emocional también es necesaria en el manejo del autocontrol y las emociones en un AVA.

Ocampo Ramírez y Vázquez Sánchez (2006) afirman que el manejo de conflictos y comportamientos sociales inadecuados impacta en las actitudes y comportamientos de una persona. De ahí la importancia que estos autores ven en la comunicación asertiva, como el método para desarrollar la capacidad para escuchar y comprender los mensajes transmitidos; manifestar sentimientos; clarificar los mensajes confusos y establecer límites a las conductas ajenas. Todo ello también se suscita en un AVA, donde se desarrollan procesos de interacción a través de diversas herramientas digitales que promueven la comunicación. Si bien no sustituyen a la presencialidad, no impiden el intercambio de mensajes, ideas y opiniones mediante textos, voz, imágenes y recursos multimedia.

## 2. Método de investigación

El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, diseño transversal, alcance descriptivo (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Se empleó una muestra no probabilística por conveniencia. En este sentido, “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen & Manterola, 2017, p. 230). La técnica utilizada fue la encuesta, aplicada a los estudiantes del área de Humanidades en la región Veracruz de la Universidad Veracruzana, México, en específico de los programas educativos de Comunicación y Pedagogía. 192 estudiantes respondieron la encuesta. Para su validez, fue revisada por tres expertos en comunicación y dos en

diseño e impartición de clases en ambientes virtuales, quienes hicieron observaciones que contribuyeron a la mejora de la versión final. En cuanto a la confiabilidad, obtuvo un Alfa de Cronbach de .873, lo que permite obtener resultados válidos para este grupo de población.

Respecto a la aplicación, fue autoadministrada virtualmente a través de un formulario *online* al que accedieron mediante un código QR. Se eligió esta opción a fin de realizar una recolección de datos más ágil, en breve tiempo y bajo costo. El empleo de formularios *online* permite obtener de manera inmediata las respuestas que vayan proporcionando los sujetos de estudio. Su diseño puede ser altamente creativo ya que no sólo se utilizan baterías de preguntas, si no que se pueden adicionar gráficos y audios.

La encuesta aplicada tenía diez ítems, comprendía dos dimensiones y se encontraba organizada en tres secciones: la primera integraba los datos de los participantes como matrícula de identidad, género, edad, lugar de origen, licenciatura y escolaridad; la segunda refería a la dimensión de conocimiento de los conceptos de comunicación asertiva y ambientes virtuales; la tercera dimensión refería al proceso de comunicación asertiva en los ambientes virtuales de aprendizaje donde los estudiantes han participado.

### 3. Resultados

En primer lugar, destaca que 78% de los 192 estudiantes participantes fueron mujeres. El 63% estudiaba la licenciatura en Pedagogía; el 37%, la licenciatura en Comunicación. Proceden de diferentes municipios y localidades del Estado de Veracruz, México (Tabla 2).

**Tabla 2**

*Lugar de origen de los estudiantes*

Lugar de origen	Número de estudiantes
Acahualtán, Veracruz	4
Aguadulce, Veracruz	1
Aguascalientes, Aguascalientes	1
Ángel R. Cabada, Veracruz	2
Boca de San Miguel, Tlacotalpan, Ver.	1
Boca del Río, Veracruz	9
Camarón de Tejeda, Veracruz	1
Cd. Cardel, Veracruz	4
Chocamán, Veracruz	1
Ciudad de México	4
Coatepec, Veracruz	2
Coatzacoalcos, Veracruz	1
Córdoba, Veracruz	3

**Tabla 2***Lugar de origen de los estudiantes*

Lugar de origen	Número de estudiantes
Cotaxtla, Veracruz	1
Excola, Calcahualco, Veracruz	1
Fortín de las Flores, Veracruz	1
Isla, Veracruz	2
La Gloria, Veracruz	1
Martínez de la Torre, Veracruz	1
Medellín de Bravo, Veracruz	1
Paso de Ovejas, Veracruz.	2
Piedras Negras, Tlalixcoyan, Veracruz	2
Playa Vicente, Veracruz	3
San Andrés Tuxtla, Veracruz	1
Veracruz, Veracruz	137
Vega de la Torre, Veracruz	1
Xalapa, Veracruz	4
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>

Como parte de la dimensión de conceptos, se buscó identificar el conocimiento que poseen sobre estas dimensiones del estudio, encontrando que, al cuestionarles sobre el concepto de ambiente virtual de aprendizaje, el 57.2% de los estudiantes encuestados opinó que es un espacio que se crea en internet para propiciar el intercambio de conocimientos y/o saberes entre instituciones educativas y estudiantes; el 16.5% externó que es un conjunto de herramientas informáticas que facilitan la interacción didáctica, en la que el alumno realiza actividades como propiciar la conversación y reportes de lectura; el 12.9% consideró que es un sistema de software diseñado para facilitar a profesores la gestión de cursos virtuales para sus estudiantes; el 7.7% consideró que es un sistema tecnológico desarrollado para la gestión de cursos online, cursos de formación libre o enseñanza regular; finalmente, el 5.7% señaló que es un espacio con accesos restringidos, concebido y diseñado para que las personas que acceden a él desarrollen procesos de incorporación de habilidades y saberes, mediante sistemas telemáticos (Figura 1).

**Figura 1**

*Respuestas de estudiantes sobre el concepto de Ambiente Virtual de Aprendizaje*



Lo anterior indica que la mayoría de los estudiantes tienen claro que los AVA promueven el intercambio de conocimientos y son diseñados expresamente para fines educativos. Esto implica el empleo de recursos digitales orientados a la interacción, almacenamiento y recepción de materiales didácticos, sirviendo además como punto de partida hacia otras herramientas digitales o sitios de Internet.

Al preguntarles sobre el tipo de comunicación que se ha dado en los AVA entre compañeros y el docente, el 56.7% de los encuestados señaló que predomina la comunicación pasiva, seguido de un 39.7% que consideró que se da una comunicación asertiva, mientras que el 3.6% afirmó haber tenido experiencias agresivas de comunicación. Esto deja ver que el mismo estudiante reconoce que no realiza una participación constante, clara y permanente en los AVA en los que forma parte, significando que se guarda opiniones que no expresa por factores relacionados probablemente con su personalidad tímida, inseguridad o falta de confianza, necesarias para que se comunique de forma activa y asertiva. En cuanto a lo asertivo, 77 estudiantes lo señalan, lo que indica que menos de la mitad concibe que ha existido este estilo de comunicación, que promueve la expresión de ideas y fomenta el aprendizaje; incluso un porcentaje menor señala que ha habido comunicación agresiva, que impide el diálogo y cierra la posibilidad al flujo e intercambio efectivo de información, proceso necesario para que se genere el aprendizaje (Figura 2).

Figura 2

*Respuestas sobre el estilo de comunicación presente en los Ambientes Virtuales de Aprendizaj*



En lo que respecta a las cualidades comunicativas en los AVA, las respuestas permitieron identificar una diversidad en las acciones, ya que fue la opción más elegida, con 84 estudiantes (43.3%), seguida de la declaratoria de que existe un lenguaje respetuoso, amable e incluyente, con un 22.2% (43 personas), mientras que un 16.5% respondió que se dan mensajes e instrucciones claras y precisas, un 8.8% opinó que se da una retroalimentación rápida y oportuna, un 2.6% que hay trato cercano e individualizado, y finalmente un 6.7% respondió que ninguna de las opciones anteriores (Figura 3). Esto refleja la presencia de diversas acciones de comunicación que se realizan en los AVA, donde los docentes han aplicado distintos canales para mantener contacto e informar sobre las actividades que fomentan el aprendizaje de los estudiantes, incluso promoviendo interacción entre los alumnos.

**Figura 3**

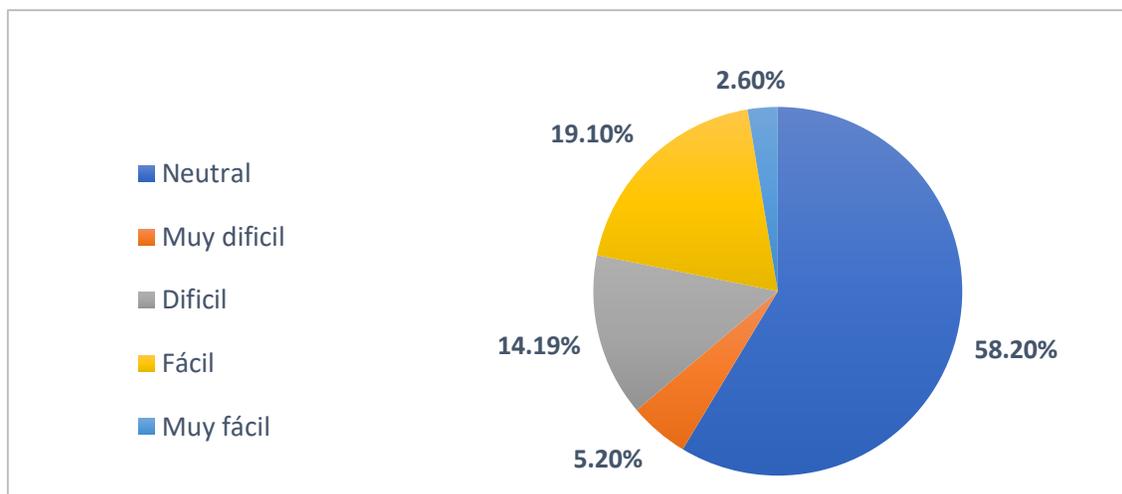
*Cualidades comunicativas suscitadas en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje*



En cuanto a la interacción con el docente y las autoridades institucionales, se exploró el nivel de facilidad para comunicarse a través de los AVA. Las respuestas muestran que un 58.2% consideró que fue neutral. Es decir, no existe diferencia en la facilitación o dificultad de comunicación en lo presencial y la virtualidad. Por otro lado, un 5.2% señaló que fue muy difícil establecer comunicación e interactuar con los docentes y autoridades, lo que puede implicar diversas situaciones como dificultades en las interacciones en el aula virtual, la poca tolerancia de los estudiantes hacia los docentes, el desconocimiento en el uso de plataformas virtuales, problemas de índole técnico debido a la débil o nula conexión; el 14.9% señaló que le fue difícil establecer un vínculo de interacción abierta y oportuna con docentes y autoridades; el 19.1% opinó que fue fácil; y un 2.6% mencionó que resultó muy fácil (Figura 4).

**Figura 4**

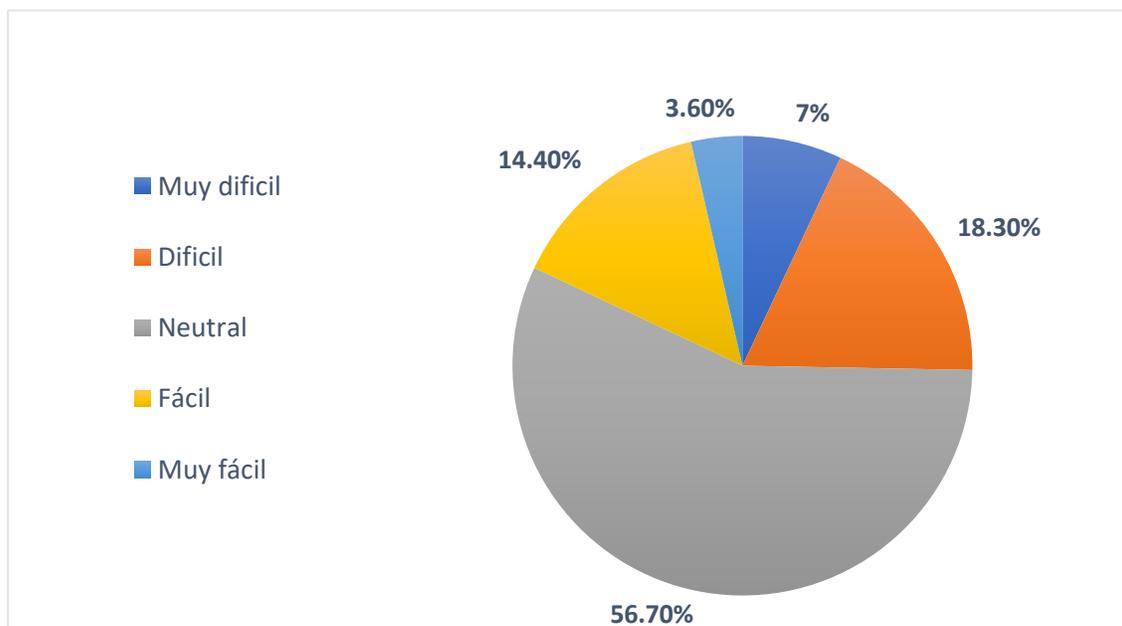
*Facilidad de interacción con docentes y autoridades en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje*



Otro de los aspectos que se valoraron fue la interacción entre estudiantes, que coincide con la interacción con docentes. Respondió como neutral un 56.7%; el 18.3% consideró que fue difícil, pero con cierta apertura al diálogo; un 14.4% señaló que fue fácil comunicarse en esta modalidad; un 7% comentó que ha sido muy difícil establecer diálogo de saberes entre los estudiantes; finalmente, un 3.6% consideró que le resultó muy fácil (Figura 5). Esta orientación permite valorar que los estudiantes no encuentran diferencias de dificultad entre la comunicación con sus compañeros en lo presencial y virtual.

Figura 5

Grado de facilidad para interactuar con los compañeros de clase en un Ambiente Virtual de Aprendizaje



En cuanto a la pregunta: *¿Consideras que tus docentes han propiciado la comunicación asertiva, la gestión de materiales y la interacción cotidiana que te permitan aprender de manera proactiva y autodidacta?*, las respuestas predominantes fueron que están de acuerdo en que dicha situación planteada sucede, con un 48%; un 28.5% comentó que lo consideran neutral; muy de acuerdo, un 19%; un 4.5% señaló no estar de acuerdo; la opción *muy en desacuerdo* no tuvo ninguna respuesta. Lo anterior indica que los docentes realizan de forma adecuada este proceso de interacción asertiva donde los estudiantes pueden expresarse, promoviendo en los AVA la expresión abierta de comentarios y opiniones. Así, cuando los estudiante interactúan entre ellos y con los contenidos de aprendizaje como textos, recursos multimedia que le proporcionan sus docentes, aunque no siempre han logrado aprender de manera proactiva y autodidacta.

Por último, sobre la pregunta *¿Cuál de las siguientes opciones consideras que se acerca más al ejercicio de la comunicación asertiva en ambientes virtuales?*, el 27.1% eligió la opción cognitiva; un 12.5% prefirió la emocional; y un 23.4% eligió la conductual. Sin embargo, la mayor parte de los encuestados mencionaron que las tres opciones son importantes para una comunicación asertiva (37%) (Tabla 3).

**Tabla 3**

*Respuestas sobre opción de comunicación asertiva que se genera en un AVA*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
La cognitiva: porque permite erradicar ideas irracionales y construir un sistema de pensamientos asertivos dentro del proceso enseñanza-aprendizaje	52	26.8%
La emocional: porque permite el manejo de las emociones y el autocontrol ante diversos tipos de aprendizaje, incluyendo el virtual.	24	12.4%
La conductual: porque permite comunicarnos de manera efectiva través de habilidades de interacción y del desarrollo de nuestras competencias profesionales	45	23.2%
Las tres opciones anteriores	73	37.6%
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

## 4. Discusión y conclusiones

La educación virtual ha tomado gran impulso como una opción educativa para que la formación académica pueda llegar a más personas sin importar la distancia, lo que promueve la creación de AVA, que permiten la interacción de los estudiantes con el contenido, desarrollando las actividades que el profesor ha diseñado, siendo necesario el flujo de información e intercambio de mensajes y puntos de vista entre todos los participantes. Esto significa que el docente debe estar preparado en su ramo disciplinar para saber de la(s) materia(s) que imparte, así como manejar distintas estrategias didácticas, pero además debe tener un manejo amplio de recursos digitales que le permitan construir AVA eficientes orientados al aprendizaje mediante la intervención de los estudiantes en las actividades y con los materiales del curso.

Este flujo comunicativo puede realizarse desde varios estilos: pasivo, agresivo o asertivo. Se observó que predomina el estilo pasivo, generado quizás por las características de introversión de los estudiantes, que no se sienten cómodos expresándose por este medio, así como el planteamiento de las instrucciones que el docente realiza, generándose en algunos casos comentarios de una vía donde el estudiante participa en algún foro de discusión opinando sobre el tema solicitado, pero no interactúa con los compañeros retroalimentando sus ideas, mismo caso en algunas actividades individuales o colectivas que realiza.

De acuerdo con los resultados, se puede destacar que es importante que tanto académicos como estudiantes tengan claridad sobre que es un AVA, la forma en que deben trabajar cada uno desde su rol, las habilidades que se requieren, las herramientas que se pueden emplear y la familiaridad con la plataforma educativa que la institución utilice. En cuanto a la comunicación, es importante que los estudiantes dejen de percibirla como

pasiva, por lo que se debe fomentar la comunicación asertiva, donde se promueve la libre expresión de ideas. Al respecto, se puede promover este tipo de comunicación mediante estrategias como integrar en el AVA un diseño tecno-pedagógico eficiente que fomente una mejor comunicación con actividades que impliquen expresarse por escrito y oralmente. También es importante que se empleen momentos sincrónicos y asincrónicos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Se propone el empleo de diferentes medios de comunicación, procurando que estén al alcance de todos los participantes, como pueden ser correos electrónicos, foros de discusión, mensajes, materiales didácticos interactivos etc., todo ello en el marco de realizar actividades individuales, en equipo (principalmente cambiando a los integrantes) y grupales. Otra estrategia clave es emplear de manera constante la comunicación y retroalimentación con los estudiantes, a fin de esclarecer sus dudas sobre el contenido y las actividades a realizar, generando con ello que se sientan guiados en el proceso; al respecto, se pueden plantear estrategias donde no solo el académico retroalimente, sino también se fomente el diálogo y la evaluación formativa entre pares.

Asimismo, se puede propiciar el aprendizaje mediante herramientas con contenidos digitales acordes a los objetivos del curso, buscando las que generen mayor comunicación de opiniones, como presentaciones, infografías interactivas, elaboración e intercambio de podcast, videos, o resolver ciertas actividades basadas en juegos donde se empleen recursos evaluativos en las que participen todos los estudiantes en los momentos sincrónicos. No puede faltar la promoción de los principios básicos de una comunicación asertiva donde se promueva el respeto, la tolerancia, equidad, empatía y la actitud proactiva, todo ello estableciéndolo como regla grupal desde la primera sesión y reiterándose en las actividades donde se contemple un intercambio de ideas.

Aunque los estudiantes señalan que interactúa con los contenidos de aprendizaje como textos y recursos bibliográficos, que le proporcionan sus docentes, señalan que no siempre han logrado aprender de manera proactiva y autodidacta. Si es cierto esto, depende hasta cierto punto de la forma en como esté diseñado el AVA. También es importante recalcar que al decidirse por un curso virtual, el estudiante debe ser autodidacta, pues es uno de los requisitos importantes para el éxito en la educación virtual. En resumen, la comunicación asertiva en los AVA depende mayormente del trabajo del docente en el diseño instruccional, así como en la manera de coordinar las actividades, pero también existe un grado menor de responsabilidad del estudiante, quien se debe centrar en su aprendizaje y en la interacción con sus compañeros para socializar al momento de cumplir con las actividades de aprendizaje que realiza.

## Referencias

- Arjona Gordillo, M. E., & Blando Chávez, M. (2007). Ambientes Virtuales de Aprendizaje. En J. Figueroa Nazuno, E. Vargas Medina & N. Cruz Cortés, *Metodología para la Educación a Distancia*, 9-18. Instituto Politécnico Nacional.
- Calua Cueva, M. R., Delgado Hernández, Y. L., & López Regalado, Ó. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*, 10(4), 315–334. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i4.1274>
- Cañas, D. C., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/praxis\\_saber/article/view/8936](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/praxis_saber/article/view/8936)
- Castanyer, O. (1996). *La asertividad. Expresión de una sana autoestima*. Descleé de Brouwer.
- Castro Miranda, G., & Calzadilla Vega, G. (2021). La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación: comunicación asertiva desde la psicología de la educación. *Didasc@lia: didáctica y educación*, 12(3), 131-151. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1177>
- Duarte, J. (2005). Comunicación y convivencia escolar en la ciudad de Medellín, Colombia. *Revista Iberoamericana de educación*, 37, 135-154. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie37a07.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Lesmes-Silva, A. K., Barrientos-Monsalve, E. J., & Cordero-Díaz, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi. Revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 147-153.
- Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodr, E., & Carvajal Artunduaga, L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 12(21). <https://doi.org/10.17081/psico.12.21.1188>
- Ocampo Ramírez, N. & Vázquez Sánchez, S. (2006). *Método de Comunicación Asertiva. El método que acerca a las personas*. Editorial Trillas.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. [http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2017/04/art\\_37\\_351.pdf](http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2017/04/art_37_351.pdf)
- Palomera, R., Fernández, B. P., & Brackett, M. A. (2008). La inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes: algunas evidencias. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 6(2), 437-454.
- Palomino Macavilca, J. S. (2020). La comunicación asertiva para mejorar los procesos de gestión educativa [Tesis de la Universidad Garcilaso de la Vega].

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

Sanabria, I. (2020). Educación virtual: oportunidad para «aprender a aprender». *Análisis Carolina*, (42), 1.

Suárez Urquijo, S. L., Flórez Álvarez, J., & Peláez, A. M. (2019). Las competencias digitales docentes y su importancia en ambientes virtuales de aprendizaje. *Revista Reflexiones y Saberes*, (10), 33-41.

Valdivia, J. B., Zúñiga, B. R., Orta, M. A. P., & González, S. F. (2020). Relación entre autoestima y asertividad en estudiantes universitarios. *Tlatemoani: revista académica de investigación*, 11(34), 1-26.