Comunicación asertiva en adolescentes de Tumaco, Nariño

Assertive communication in adolescents from Tumaco, Nariño

Comunicação assertiva em adolescentes de Tumaco, Nariño

Flórez-Madroñero, Andrea Carolina; Arias-Romo, Daniela Alejandra; Obando-Rivera, Katherin Fernanda; Rivera-Arizala, Anyela Celene

Andrea Carolina Flórez-Madroñero
aflorez@umariana.edu.co
Universidad Mariana, Colombia

Daniela Alejandra Arias-Romo
arias196daniela@hotmail.com
Institución Educativa SEK Ipiales, Colombia

Katherin Fernanda Obando-Rivera
kataobando95@gmail.com
CENTRO HOSPITAL DIVINO NIÑOE.S.E., Colombia

Anyela Celene Rivera-Arizala
ancelene17@gmail.com
Institución Educativa Seminario de Ipiales, Colombia

Revista UNIMAR
Universidad Mariana, Colombia
ISSN: 0120-4327
ISSN-e: 2216-0116
Periodicidad: Semestral
vol. 40, núm. 1, 2022
editorialunimar@umariana.edu.co

Recepción: 03 Junio 2021
Revisado: 16 Septiembre 2021
Aprobación: 18 Octubre 2021

URL: http://portal.amelica.org/ameli/journal/447/4473060009/

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.

Resumen: El objetivo del presente trabajo fue evaluar tres dimensiones de asertividad a través de la Escala Multidimensional de Asertividad en adolescentes pertenecientes al Centro Educativo Nerete, Tumaco (Nariño). El estudio se orientó desde el paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo, con enfoque empírico analítico y diseño trasversal; se contó, a partir del muestreo no probabilístico, con 31 participantes entre 15 y 17 años. Como estrategia de valoración se empleó la escala EMA que analiza las dimensiones: no asertividad, asertividad indirecta y asertividad. Se determinó que, los adolescentes en su mayoría, presentan la dimensión de asertividad y, por lo tanto, poseen un adecuado nivel en la capacidad de expresarse de forma equilibrada; la mayoría de estudiantes no emplea medios indirectos para comunicarse.

Palabras clave: Comunicación, asertividad, adolescencia, adaptación.

Abstract: The objective of this work was to evaluate three dimensions of assertiveness through the Multidimensional Assertiveness Scale in adolescents belonging to the Nerete - Tumaco Educational Center (Nariño). The study was oriented from the quantitative paradigm, descriptive type, with analytical empirical approach and transversal design; from non-probabilistic sampling, it was counted with 31 participants between 15 and 17 years old. As a valuation strategy, the EMA scale was used, which analyzes the dimensions: non-assertiveness, indirect assertiveness, and assertiveness. It was determined that the majority of adolescents present the dimension of assertiveness and therefore have an adequate level of ability to express themselves in a balanced way; most students do not use indirect means to communicate

Keywords: Communication, assertiveness, adolescence, adaptation.

Resumo: O objetivo deste trabalho foi avaliar três dimensões de assertividade por meio da Escala de Assertividade Multidimensional em adolescentes pertencentes ao Centro Educacional Nerete - Tumaco (Nariño). O estudo foi orientado a partir do paradigma quantitativo, do tipo descritivo, com abordagem empírica analítica e delineamento transversal; a partir de amostra não probabilística, contou-se com 31 participantes entre 15 e 17 anos. Como estratégia de avaliação,

foi utilizada a escala EMA, que analisa as dimensões: não assertividade, assertividade indireta e assertividade. Constatou-se que a maioria dos adolescentes apresenta a dimensão da assertividade e, portanto, possui um nível adequado de capacidade para se expressar de forma equilibrada; a maioria dos alunos não usa meios indiretos para se comunicar.

Palavras-chave: Comunicação, assertividade, adolescência, adaptação.

1. Introducción

El presente artículo da a conocer los resultados de una investigación cuyo objetivo fue analizar el nivel de asertividad según la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) en adolescentes pertenecientes al Centro Educativo Nerete – Tumaco (Nariño). El proyecto realizado en esta zona rural de la costa Pacífica cobra interés frente a la presencia de múltiples formas de violencia que aquejan a la comunidad de esta región, entre ellas el conflicto armado, el abandono del Estado, las escasas oportunidades laborales y los bajos índices de escolaridad en la población a nivel general, aspectos que constituyen factores de riesgo para el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes (Betina y Contini, 2011). El estudio se desarrolló durante la época de confinamiento obligatorio por COVID-19, como un contexto de especial interés para estudiar el desarrollo de la comunicación asertiva, puesto que las interacciones sociales y afectivas estuvieron limitadas al ámbito familiar, reduciendo la interacción en la escuela y otros escenarios de socialización secundaria.

De acuerdo con el marco de las habilidades para la vida, la comunicación asertiva se considera una habilidad social que permite expresar e interpretar mensajes de forma apropiada con relación al contexto y la cultura, por lo que una comunicación eficaz y asertiva favorece la adaptación social en múltiples contextos, incluido el escolar (WHO, 2003, citada por Ruíz, 2014). Resulta importante mencionar que la comunicación asertiva se desarrolla en la medida en que avanza el ciclo vital y los procesos de socialización primaria y secundaria. En este sentido, la evaluación de esta habilidad permite anticipar posibilidades y obstáculos en el desarrollo adolescente, siendo éste un aporte valioso para la intervención en psicología educativa.

Respecto a la comunicación asertiva, se podría destacar que es una habilidad que equilibra la expresión y defensa de las ideas, sin que ello represente una imposición sobre las ideas de los demás; existen dos estilos opuestos que son la comunicación agresiva y pasiva; en cuanto al primero, tiene como característica general, una expresión de pensamientos, emociones y opiniones basada en el asalto hacia el otro; es un tipo de comunicación violenta que se relaciona con sentimientos de desprecio y dominio hacia los demás; la persona que se expresa agresivamente, hace uso de gestos intimidatorios, palabras de contenido imperativo y amenazador; así mismo, defiende sus derechos irrespetando los derechos de los demás (Van der Hofstadt, 2005). En cuanto a la comunicación pasiva, se refiere a un estilo inhibido de expresión, donde el sujeto se preocupa por satisfacer a los demás, siendo incapaz de defender sus derechos y argumentos (Lucía et al., 2017).

De acuerdo con Flores y Díaz (2004), hay tres dimensiones en el estudio de la asertividad:

- Asertividad indirecta: es la incapacidad del individuo para tener enfrentamientos directos con otras personas, generando que la expresión de ideas se vea dificultada por la deficiencia para poner límites, hacer peticiones o expresar sentimientos.
- No asertividad: es la inhabilidad del individuo para interactuar con otras personas y manejar la crítica, lo cual está relacionado con el déficit en la exteriorización de sentimientos, emociones u opiniones.
- Asertividad: hace referencia a la habilidad de las personas para "expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, para dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica" (p. 36).

En el marco del desarrollo adolescente, la asertividad es una habilidad muy importante, no solo para la construcción de redes sociales significativas, sino para el afianzamiento de la propia imagen y estima, en tanto las personas asertivas son más eficaces en sus interacciones y ello retroalimenta sus acciones en contexto. Por lo tanto, la asertividad se constituye en un factor protector para el adecuado desarrollo social y, promotor de bienestar y salud mental a lo largo del desarrollo personal.

2. Metodología

La investigación se desarrolló desde el paradigma cuantitativo, pues se aplicó una recolección y análisis de datos a partir de mediciones estandarizadas y objetivas, las cuales se apoyan en la estadística; además, se enmarca en el enfoque empírico analítico, tipo de estudio descriptivo y diseño transversal puesto que se buscó, de forma objetiva, explicar cómo se comporta la variable, sin llegar a intervenir sobre la misma (Hernández et al., 2014).

La Institución Educativa (IE) Nerete en Tumaco (Nariño), cuenta con una población total de 181 estudiantes, de los cuales 31 conformaron la muestra del presente estudio; para ello se realizó un muestreo no probabilístico intencional, considerando que contaran con los 15 años de edad cumplidos al momento de la evaluación y que los acudientes de los adolescentes consintieran la participación en el estudio.

Como instrumento de recolección de datos se empleó la EMA, elaborada por Flores y Díaz (2004); se trata de un instrumento válido y confiable que tiene como objetivo, identificar los tipos de asertividad que desarrollan los adolescentes. El instrumento goza de alta confiabilidad pues se sustenta en el análisis de consistencia interna Alfa de Cronbach de 0,91 (Flores y Díaz, 2004); se conforma de 45 ítems y cinco opciones de respuesta tipo Likert. El cuestionario fue digitalizado en formularios de Google para su aplicación durante el tiempo de cuarentena y aislamiento obligatorio por la pandemia de COVID-19.

3. Resultados

De acuerdo con la recolección de información, se obtuvo valores independientes para las tres dimensiones de asertividad; por lo tanto, se realizó la conversión de puntuaciones directas a puntuaciones típicas (puntuaciones T); se analizó de acuerdo con los perfiles de la prueba, donde se indica un rango normal de puntajes T entre 40 y 60.

TABLA 1
Descripción de Medidas Centrales Puntuaciones T

Dimensiones		Estadístico
Puntación T Asertividad	Media	49,51
	Mínimo	18
	Máximo	73
Puntación T Asertividad indirecta	Media	53,53
	Mínimo	33
	Máximo	77
Puntación T No asertividad	Media	50,83
	Mínimo	25
	Máximo	70

Se contó con la participación de ocho hombres (26 %) y 23 mujeres (74 %) entre los 15 y los 17 años. Dado que el instrumento permite evaluar tres dimensiones de la asertividad y determinar el perfil de cada evaluado, en la Tabla 2 se sintetiza los resultados obtenidos por cada dimensión.

TABLA 2
Resultados generales EMA

Dimensión	No asertividad		Asertividad indirecta		Asertividad	
Nivel Alto	5	16 %	8	26 %	4	13 %
Nivel Medio	23	74 %	21	68 %	22	71 %
Nivel Bajo	3	10 %	2	6 %	5	16 %

Como se puede apreciar, en lo referente a los resultados de la categoría No Asertividad, el 74 % se encuentra dentro de la media y el 10 % puntuó nivel bajo; solo el 16 % de los participantes está por encima de la media, indicando que estos últimos demuestran una dificultad para expresar sus deseos, opiniones o sentimientos, por lo que se identifica, en estos casos, que cinco participantes son sujetos no asertivos. En términos generales, esta primera dimensión señalaría la ausencia de esta dimensión en la mayoría de los evaluados.

En cuanto a la dimensión Asertividad Indirecta, el puntaje medio y bajo son favorables, pues indican ausencia de asertividad indirecta, mientras que, los puntajes por encima de la media, en este caso obtenidos por el 26 % de los participantes, indicaría que son sujetos inhábiles para expresarse abiertamente y tienen dificultad en realizar enfrentamientos directos para manifestar sus deseos o sentimientos, por lo que tienden a usar medios indirectos como mensajes o llamadas.

Finalmente, en lo que respecta a la dimensión de Asertividad, es el nivel bajo el que indica dificultad para expresarse durante sus relaciones interpersonales. Quienes obtuvieron puntuaciones por encima de la media son capaces de expresar sus limitaciones, sentimientos y opiniones, lo cual indica que son socialmente hábiles. En las tres dimensiones evaluadas se aprecia que la mayoría de participantes obtuvo puntajes medios, lo cual indica que se ubican dentro de los parámetros normales para cada categoría.

En las Figuras 1 y 2 se puede apreciar el comportamiento de las tres dimensiones según el género y la edad:

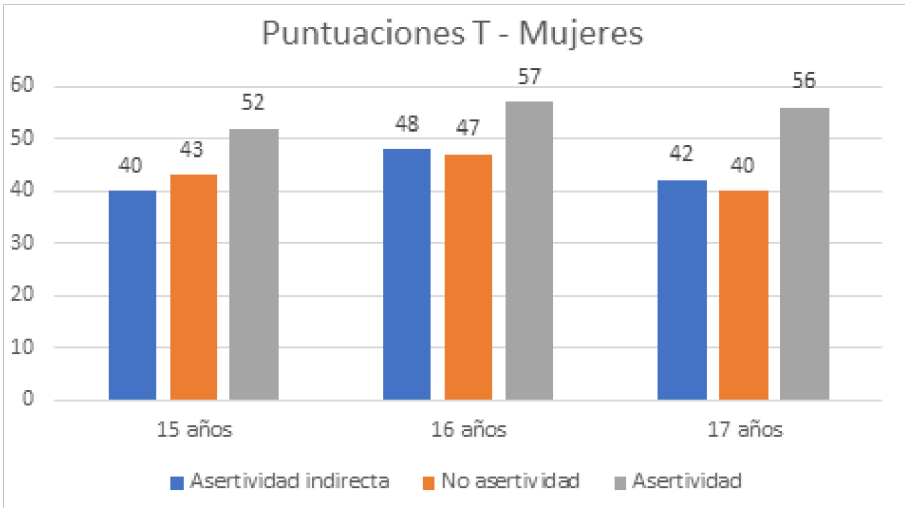

FIGURA 1
Puntuaciones T en mujeres según la edad

De acuerdo con la Figura 1, las mujeres presentan las tres dimensiones dentro del rango normal (entre 40 y 60), sin que exista predominancia de ninguna de las dimensiones en particular. También se puede interpretar

que la asertividad indirecta tiende a ubicarse en el umbral mínimo de normalidad, entendiéndose que es una dimensión poco menos presente que las demás.

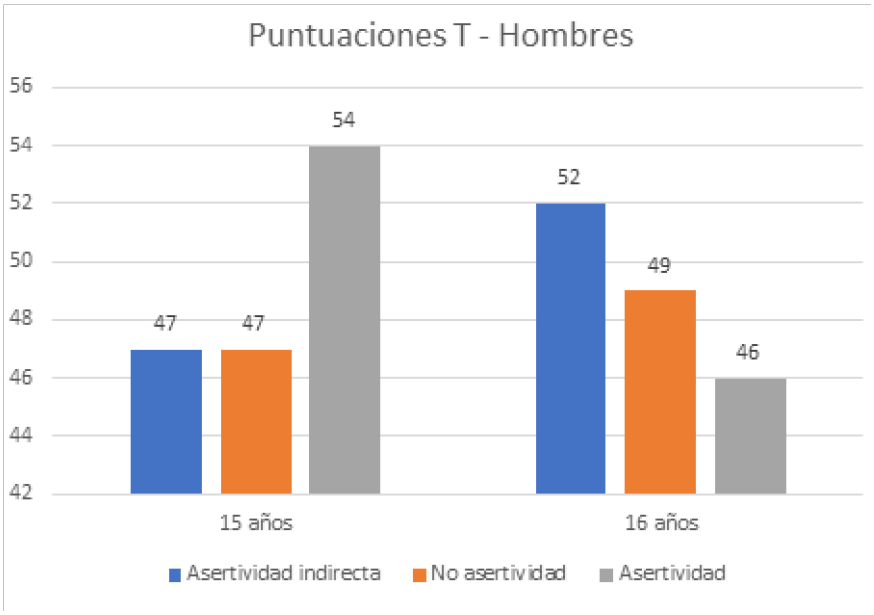

FIGURA 2
Puntuaciones T en hombres según la edad

En la Figura 2 se puede apreciar que los resultados obtenidos por los hombres también se encuentran dentro del rango normal. Se puede evidenciar que la categoría de asertividad es notablemente superior en el grupo de 15 años, mientras que, en el grupo de 16, se marca una tendencia al umbral superior en cuanto a asertividad indirecta; estos estudiantes podrían presentar mayores dificultades al momento de relacionarse de forma asertiva.

Con base en los resultados analizados, se puede apreciar que, en general, los alumnos de la IE Nerete en Tumaco, presentan niveles de asertividad satisfactorios; no obstante, se considera oportuno fortalecer las habilidades para la comunicación asertiva, puesto que se observa participantes que obtuvieron niveles altos de asertividad indirecta y no asertividad, así como niveles bajos de asertividad, lo cual señala la necesidad de fomentar formas más directas y abiertas de comunicación, contrarrestando aquellos mecanismos indirectos que pueden distorsionar la intención comunicativa y afectar las relaciones interpersonales.

Resulta importante aclarar que, en la dimensión de Asertividad indirecta, el puntaje inferior a la media indica que son sujetos capaces de expresarse y no necesitan de medios indirectos como cartas o teléfonos para dar a conocer sus opiniones; así mismo, el puntaje inferior a la media en la categoría de No asertividad, indicaría que no existen problemas en la comunicación presente en sus relaciones interpersonales. En este sentido, un porcentaje fundamental de la muestra evaluada presenta estas características y se ubica dentro de los rangos normales para estas dimensiones.

4. Discusión

En esta investigación se reflexiona sobre los alcances y las limitaciones que se puede encontrar en el acto comunicativo; algunas de estas dificultades pueden desencadenar enfrentamientos en diferentes entornos donde el ser humano se desenvuelve, afectando no solo la interacción social, sino también la capacidad adaptativa de la persona. Así mismo, la inhabilidad en la comunicación asertiva puede limitar la expresión de ideas, pensamientos, opiniones y sentimientos; por ende, en este estudio se resalta la importancia de

la evaluación temprana de esta habilidad, especialmente en contextos educativos donde se puede gestar ambientes propicios para el desarrollo integral.

Frente a los postulados expuestos, Cárdenas (citado por Contreras, 2013) coincide con el presente trabajo, en la necesidad de articular esta variable de comunicación asertiva en centros educativos, al exponer que la ausencia de esta habilidad se encuentra directamente relacionada con fenómenos como el acoso escolar o matoneo, así como la presencia de manifestaciones violentas en entornos como la familia. Así, partiendo de la exposición de la necesidad planteada en la presente investigación y la propuesta dada por el autor citado, se puede afirmar que la problemática planteada en el proyecto, resulta oportuna.

Por otra parte, frente al uso de la escala EMA como medio de evaluación de la asertividad, León et al., (2009) esclarecen que, éste es un medio adecuado para medir este atributo y que existe una relación muy importante entre el desarrollo de la asertividad y su impacto en la autoestima de los adolescentes. Esta consideración también sugiere que la IE y la población participante cuentan con un factor protector para el desarrollo sano de la autoestima, pese a las condiciones adversas que están presentes en el contexto histórico y social de la actualidad.

Frente a la primera dimensión, se destaca que la asertividad es considerada una destreza que posee un individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos; le permite dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica (Flores y Díaz, 2004). Para el caso del presente estudio, los adecuados niveles alcanzados, representan un aporte importante en el desarrollo integral de los adolescentes, pues contar con la destreza de comunicarse asertivamente en esta etapa, permite condiciones favorables al momento de entablar relaciones sociales, solucionar conflictos, dar a conocer una postura y, desenvolverse a nivel académico.

Algunas aproximaciones teóricas que permiten comprender estos resultados afirman que los comportamientos sociales son aprendidos a lo largo del ciclo vital por lo que, ciertas conductas de los niños y adolescentes para relacionarse con sus pares, como el hecho de ser amable con los adultos o reaccionar agresivamente, dependen del proceso de socialización con adultos de referencia y figuras valoradas por el adolescente (Betina y Contini, 2011). Así, cobra relevancia el ambiente familiar y social más cercano del adolescente para lograr interactuar con modelos de comportamiento que influyen de manera compleja y sincrónica sobre la comunicación asertiva.

En concordancia, Chala y Matoma (2013) expresan que la forma como se comporta y comunica el adolescente se debe, en gran medida, a las pautas de crianza y las características propias del sujeto que afronta la transición entre la autosuficiencia e independencia de un adulto y la obediencia de un niño. También mencionan que los adolescentes, en ocasiones, se ven expuestos a un entorno novedoso y exigente, donde deben interactuar y relacionarse con compañeros, docentes y directivos que en un primer momento desconocen, además de verse expuestos a responsabilidades diferentes a las del contexto escolar; es por esto que, destrezas como la asertividad, desempeñan un papel esencial para facilitar la interacción y la adaptación a este nuevo entorno. Con base en lo descrito, Pérez (2013) expresa la relevancia que tiene para el sujeto adolescente el sentirse parte de un grupo y entablar relaciones sociales, dos procesos que se apoyan en destrezas como la asertividad, una habilidad que le facilita alcanzar la filiación e identidad con un grupo.

En otro aspecto, se debe destacar algunas diferencias existentes entre hombres y mujeres en cuanto al nivel de asertividad, puesto que el género femenino presenta mejores puntuaciones, lo cual fue evidente en las puntuaciones T de este grupo, que se encuentran entre el rango de 52 a 56, mientras que en los varones, dichas puntuaciones oscilan entre 46 y 54. Partiendo de los razonamientos expresados, se trae a colación el estudio realizado por Betancourth et al. (2017), quienes en su trabajo también revelan diferencias significativas en cuanto a la variable género, puesto que las mujeres presentan niveles más altos en estas destrezas, las cuales incluyen la comunicación asertiva. Se podría analizar que el género femenino ha sido socializado en los cánones de la abierta expresión de sentimientos mientras que, en el género masculino, la expresión de sentimientos resulta inapropiada en algunos contextos, especialmente los más tradicionales y machistas.

Por otro lado, las expresiones agresivas y de rudeza son aceptadas en sociedad cuando son ejercidas por el género masculino; estos aspectos, marcados por factores históricos, sociales y culturales, ayudan a explicar la incidencia que estos estereotipos pueden desplegar sobre el desarrollo de la comunicación asertiva (García et al., 2014).

Igualmente, se puede inferir que el contexto escolar puede estar aportando en el desarrollo de estos niveles adecuados de asertividad, afirmación apoyada por Caballero (2010), quien encontró que las prácticas basadas en la gestión democrática de normas, la educación en valores y la puesta en marcha de habilidades socioemocionales como la comunicación asertiva, apoyan en la gestión de paz y convivencia escolar, por lo que es posible inferir que la articulación de habilidades sociales como la asertividad en la escuela, lograría interferir en las buenas prácticas educativas y, de una u otra forma, contrarrestar los efectos negativos que puede tener un entorno violento sobre el desarrollo de esta destreza.

Con respecto a la dimensión de asertividad indirecta, se puede identificar que, entre los evaluados, no existe una inhabilidad al momento de someterse a enfrentamientos directos con otros individuos de su entorno, bien sea en situaciones de su cotidianidad referentes al trabajo, familia o pares, estudio, trabajo u hogar, concediéndoles expresar sus opiniones, sentimientos, peticiones o limitaciones personales mediante el uso de medios electrónicos o cartas (Flores y Díaz, 2004); en esa medida, los resultados indican que la mayoría de los evaluados no necesita expresarse de manera indirecta.

En la investigación de Mendoza y Maldonado (2016), quienes también emplean la escala EMA en adolescentes de secundaria, se evidencia que algunos de ellos presentan un puntaje alto en la dimensión de asertividad indirecta, permitiendo esclarecer que una parte considerable de los sujetos en observación emplea medios como: teléfono, mensajes o redes sociales para expresarse; ello sugiere que las personas con alta asertividad indirecta no cuentan con habilidades necesarias que les permitan expresar lo que sienten de forma directa, debido probablemente, a características individuales tales como baja autoestima, alto nivel de ansiedad y depresión.

Es relevante considerar que, en la comunicación indirecta entran en juego diferentes elementos tecnológicos, los cuales funcionan como puente para que los jóvenes entablen relaciones sociales; no obstante, el uso continuo de las nuevas tecnologías les genera aislamiento social, pues se evidencia que se deja de lado el realizar actividades en grupos de pares y, con ello, se ve directamente afectado el desarrollo de habilidades sociales (Luque y Herrero, 2019).

Por otro lado, la dimensión de no asertividad se entiende como "la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, limitaciones, alabanzas, iniciar la interacción con otras personas y manejar la crítica" (Flores y Díaz, 2004, p. 36). Los resultados de esta investigación indican que los adolescentes evaluados no ostentan dificultades para expresarse; por el contrario, se ratifica que cuentan con un factor protector frente a los riesgos presentes en su entorno social, como lo refiere el Comité Internacional de la Cruz Roja (2011): este entorno sufre la presencia de diferentes formas de violencia, abandono del Estado, pocas oportunidades laborales y bajos índices de escolaridad, aspectos considerados factores desfavorables para el desarrollo saludable y seguro; sin embargo, la comunicación asertiva permite gestar entornos saludables para los adolescentes, ambientes de calidad que potencialicen su desarrollo y generen en los individuos el afianzamiento de sus habilidades sociales, particularmente aquellas con las que hacen frente a los desafíos cotidianos de la actualidad.

En este sentido, los resultados del estudio indican la importancia de continuar desplegando acciones sociales y psicoeducativas que mantengan y fortalezcan la comunicación asertiva, como una forma de restituir el tejido social y la calidad educativa en Tumaco.

Se debe destacar que la pandemia de COVID-19 puede llegar a afectar el comportamiento y afrontamiento de los adolescentes respecto a las demandas sociales y educativas, lo que frecuentemente lleva al aislamiento, trae consigo el temor al rechazo o la timidez y genera que entable, a lo largo de su vida, relaciones torpes que empeoran su interacción y adaptación en el entorno (Rincón et al., 2015).

Una propuesta importante frente al presente estudio es que estos datos sean usados como línea de base para un proyecto de retorno seguro, progresivo y saludable a las aulas de clase, considerando que, si bien la escuela no ha cesado sus actividades, el acompañamiento psicosocial enfrentó grandes desafíos, por lo que es un momento crítico para fortalecer las habilidades sociales y favorecer la adaptación escolar como mecanismo para prevenir la deserción y repitencia en la escuela.

En cuanto a las causas habituales de la falta de asertividad, se relacionan con la falta de autoestima y una pobre imagen personal, por lo que a la base del problema se le atañe un entorno exigente, la abundancia de castigos, la ausencia de apoyo en el desarrollo y la exposición prolongada a malas experiencias con expresiones de burla o descalificantes, generando comportamientos evitativos que repercuten en un aislamiento social, por miedo a ser objeto de rechazo.

Lo analizado hasta este punto permite establecer que existen niveles adecuados en las tres dimensiones de la asertividad, lo que significa, según Mantilla (2001), que los estudiantes evaluados cuentan con destrezas para reconocer fortalezas, debilidades, gustos y disgustos del propio ser, facilitando el desarrollo del componente empático que, por consiguiente, favorece la capacidad de comunicarse asertivamente.

Para finalizar, cabe resaltar que la comunicación asertiva es considerada como un elemento clave para desarrollar en las edades que abarca la adolescencia, puesto que sus características universales se centran en las habilidades y aspectos sociales del ser humano, donde el proceso de interacción social en el adolescente es posible, con una adecuada comprensión de los roles sociales, así como de la participación plena en los distintos ámbitos en los que se encuentran otros iguales (Betina y Contini, 2011).

5. Conclusiones

Si bien la investigación permite identificar adecuados niveles en la habilidad de comunicación asertiva, por la edad y las circunstancias sociales que este grupo etario atraviesa en la actualidad, se considera oportuno su fortalecimiento permanente, para favorecer el afrontamiento saludable de los desafíos cotidianos que surgen en este contexto.

En primer lugar, se puede afirmar la existencia de niveles adecuados en la dimensión de asertividad, por lo que se concluye que los alumnos poseen un adecuado nivel en la capacidad de expresarse de forma equilibrada. En segundo lugar, se observa que, en la dimensión de asertividad indirecta, la mayoría cuenta con la capacidad de exponer sus puntos de forma directa y ello está dentro del rango normal. En tercer lugar, en el nivel de no asertividad, se evidencia que la mayoría presenta un nivel medio; ello permite concluir que, en términos generales, todas las dimensiones están en niveles normales; no obstante, algunos evaluados presentaron niveles altos de asertividad indirecta y no asertividad, lo que amerita el acompañamiento individual y un plan psicoeducativo de fortalecimiento de la comunicación asertiva, como un recurso pertinente para el retorno gradual y seguro a las aulas.

Otro aspecto revelado por los hallazgos de este estudio se relaciona con la variable de género: las mujeres presentan niveles más altos de asertividad respecto a los hombres, destacando que fueron las adolescentes de 16 años quienes presentaron puntuaciones T más elevadas, con un puntaje de 57, mientras que los varones presentaron una puntuación T de 46.

Como reflexión final, se puede afirmar que la comunicación asertiva es una habilidad dinámica que puede aprenderse y enseñarse por lo que, en el contexto escolar donde fue evaluada, debe fortalecerse como un entorno promotor que propicia relaciones protectoras, seguras y estimulantes, que conduzcan a los niños, niñas y adolescentes al desarrollo de mejores destrezas interpersonales.

6. Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

Referencias

Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V. y Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Psicoespacios, 11*(18), 133-147.

Betina, A. y Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades, 12*(23), 159182.

Caballero, M. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de Paz y Conflictos*, 154-169.

Chala, L. D. y Matoma, L. V. (2013). *La construcción de la identidad en la adolescencia* [Tesis de Pregrado, Universidad Pedagógica Nacional]. http://repositorio.pedagogica.edu.co/handle/20.500.12209/2535

Comité Internacional de la Cruz Roja. (2011). *Los niños afectados por los conflictos armados y otras situaciones de violencia.* Comité Internacional de la Cruz Roja.

Contreras, Á. (2013). El fenómeno de bullying en Colombia. *Revista Logos, Ciencia y Tecnología, 4*(2), 100-114.

Flores, M. y Díaz, R. (2004). *Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).* Editorial Manual Moderno.

García, M., Cabanillas, G., Morán, V. y Olaz, F.O. (2014). Diferencias de género en habilidades sociales en estudiantes universitarios de argentina. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones", 7*(2), 114-135.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

León, A., Rodríguez, C., Ferrel, F. y Ceballos, G. (2009). Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad pública de la ciudad de Santa Marta (Colombia). *Psicología desde el caribe*, 91-102.

Lucía, B., Arranz, V. y Aguado, D. (2017). *Programa de entrenamiento en habilidades: Comunicación*. UAM Ediciones. https://doi.org/10.15366/hab.comunicacion2008

Luque, A. y Herrero, N. (2019). Impacto de la tecnología en la sociedad: el caso de Ecuador. *Universidad y Sociedad, 11*(5), 11-66.

Mantilla, L. (2001). *Habilidades para la vida, una propuesta educativa para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales.* Fe y Alegría.

Mendoza, B. y Maldonado, V. (2016). Acoso escolar y habilidades sociales en alumnado de educación básica. *Ciencia ergo-sum, 24*(2), 109-116.

Pérez, L. C. (2013). *"Nivel de asertividad en adolescentes" (Estudio realizado en la Fundación "Futuro de los niños" del municipio de Salcajá, Quetzaltenango* [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Perez-Luis.pdf

Rincón, L. R., Ortiz, Y. A., Cáceres, L. Á., López, A. R. y Mendieta, Y. O. (2015). Influencia de la ausencia de comunicación asertiva en el desarrollo psico-social de los sujetos que conforman las familias de las comunidades de Girardot, Zipaquirá, Suesca, Flor del llano y Batallón en Bogotá [Trabajo de diplomado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3773/107834804 6.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ruíz, V. (2014). Habilidades para la vida: una propuesta de formación humana. *Itinerario Educativo, 28*(63), 61-89.

Van der Hofstadt, R. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación: cómo mejorar la comunicación personal* (2.ª ed.). Editorial Díaz de Santos S. A.