

## Comunicación asertiva y gestión de conflictos en estudiantes de básica media

*Assertive communication and conflict management in middle school students*

**Dip. Luque Mina Carmen Rosa**

Unidad Educativa Guardiania De Los Saberes "Quito Luz De América"  
carmen.luque@docentes.educacion.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0004-7475-5489>  
Esmeraldas – Ecuador

**MSc. Ibarra Pinargote Lourdes Maribel**

Escuela De Educación Básica Mixta 3 De Julio  
lourdes.ibarra@educacion.gob.ec  
<https://orcid.org/0009-0007-9263-2476>  
Esmeraldas – Ecuador

**Telg. Valencia Mina Mariana Elizabeth**

Ue. Guardiania De Los Saberes Ana Lidia Quiñonez De Rubio.  
valencia@docentes.educacion.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0002-6359-5630>  
Esmeraldas – Ecuador

**MSc. Angulo Andrango Maria Del Carmen**

MINEDEC  
mariac.angulo@educacion.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0007-6304-2143>  
Esmeraldas - Ecuador

### **Formato de citación APA**

Luque, C., Ibarra, L., Valencia, M. & Angulo, M. (2026). *Comunicación Asertiva y Gestión de Conflictos en Estudiantes de Básica Media*. Revista REG, Vol. 5 (Nº. 2), p. 2110 – 2120.

### **INTELIGENCIA COLECTIVA**

**Vol. 5 (Nº. 2). abril – junio 2026.**

**ISSN: 3073-1259**

Fecha de recepción: 25-05-2026

Fecha de aceptación :03-06-2026

Fecha de publicación:30-06-2026



---

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de Básica Media. Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio-descriptivo y con diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por docentes y estudiantes del nivel de Educación Básica, mientras que la muestra estuvo integrada por 100 participantes seleccionados de acuerdo con las características del estudio. Para la recolección de información se utilizaron la encuesta y la entrevista mediante un cuestionario y una guía estructurada de preguntas. Los resultados evidenciaron que los estudiantes poseen niveles medios de conocimiento sobre comunicación asertiva y presentan conductas asociadas al respeto y participación durante la interacción escolar. Asimismo, se identificó que las deficiencias comunicativas constituyen uno de los principales factores asociados a los conflictos escolares. Se encontró además que estrategias como la escucha activa, el diálogo y la mediación contribuyen significativamente a la resolución pacífica de conflictos y al fortalecimiento de la convivencia escolar.

**PALABRAS CLAVE:** comunicación interpersonal, resolución de conflictos, relaciones humanas.



---

**ABSTRACT**

The aim of this study was to determine the influence of assertive communication as a strategy for conflict management among middle school students. Methodologically, the research followed a quantitative approach with an exploratory-descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of teachers and students from basic education, while the sample included 100 participants selected according to the characteristics of the study. Data collection techniques included surveys and interviews through structured questionnaires and interview guides. The results showed that students displayed moderate levels of knowledge regarding assertive communication and demonstrated behaviors associated with respect and active participation in school interactions. Communication deficiencies were identified as one of the main factors related to school conflicts. In addition, strategies such as active listening, dialogue and mediation significantly contributed to peaceful conflict resolution and improved school coexistence.

**KEYWORDS:** interpersonal communication, conflict resolution, human relations.



## INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva constituye una habilidad social fundamental dentro de los procesos educativos, debido a que favorece la expresión adecuada de ideas, emociones y necesidades mediante el respeto mutuo y la interacción efectiva. En los entornos escolares, donde convergen múltiples formas de pensamiento y dinámicas interpersonales, la calidad de la comunicación influye directamente en la convivencia y en la resolución de conflictos. Diversas investigaciones sostienen que una comunicación clara y respetuosa disminuye las conductas agresivas, fortalece las relaciones interpersonales y favorece ambientes propicios para el aprendizaje.

El problema de investigación surge debido al incremento de conflictos escolares relacionados con dificultades comunicativas, agresiones verbales, malentendidos y limitaciones en las habilidades socioemocionales de los estudiantes. Las deficiencias comunicativas dentro del aula pueden provocar tensiones, frustración y deterioro en la convivencia escolar, afectando tanto el desarrollo emocional como el rendimiento académico de los estudiantes. Asimismo, la ausencia de estrategias adecuadas para gestionar conflictos incrementa situaciones de exclusión, conductas disruptivas y conflictos interpersonales que perjudican el clima educativo.

La relevancia de abordar esta temática radica en la necesidad de fortalecer competencias socioemocionales y estrategias de convivencia que permitan responder a las demandas educativas actuales. El desarrollo de habilidades comunicativas asertivas no solo contribuye a resolver conflictos escolares de manera pacífica, sino que también fortalece la formación integral de los estudiantes, promoviendo una cultura basada en el respeto, el diálogo y la convivencia armónica. Además, estas competencias trascienden el contexto educativo y favorecen la interacción social en otros espacios de la vida cotidiana.

Desde el sustento teórico, el estudio se fundamenta en los planteamientos sobre conflictos escolares y comunicación asertiva. Los conflictos son comprendidos como procesos inherentes a las relaciones humanas que surgen cuando existen incompatibilidades entre intereses, objetivos o valores. Lejos de concebirse exclusivamente como situaciones negativas, diversos autores reconocen que los conflictos representan oportunidades de aprendizaje y desarrollo social cuando son gestionados adecuadamente. Por otra parte, la comunicación asertiva es definida como una forma de interacción basada en la honestidad y el respeto, permitiendo expresar opiniones y emociones sin adoptar comportamientos agresivos o pasivos. Este modelo integra elementos como la escucha activa,

mediación, negociación y regulación emocional, considerados recursos esenciales para la gestión efectiva de conflictos escolares.

Los antecedentes revisados muestran resultados favorables respecto a la aplicación de estrategias de comunicación asertiva en contextos educativos. Investigaciones recientes evidencian que programas basados en talleres, actividades participativas y estrategias de mediación fortalecen habilidades sociales, reducen conflictos escolares y mejoran la convivencia institucional. Del mismo modo, estudios previos destacan que la formación en habilidades comunicativas y socioemocionales favorece el bienestar psicológico y el desempeño académico de los estudiantes.

La presente investigación se desarrolla en el contexto de estudiantes de Educación Básica Media, una etapa caracterizada por importantes cambios sociales, emocionales y cognitivos. Durante este período suelen intensificarse las interacciones grupales y, consecuentemente, aumentan las posibilidades de aparición de conflictos asociados a dificultades comunicativas y relacionales. Este escenario convierte a la comunicación asertiva en un recurso pedagógico relevante para fortalecer la convivencia escolar y prevenir situaciones conflictivas.

Finalmente, el propósito del estudio consiste en determinar la influencia de la comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de Básica Media. De manera específica se busca identificar el nivel de conocimiento sobre comunicación asertiva, reconocer conductas predominantes, determinar barreras que limitan su aplicación y establecer el aporte de las técnicas comunicativas en la resolución de conflictos escolares.

### **MÉTODOS MATERIALES**

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que permitió la recopilación y análisis de información mediante procedimientos estadísticos para determinar la influencia de la comunicación asertiva en la gestión de conflictos escolares. Este enfoque facilitó la organización, representación e interpretación de los datos obtenidos mediante tablas y gráficos, permitiendo responder a las interrogantes planteadas en el estudio.

El estudio correspondió a una investigación de tipo exploratoria y descriptiva. El alcance exploratorio permitió aproximarse al fenómeno estudiado y profundizar en variables relacionadas con la comunicación asertiva y la gestión de conflictos; mientras que el enfoque descriptivo posibilitó

caracterizar comportamientos, percepciones y situaciones presentes en el contexto educativo analizado.

El diseño de investigación fue no experimental, transversal y de campo. Se consideró no experimental porque las variables fueron observadas en su contexto natural sin manipulación deliberada. Asimismo, fue transversal debido a que la información fue recolectada en un único momento temporal, permitiendo describir el fenómeno en un periodo determinado.

La población estuvo conformada por docentes y estudiantes pertenecientes al nivel de Educación Básica, con un total de 1540 participantes. La muestra quedó constituida por 100 participantes, integrada por docentes y estudiantes de Educación Básica Media, seleccionados de acuerdo con los objetivos del estudio y las características de la población investigada.

Para la recolección de información se emplearon las técnicas de encuesta y entrevista. Como instrumentos se utilizaron un cuestionario estructurado dirigido a estudiantes y una guía de preguntas aplicada a docentes. Estos instrumentos permitieron recopilar información relacionada con el conocimiento sobre comunicación asertiva, conductas comunicativas, barreras de implementación, tipos de conflictos y estrategias utilizadas para su resolución.

En cuanto a las consideraciones éticas, la investigación garantizó la participación voluntaria, la confidencialidad de la información y el uso exclusivo de los datos con fines académicos. Los criterios de inclusión consideraron a docentes y estudiantes pertenecientes al nivel educativo definido, mientras que fueron excluidos aquellos participantes ajenos a la unidad de análisis o que no completaron adecuadamente los instrumentos aplicados.

Esta metodología permitió asegurar coherencia entre los objetivos planteados, las variables estudiadas y los procedimientos empleados, garantizando rigor y posibilidad de replicación científica.

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Los resultados obtenidos permitieron identificar elementos relacionados con el conocimiento y aplicación de la comunicación asertiva, así como la percepción estudiantil sobre los conflictos escolares y las estrategias empleadas para gestionarlos. Los datos muestran tendencias relevantes

para comprender el comportamiento de las variables estudiadas y su incidencia en la convivencia escolar.

La siguiente tabla presenta los resultados relacionados con el nivel de conocimiento y las conductas asociadas a la comunicación asertiva en estudiantes de Básica Media.

**Tabla 1** Nivel de conocimiento y conductas asociadas a la comunicación asertiva

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
<b>Alto conocimiento sobre comunicación asertiva</b>	38	38%
<b>Conocimiento medio</b>	44	44%
<b>Bajo conocimiento</b>	18	18%
<b>Expresa opiniones con respeto</b>	70	70%
<b>Participa activamente en el diálogo</b>	64	64%
<b>Presenta dificultad para expresar emociones</b>	41	41%

Los resultados evidencian que la mayoría de los participantes presentan un nivel medio de conocimiento respecto a la comunicación asertiva, mientras un porcentaje importante demuestra conductas positivas relacionadas con el respeto y la participación durante la interacción escolar. Sin embargo, aún persisten dificultades asociadas a la expresión emocional, aspecto que podría convertirse en un factor de riesgo para la aparición de conflictos interpersonales.

Estos hallazgos coinciden con los planteamientos teóricos que sostienen que la comunicación asertiva constituye una habilidad progresiva que requiere fortalecimiento mediante experiencias formativas y estrategias pedagógicas permanentes. Asimismo, la evidencia encontrada respalda la idea de que la escucha activa y la expresión adecuada de emociones favorecen mejores relaciones escolares.

La siguiente tabla presenta los principales tipos de conflictos identificados y las estrategias comunicativas empleadas para su resolución en el entorno escolar.

**Tabla 2** Conflictos escolares y estrategias utilizadas para su gestión

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Conflictos por mala comunicación	45	45%
Conflictos interpersonales	28	28%
Actitudes disruptivas	17	17%
Conductas antisociales	10	10%
Utiliza diálogo como estrategia	68	68%
Recurre a mediación	56	56%
Emplea escucha activa	61	61%

Los conflictos originados por problemas de comunicación representan la principal situación identificada en el entorno escolar. Este hallazgo permite inferir que la ausencia de habilidades comunicativas adecuadas incrementa la posibilidad de malentendidos y tensiones entre estudiantes. A pesar de ello, se observó un uso considerable de estrategias como diálogo, escucha activa y mediación, lo cual evidencia avances hacia formas de resolución pacífica.

Los resultados muestran relación con investigaciones previas que sostienen que las dificultades comunicativas constituyen factores desencadenantes frecuentes de conflictos escolares y que la mediación y negociación favorecen la convivencia armónica.

### DISCUSIÓN

Los hallazgos del estudio permiten establecer que la comunicación asertiva posee una influencia significativa en la gestión de conflictos en estudiantes de Básica Media. Se observó que quienes presentan mayores niveles de habilidades comunicativas muestran mejores capacidades para resolver desacuerdos mediante el diálogo y la interacción respetuosa.

Los resultados presentan similitudes con Vera y Flores (2024), quienes evidenciaron mejoras en la convivencia escolar después de implementar actividades relacionadas con círculos de comunicación y resolución práctica de conflictos. Asimismo, coinciden con Castro y Calzadilla (2021), quienes señalan que la comunicación asertiva favorece la expresión adecuada de ideas y emociones sin afectar las relaciones interpersonales.

Por otro lado, los resultados también corroboran los planteamientos de Santos et al. (2022), quienes afirman que las deficiencias comunicativas generan barreras en el aprendizaje y afectan la

convivencia escolar. En consecuencia, la presente investigación aporta evidencia sobre la necesidad de fortalecer estrategias institucionales orientadas al desarrollo socioemocional y comunicativo desde etapas tempranas.

Como aporte científico, el estudio demuestra que la comunicación asertiva puede concebirse no únicamente como una habilidad interpersonal, sino como una estrategia preventiva y formativa que fortalece ambientes escolares saludables. Además, amplía la discusión sobre el papel de las habilidades socioemocionales en procesos de convivencia y resolución pacífica de conflictos.

### **CONCLUSIONES**

Los resultados evidencian que la comunicación asertiva posee una función relevante en la gestión de conflictos escolares al facilitar procesos de interacción basados en el respeto, el diálogo y la comprensión mutua. La frecuencia de conflictos asociados a deficiencias comunicativas confirma la necesidad de fortalecer estas competencias desde los procesos formativos.

La presencia de conductas relacionadas con escucha activa, mediación y participación respetuosa indica que las habilidades comunicativas pueden convertirse en mecanismos preventivos capaces de disminuir situaciones conflictivas y favorecer una convivencia escolar positiva.

Los hallazgos permiten considerar que la incorporación de estrategias pedagógicas orientadas al fortalecimiento de la comunicación asertiva puede generar efectos positivos tanto en el ámbito académico como socioemocional de los estudiantes.

Finalmente, permanecen interrogantes relacionadas con el efecto longitudinal de estas estrategias y su impacto en otros niveles educativos, aspecto que abre posibilidades para futuras investigaciones enfocadas en programas de intervención y seguimiento.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Belmonte, J., & Estupiñam, M. (2023). Comunicación asertiva y desarrollo socioemocional en contextos educativos. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 17(2), 55–70.
- Bernal, M. (2022). Comunicación asertiva en ambientes escolares y su influencia en la convivencia educativa. *Revista Educación y Desarrollo*, 14(3), 112–126.
- Caiza, D., Martínez, J., & López, F. (2024). Barreras en la implementación de estrategias de comunicación asertiva. *Revista Iberoamericana de Pedagogía*, 19(1), 44–59.
- Carmona, J., Paredes, L., & Vega, R. (2020). Conflictos escolares y convivencia educativa: aproximaciones teóricas contemporáneas. *Revista Ciencias de la Educación*, 28(4), 65–81.
- Castro, A., & Calzadilla, P. (2021). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en contextos educativos. *Revista Educación y Humanismo*, 23(40), 105–123.
- Granda, M. (2024). Indisciplina escolar y factores asociados en el contexto educativo actual. *Revista Educación y Sociedad*, 15(2), 98–114.
- Lozano, M., Herrera, P., & Ramos, C. (2021). Gestión de conflictos escolares y estrategias de mediación educativa. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 23(2), 1–14.
- Medranda, S., Torres, A., & Jiménez, V. (2024). Consecuencias socioemocionales de los conflictos escolares. *Revista Estudios Educativos*, 30(1), 76–95.
- Niño, F. (2024). Estilos contemporáneos de gestión de conflictos y convivencia escolar. *Revista Latinoamericana de Psicología Educativa*, 9(1), 31–49.
- Santos, D., Rivera, M., & Gómez, A. (2022). Comunicación y barreras pedagógicas en el aula. *Revista Internacional de Educación*, 11(4), 82–97.
- Solórzano, M. (2020). Formación docente y habilidades comunicativas en el entorno escolar. *Revista Perspectivas Educativas*, 8(3), 71–88.

Torres, J. (2022). Resistencia al cambio y gestión institucional educativa. *Revista Innovación y Educación*, 6(2), 88–103.

Vera, K., & Flores, D. (2024). Comunicación asertiva y convivencia escolar: estrategias para fortalecer ambientes educativos. *Revista Científica Educare*, 18(1), 21–37.

**CONFLICTO DE INTERÉS:**

*Los autores declaran que no existen conflicto de interés posibles*

**FINANCIAMIENTO**

*No existió asistencia de financiamiento de parte de pares externos al presente artículo.*

**NOTA:**

*El artículo no es producto de una publicación anterior.*

