

## Diagnóstico de la comunicación asertiva en docentes de la UNES: Implicaciones para la calidad educativa

Diagnosis of assertive communication among UNES teachers: Implications for educational quality

**Genesis Flores**

Universidad Nacional Experimental de la Seguridad. Cojedes, Venezuela  
<https://orcid.org/0009-0005-2789-1776>  
[floresgevivi0206@gmail.com](mailto:floresgevivi0206@gmail.com)

**Laura Lidilia Díaz González**

Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Danli El Paraíso. Honduras  
<https://orcid.org/0009-0009-3934-8534>  
[laurad@upnfm.edu.hn](mailto:laurad@upnfm.edu.hn)

Fecha de recepción: 16-06-2023

Fecha de aprobación: 28-07-2023

Fecha de publicación: 30-12-2023

Cómo citar este artículo/Citation: Flores, G., & Díaz González, L. L. (2024). La implementación de un currículo diversificado que contemple el currículo base. *Pedagogical Constellations*, 2(2), 27-40. <https://pedagogicalconstellations.com/index.php/home/article/view/13>

### Resumen

Este estudio ha diagnosticado el nivel de comunicación asertiva entre los docentes de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES) del Centro de Formación Cojedes, reconociendo la importancia de esta habilidad para un entorno educativo eficaz. El objetivo principal ha sido evaluar las capacidades comunicativas de los docentes en términos de expresar desacuerdos, admitir errores, y comunicar deseos personales. Se ha empleado un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal, utilizando la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) para recolectar los datos. Los resultados han revelado debilidades significativas en la comunicación asertiva, con un alto porcentaje de docentes que frecuentemente recurren a la comunicación indirecta y muestran reticencia para admitir errores. Sin embargo, también se ha observado que algunos docentes poseen habilidades sólidas en la expresión de opiniones y comunicación efectiva. Estas conclusiones subrayan la necesidad de implementar programas de formación que fortalezcan la comunicación asertiva, abordando las áreas de mejora identificadas. Este diagnóstico ha proporcionado una base crítica para futuras intervenciones, con

el fin de promover un ambiente de trabajo más colaborativo y un entorno educativo de mayor calidad en la UNES.

**Palabras clave:** Comunicación asertiva, docentes, educación superior, diagnóstico, relaciones interpersonales.

Copyright: © 2023 Pedagogical Constellations. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia de uso y distribución Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional (CC BY 4.0).



## Abstract

This study has diagnosed the level of assertive communication among teachers at the Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES), Center for Training Cojedes, recognizing the importance of this skill for an effective educational environment. The main objective has been to evaluate teachers' communicative abilities in terms of expressing disagreements, admitting mistakes, and communicating personal desires. A quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design has been employed, using the Multidimensional Assertiveness Scale (EMA) to collect data. The results have revealed significant weaknesses in assertive communication, with a high percentage of teachers frequently resorting to indirect communication and showing reluctance to admit mistakes. However, it has also been observed that some teachers possess strong skills in opinion expression and effective communication. These conclusions underscore the need to implement training programs that strengthen assertive communication, addressing the identified areas for improvement. This diagnosis has provided a critical foundation for future interventions aimed at promoting a more collaborative work environment and a higher quality educational setting at UNES.

**Keywords:** Assertive communication, teachers, higher education, diagnosis, interpersonal relationships

**Copyright:** © 2023 Pedagogical Constellations. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0).



## 1. INTRODUCCIÓN

La calidad de la enseñanza y el aprendizaje no depende únicamente de la competencia académica de los docentes, sino también de sus habilidades interpersonales, entre las cuales la comunicación asertiva juega un rol crucial. La asertividad en la comunicación se define como la capacidad de expresar pensamientos, emociones y necesidades de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni ser pasivo, y es fundamental para establecer relaciones interpersonales saludables en entornos educativos (Turturean (2016). La falta

de esta habilidad puede generar tensiones, conflictos y un ambiente educativo adverso, afectando tanto el desempeño de los docentes como el rendimiento académico de los estudiantes (Solé, 2018; Scandroglio, 2016).

La Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES) del Centro de Formación Cojedes, Venezuela, en su compromiso con la excelencia educativa, enfrenta el desafío de mejorar las relaciones interpersonales entre sus docentes. En investigaciones previas, como la realizada por Pérez (2014), se ha demostrado que la comunicación asertiva es esencial para la resolución de conflictos y la toma de decisiones en el aula, además de fomentar habilidades de liderazgo y trabajo en equipo. Sin embargo, en el contexto específico de la UNES, se ha identificado que los docentes presentan dificultades para comunicarse de manera efectiva, lo que impacta negativamente en el ambiente educativo y laboral (Estrada, 2015; Quiñones y Moyano, 2019).

El presente estudio se enfoca en diagnosticar el nivel de comunicación asertiva entre los docentes de la UNES del Centro de Formación Cojedes, una necesidad evidenciada a través de observaciones preliminares y entrevistas informales realizadas por la investigadora, quien, como psicóloga, cuenta con la competencia para interpretar las interacciones comunicativas observadas. Estas observaciones revelaron una prevalencia de estilos comunicativos no asertivos, caracterizados por la comunicación indirecta y la dificultad para admitir errores, lo que contribuye a un ambiente de trabajo tenso y poco colaborativo.

Este diagnóstico es fundamental para comprender las dinámicas de comunicación entre los docentes y diseñar intervenciones que promuevan un ambiente de trabajo saludable y propicio para el aprendizaje. La literatura reciente ha destacado la importancia de la comunicación asertiva en contextos educativos, subrayando sus beneficios en la mejora de las relaciones interpersonales y el rendimiento académico. Estudios como los de Blegur et al. (2023) y Samfira (2020) destacan cómo la asertividad ayuda a mantener un buen desempeño académico y reducir el estrés en entornos universitarios. Además, investigaciones como las de Ogunyemi y Olagbaju (2020) y Milal y Kusumajanti (2020) demuestran que los estilos de comunicación asertiva de los docentes impactan positivamente en la autoestima y el rendimiento de los estudiantes. Por lo tanto, fortalecer las competencias comunicativas de los docentes de la UNES contribuirá a mejorar la calidad educativa de la institución.

En este marco, el presente trabajo busca aportar una base empírica sólida para futuras intervenciones que fortalezcan las competencias comunicativas de los docentes de la UNES, con el objetivo último de mejorar la calidad educativa ofrecida por la institución.

Al abordar este diagnóstico, el estudio se enmarca en el enfoque del entrenamiento en asertividad, un concepto ampliamente desarrollado en las décadas de 1970 y 1980 por autores como Alberti y Emmons, quienes postulan que la comunicación asertiva es un componente clave del bienestar emocional y social, esencial para la construcción de relaciones interpersonales positivas (Speed et al., 2018). Este enfoque ha sido adoptado y expandido internacionalmente, subrayando la importancia de la asertividad no solo en el ámbito personal, sino también en el profesional (Gerber, 2023).

Asimismo, se consideran los principios de la terapia cognitivo-conductual, que han demostrado ser efectivos en la modificación de patrones comunicativos disfuncionales. Diversos estudios han destacado la efectividad de la terapia cognitivo-conductual no solo en la reducción de la ansiedad social, sino también en la mejora de las habilidades de comunicación y la autoafirmación, lo que proporciona un marco teórico robusto para interpretar los hallazgos y orientar futuras intervenciones (Critchfield et al., 2007).

Este diagnóstico del nivel de comunicación asertiva en los docentes de la UNES no solo contribuirá a la comprensión de las dinámicas comunicativas actuales, sino que también establecerá las bases para el diseño de programas de intervención que promuevan un entorno educativo más efectivo y colaborativo. La identificación de debilidades en la comunicación asertiva es un primer paso crucial hacia la mejora continua de la calidad educativa en la UNES.

## **2. METODOLOGÍA**

El presente estudio se enmarca en una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo, diseñada para diagnosticar el nivel de comunicación asertiva entre los docentes de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES) del Centro de Formación Cojedes. Esta metodología fue seleccionada debido a su capacidad para proporcionar una evaluación detallada de los fenómenos observados, permitiendo así una comprensión profunda de las habilidades comunicativas de los sujetos estudiados (Hernández et al., 2014).

### **2.1. Diseño de la investigación**

La investigación adoptó un diseño no experimental, de tipo transversal, en el cual los datos fueron recolectados en un único momento en el tiempo, sin manipulación de variables. Este enfoque permitió observar y describir el nivel de comunicación asertiva presente en los docentes sin intervenir en las condiciones naturales en que se desarrolla su actividad docente (Arias, 2006). Dado que el propósito principal era diagnosticar, no se consideró necesario introducir ninguna variable independiente, lo que se ajusta al diseño descriptivo y no experimental (Hurtado, 2012).

## **2.2. Población y muestra**

La población objetivo de este estudio estuvo conformada por todos los docentes de la UNES del Centro de Formación Cojedes. Dada la naturaleza de la investigación, se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, seleccionando un grupo representativo de 16 docentes, quienes participaron voluntariamente en el estudio. Este tipo de muestreo fue adecuado dado el tamaño de la población y la necesidad de seleccionar individuos que estuvieran directamente involucrados en las actividades de enseñanza y que pudieran proporcionar información relevante sobre sus prácticas comunicativas (Martínez, 2018).

## **2.3. Instrumento de recolección de datos**

Para medir el nivel de comunicación asertiva, se utilizó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA, 2004), un instrumento ampliamente validado y utilizado en estudios previos para evaluar la capacidad de los individuos para expresar opiniones, sentimientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa. La EMA consta de 20 ítems que evalúan diferentes aspectos de la comunicación asertiva, como la capacidad para expresar desacuerdos, la disposición a admitir errores y la habilidad para comunicar deseos personales. Los ítems están diseñados en un formato de escala Likert de cinco puntos, que van desde "nunca" hasta "siempre", permitiendo así un análisis detallado de las respuestas (Garnica y González, 2022).

## **2.4. Procedimiento**

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo en las instalaciones de la UNES, donde se explicó a los participantes el propósito de la investigación y se les aseguró la confidencialidad de sus respuestas. Posteriormente, los docentes completaron la EMA en un entorno controlado, para asegurar la validez y confiabilidad de los datos recolectados. Una vez completadas las encuestas, los datos fueron tabulados y analizados utilizando técnicas de estadística descriptiva, como frecuencias y porcentajes, para proporcionar una visión clara del nivel de asertividad en la comunicación de los docentes (Hernández et al., 2014).

## **2.5. Análisis de datos**

Los datos recolectados fueron sometidos a un análisis estadístico descriptivo utilizando el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 26.0. Se calcularon frecuencias, porcentajes y medias para cada uno de los ítems de la EMA, permitiendo identificar patrones en las respuestas que reflejaran el nivel de asertividad en la comunicación de los docentes. Además, se analizaron las correlaciones entre los diferentes ítems para explorar posibles relaciones entre distintas dimensiones de la comunicación asertiva (Morán et al., 2023).

## **2.6. Consideraciones éticas**

Este estudio cumplió con los principios éticos establecidos para la investigación en seres humanos. Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, quienes fueron informados sobre la naturaleza, objetivos y procedimientos de la investigación, así como sobre su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin repercusiones. Además, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los datos recolectados, siguiendo las directrices éticas propuestas por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2019).

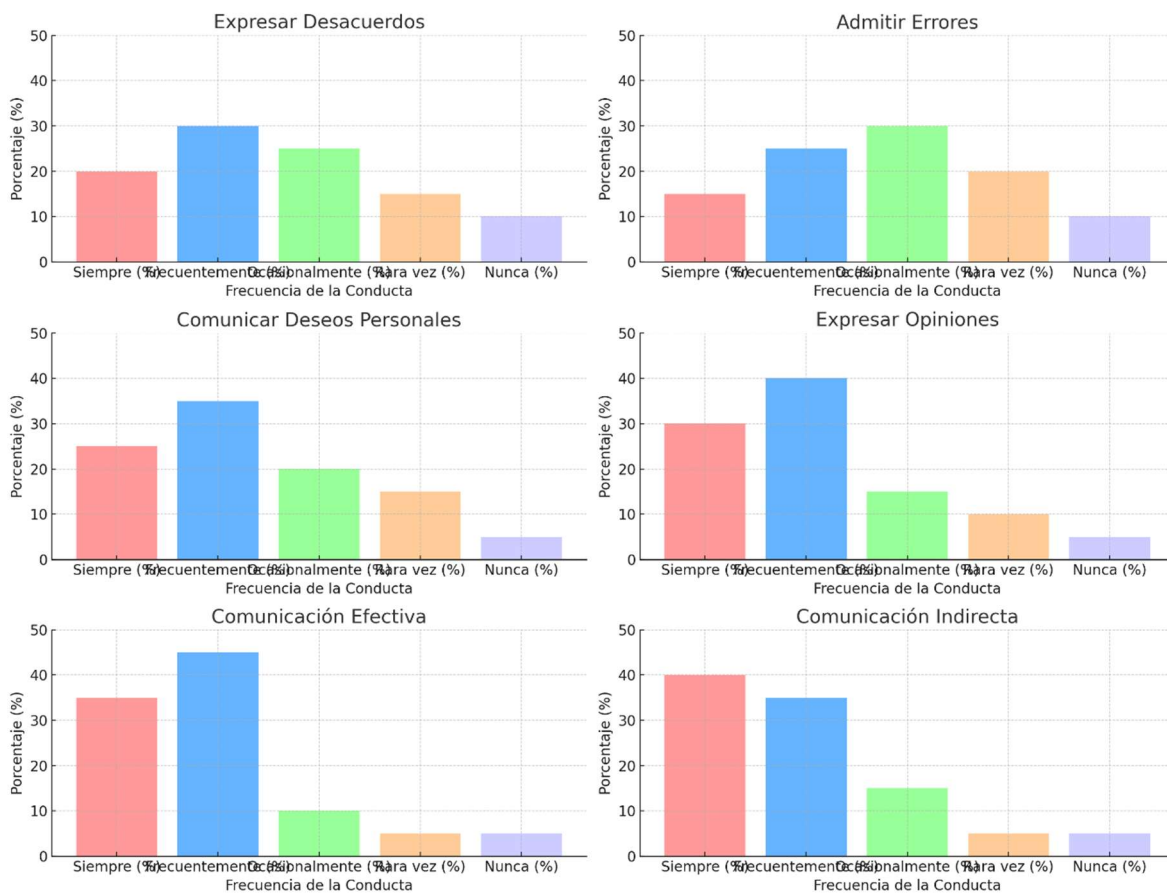
### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El presente estudio tiene como objetivo diagnosticar el nivel de comunicación asertiva entre los docentes de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES) del Centro de Formación Cojedes. Los resultados obtenidos a partir de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) proporcionan una visión detallada de las diferentes dimensiones de la comunicación asertiva, evaluadas a través de varios indicadores clave. En este sentido, se presentan los resultados obtenidos, organizados según los indicadores medidos.

En la Figura 1, se presentan los resultados de cada uno de los indicadores medidos. Los gráficos de barras muestran la distribución porcentual de las respuestas de los docentes en relación a la frecuencia con la que exhiben comportamientos asertivos o no asertivos.

#### **Figura 1.**

*Resultados del diagnóstico de la comunicación asertiva*



### Expresar desacuerdos

Este indicador mide la capacidad de los docentes para expresar desacuerdos de manera clara y respetuosa. Según los resultados, solo el 20% de los docentes indicó que "siempre" expresan desacuerdos asertivamente, mientras que un 30% lo hace "frecuentemente". Sin embargo, un 25% lo hace "ocasionalmente", un 15% "rara vez", y un 10% admitió que "nunca" lo hace. Estos datos sugieren que una porción significativa de los docentes no maneja adecuadamente el desacuerdo, lo cual puede generar tensiones y malentendidos en el ambiente de trabajo.

### Admitir errores

El segundo indicador evalúa la disposición de los docentes a admitir errores, una habilidad crucial para mantener relaciones interpersonales saludables. Los resultados muestran que solo el 15% de los docentes "siempre" admiten sus errores, y el 25% lo hace "frecuentemente". Por otro lado, un 30% lo hace "ocasionalmente", un 20% "rara vez", y un 10% "nunca" admite errores. Este indicador revela una

tendencia preocupante hacia la evasión de responsabilidad, lo que podría afectar negativamente el ambiente de trabajo y la colaboración entre colegas.

### **Comunicar deseos personales**

Este indicador se refiere a la habilidad de los docentes para comunicar sus deseos y necesidades personales de manera asertiva. Los datos reflejan que el 25% de los docentes "siempre" comunican sus deseos asertivamente, mientras que un 35% lo hace "frecuentemente". Sin embargo, un 20% lo hace "ocasionalmente", un 15% "rara vez", y un 5% "nunca" comunica sus deseos. Estos resultados sugieren que, aunque una mayoría de los docentes tiende a expresar sus deseos, aún existe un grupo significativo que lo hace de manera insuficiente, lo cual podría derivar en insatisfacción personal y conflictos interpersonales.

### **Expresar opiniones**

La capacidad para expresar opiniones es otro aspecto clave de la comunicación asertiva. Los resultados indican que el 30% de los docentes "siempre" expresan sus opiniones de manera asertiva, y un 40% lo hace "frecuentemente". Aun así, un 15% lo hace "ocasionalmente", un 10% "rara vez", y un 5% "nunca" expresa sus opiniones. Estos resultados son relativamente positivos, aunque aún hay margen para mejorar, especialmente en el grupo que rara vez o nunca expresa sus opiniones.

### **Comunicación efectiva**

La comunicación efectiva, que incluye la claridad y el respeto en la transmisión de mensajes, es fundamental para cualquier entorno educativo. En este indicador, el 35% de los docentes reportó que "siempre" comunica de manera efectiva, mientras que un 45% lo hace "frecuentemente". Sin embargo, un 10% lo hace "ocasionalmente", un 5% "rara vez", y otro 5% "nunca" comunica de manera efectiva. Estos resultados son alentadores, pero indican que aún hay docentes que necesitan mejorar sus habilidades de comunicación para garantizar la efectividad en sus interacciones.

### **Comunicación indirecta**

Finalmente, el indicador de comunicación indirecta mide la tendencia de los docentes a comunicar de manera no directa, lo cual puede ser contraproducente. En este caso, un preocupante 40% de los docentes admitió que "siempre" utiliza comunicación indirecta, y un 35% lo hace "frecuentemente". Solo un 15% lo hace "ocasionalmente", un 5% "rara vez", y un 5% "nunca". Este patrón sugiere una fuerte dependencia de la comunicación indirecta, lo que podría estar contribuyendo a la falta de claridad y malentendidos en las interacciones diarias.



**Tabla 1.***Resultados del diagnóstico de la comunicación asertiva por indicador*

<b>Indicador</b>	Siempre (%)	Frecuentemente (%)	Ocasionalmente (%)	Rara vez (%)	Nunca (%)
Expresar Desacuerdos	20	30	25	15	10
Admitir Errores	15	25	30	20	10
Comunicar Deseos Personales	25	35	20	15	5
Expresar Opiniones	30	40	15	10	5
Comunicación Efectiva	35	45	10	5	5
Comunicación Indirecta	40	35	15	5	5

#### 4. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio reflejan una clara necesidad de mejorar las habilidades de comunicación asertiva entre los docentes de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES) del Centro de Formación Cojedes. La predominancia de la comunicación indirecta y las dificultades para expresar desacuerdos y admitir errores son indicadores preocupantes que pueden tener implicaciones significativas en el ambiente educativo y en la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En primer lugar, la alta frecuencia de comunicación indirecta, reportada por el 40% de los docentes como una práctica constante, sugiere un patrón de comunicación que puede contribuir a la ambigüedad y los malentendidos en el contexto educativo. La literatura existente subraya que la comunicación indirecta, al ser menos clara y directa, puede generar confusión y deteriorar las relaciones interpersonales (Morán et al., 2023). Este tipo de comunicación, si no se aborda adecuadamente, puede llevar a un entorno educativo en el que los docentes y estudiantes no se sientan comprendidos ni apoyados, lo que a su vez afecta negativamente el clima organizacional y la calidad educativa (Solé, 2018).

Por otro lado, la capacidad de los docentes para expresar desacuerdos de manera asertiva es fundamental para mantener un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso. Sin embargo, los resultados muestran que solo el 20% de los docentes "siempre" expresan desacuerdos de manera asertiva, mientras que un

25% lo hace "ocasionalmente", y un 10% admitió que "nunca" lo hace. Esta tendencia es preocupante, ya que la falta de expresión de desacuerdos puede llevar a una acumulación de resentimientos y conflictos no resueltos, lo cual es corroborado por estudios previos que indican que la incapacidad de manejar desacuerdos de manera asertiva está relacionada con un aumento en los niveles de estrés y una disminución en la satisfacción laboral (Estrada, 2015; Pérez, 2014).

La habilidad para admitir errores es otra dimensión crítica de la comunicación asertiva que requiere atención. Los datos revelan que solo un 15% de los docentes "siempre" admiten errores, mientras que un significativo 30% lo hace "ocasionalmente" y un 10% "nunca" lo hace. La literatura sugiere que la disposición a admitir errores es esencial para el aprendizaje continuo y la mejora profesional, ya que permite a los individuos reflexionar sobre sus prácticas y adoptar nuevas estrategias para mejorar (Hernández, 2007). La renuencia a admitir errores puede estar vinculada a una cultura organizacional que no fomenta la transparencia y la retroalimentación constructiva, lo que limita el potencial de crecimiento personal y profesional (Quiñones y Moyano, 2019).

En contraste, los indicadores de "expresar opiniones" y "comunicación efectiva" muestran resultados más positivos, con un 30% y 35% de los docentes, respectivamente, reportando que "siempre" practican estos comportamientos. Estos hallazgos sugieren que, aunque existen debilidades significativas en algunos aspectos de la comunicación asertiva, también hay áreas en las que los docentes muestran competencias comunicativas sólidas. Sin embargo, es fundamental que estas habilidades sean fortalecidas y extendidas a todas las áreas de la comunicación asertiva para garantizar un entorno educativo óptimo (Scandroglio, 2016).

La comparación de estos resultados con estudios previos en contextos similares revela patrones consistentes. Por ejemplo, investigaciones realizadas en Perú y Colombia han mostrado que los docentes frecuentemente enfrentan desafíos en la comunicación asertiva, lo que afecta su capacidad para gestionar el aula de manera efectiva y mantener relaciones laborales saludables (Lazo Acosta, 2019). Estos estudios, junto con los resultados del presente trabajo, subrayan la importancia de implementar programas de formación en comunicación asertiva dirigidos a docentes, no solo para mejorar su desempeño individual, sino también para elevar la calidad educativa en general.

En términos teóricos, los hallazgos de este estudio apoyan la teoría de la asertividad de Alberti y Emmons (1978), que postula que la comunicación asertiva es crucial para el bienestar emocional y la construcción de relaciones interpersonales positivas. Además, los resultados refuerzan la aplicabilidad de las intervenciones cognitivo-conductuales en el contexto educativo, como una estrategia efectiva para mejorar las habilidades de comunicación asertiva, tal como se ha demostrado en estudios previos (Garnica y González, 2022).

## 5. CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio destacan la necesidad urgente de desarrollar y aplicar intervenciones específicas que aborden las debilidades identificadas en la comunicación asertiva entre los docentes de la UNES. Al mejorar estas habilidades, no solo se beneficiará el ambiente de trabajo, sino que también se promoverá un entorno de aprendizaje más positivo y efectivo para los estudiantes. Este diagnóstico constituye un primer paso crucial hacia la implementación de programas de formación que puedan transformar las dinámicas comunicativas dentro de la institución, con el objetivo de alcanzar una educación de mayor calidad y un entorno laboral más saludable.

Adicionalmente, la prevalencia de la comunicación indirecta observada en este estudio es un hallazgo particularmente preocupante. La tendencia a evitar la comunicación directa y clara puede generar un entorno de incertidumbre y desconfianza entre los docentes, lo cual es contraproducente para la colaboración y el trabajo en equipo. Este patrón de comunicación no solo dificulta la resolución efectiva de problemas, sino que también puede erosionar las relaciones interpersonales y la cohesión dentro del cuerpo docente, lo que a su vez impacta negativamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Sin embargo, es importante destacar que no todos los resultados fueron negativos. Los indicadores de "expresar opiniones" y "comunicación efectiva" mostraron que una parte considerable de los docentes posee habilidades comunicativas sólidas en estos aspectos. Este hallazgo sugiere que existe un potencial significativo para fortalecer y expandir estas competencias a otras áreas de la comunicación asertiva. Con una intervención adecuada, estas fortalezas pueden ser aprovechadas para mejorar las dinámicas comunicativas en general, fomentando un ambiente educativo más abierto, colaborativo y efectivo.

Este estudio proporciona una base sólida para el diseño e implementación de programas de formación en comunicación asertiva dirigidos a los docentes de la UNES. Al abordar las debilidades identificadas y potenciar las habilidades existentes, estos programas pueden contribuir a la creación de un entorno educativo más positivo, donde las relaciones interpersonales saludables y la comunicación efectiva se conviertan en pilares fundamentales para el éxito académico y el bienestar emocional tanto de los docentes como de los estudiantes. Este diagnóstico es, por lo tanto, un paso esencial hacia la mejora continua de la calidad educativa en la institución.

## 6. REFERENCIAS

- Alberti, R.E. y Emmons, M.L. (1978). (3ª ed.). *Your perfect Right: A Guide to 236 Assertive Behavior*. San Luis Obispo, California: Impact Publishers.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Blegur, J., Haq, A., & Barida, M. (2023). Assertiveness as a New Strategy for Physical Education Students to Maintain Academic Performance. *The Qualitative Report*. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2023.5659>.
- Critchfield, K., Henry, W., Castonguay, L., & Borkovec, T. (2007). Interpersonal process and outcome in variants of cognitive-behavioral psychotherapy.. *Journal of clinical psychology*, 63 1, 31-51 . <https://doi.org/10.1002/JCLP.20329>.
- Estrada, M. (2015). *Comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre docentes de Educación para el Trabajo*. Universidad Central de Venezuela.
- Flores, M., & Díaz-Loving, R. (2004). *Manual de la Escala Multidimensional de Asertividad*. México: Manual Moderno.
- Garnica, K., & González, B. (2022). *Programa para reducir los niveles de ansiedad y fortalecer las estrategias de afrontamiento basado en la terapia cognitivo-conductual dirigido al personal de bodega de la Dirección de Salud 03D01 Azogues Biblián Déleg. Periodo septiembre 2022 – febrero 2023*. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24603>.
- Gerber, L. (2023). From middle-class American women to French managers: The transatlantic trajectory of assertiveness training, c. 1950s-1980s.. *History of psychology*. <https://doi.org/10.1037/hop0000237>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2012). *Guía para una comprensión holística de la ciencia*. Bogotá: CIEA-SYPAL .
- Milal, A., & Kusumajanti, W. (2020). Assertive Speech Acts Performed by Teacher in EFL Classes., 11, 83-100. <https://doi.org/10.15642/nobel.2020.11.1.83-100>.
- Morán, L., Quiñones, R., & Moyano, P. (2023). *Importancia de la comunicación asertiva para mejorar el trabajo colaborativo en el contexto universitario*. Universidad del Zulia.

- Ogunyemi, K., & Olagbaju, O. (2020). Effects of Assertive and Aggressive Communication Styles on Students' Self-Esteem and Achievement in English Language. *Cross-cultural Communication*, 16, 96-101. <https://doi.org/10.3968/11594>.
- Pérez, M. (2014). *Habilidades sociales en la resolución de conflictos en el aula de educación secundaria*. TONOS Digital: Revista de Estudios Filológicos, (27), 1-12.
- Quiñones, R., & Moyano, P. (2019). *Promoción de la asertividad como estilo de comunicación en la administración de clases bajo el paradigma crítico reflexivo*. Universidad del Zulia.
- Samfira, E. (2020). Assertive communication skills in universities. *Journal Plus Education*, 26, 361-373. <https://www.uav.ro/jour/index.php/jpe/article/download/1468/1522/4715>
- Scandroglio, B. (2016). *Comunicación asertiva: una herramienta clave para el desempeño docente*. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(2), 111-120.
- Solé, F. (2018). *La comunicación asertiva en el aula universitaria*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20(3), 105-115.
- Speed, B., Goldstein, B., & Goldfried, M. (2018). Assertiveness Training: A Forgotten Evidence-Based Treatment. *Clinical Psychology-science and Practice*, 25. <https://doi.org/10.1111/cpsp.12216>.

## **SOBRE ÉL AUTOR**

### **Genesis Flores**

Maestrante en innovación educativa, en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Psicóloga.

### **Laura Lidilia Díaz González**

Docente en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Danli El Paraíso. Honduras

## **CONFLICTO DE INTERÉS**

No existe ningún conflicto de interés

## **FINANCIAMIENTO**

Este trabajo no ha recibido ninguna subvención específica de los organismos de financiación en los sectores públicos, comerciales o sin fines de lucro.

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD AUTORAL**

Autor 1: Conceptualización y sistematización de ideas; formulación de objetivos y fundamentos teóricos y metodológicos del tema expuesto. Redacción del manuscrito original; preparación, creación y presentación del trabajo.

Autor 2: Recopilación de datos; aplicación de técnicas estadísticas para analizar o sintetizar datos de estudio; conclusiones. Redacción del manuscrito original.