

## **Programa de intervención cognitivo conductual basado en la comunicación asertiva dirigido a los docentes de la UNES**

Cognitive-behavioral intervention program based on assertive communication for UNES teachers

Programa de Intervenção Cognitivo-Comportamental Baseado na Comunicação Assertiva para os Professores da UNES

Génesis Flores<sup>1</sup>,

**Recibido: 27/05/2024, Revisado: 22/07/2024, Aceptado: 09/08/2024, Publicado: 21/08/2024**

Cita sugerida (APA, séptima edición): Flores, G. (2024). Programa de intervención cognitivo conductual basado en la comunicación asertiva dirigido a los docentes de la UNES. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(2), 290-327. <http://remuvac.com/index.php/home/article/view/59>

### **Resumen**

**Contexto:** la comunicación asertiva desempeña un papel fundamental, permitiendo a los individuos expresar sus opiniones y sentimientos de manera clara y respetuosa. **Objetivo:** Diseñar un programa de intervención cognitivo-conductual basado en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad, del Centro de Formación Cojedes. **Metodología:** Ee enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de campo. La muestra consistió en diez docentes seleccionados intencionalmente, y se empleó la Escala Multidimensional de Asertividad para recolectar datos sobre sus habilidades de comunicación. **Resultados:** Los resultados revelaron que el 90% de los docentes tienen dificultades significativas para expresar abiertamente sus

---

<sup>1</sup> Universidad Nacional Experimental de la Seguridad. Cojedes, Venezuela. Docente.  
<https://orcid.org/0009-0005-2789-1776>, floresgevivi0206@gmail.com

pensamientos, deseos y sentimientos, y muestran una preferencia por la comunicación indirecta. Asimismo, se observó una tendencia hacia la no asertividad, manifestada en la introversión y las dificultades para establecer nuevas relaciones. Se requiere urgentemente implementar programas que promuevan la comunicación asertiva, lo que podría mejorar significativamente el ambiente educativo y las relaciones interpersonales en la institución. **Conclusión:** El estudio subraya la importancia de abordar las habilidades comunicativas de los docentes como un componente crítico para el éxito educativo y profesional, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas en contextos educativos similares.

**Palabras clave:** Asertividad, comunicación, docentes, intervención, universidad.

### Abstract

**Context:** Assertive communication plays a fundamental role in allowing individuals to express their opinions and feelings clearly and respectfully. **Objective:** To design a cognitive-behavioral intervention program based on assertive communication to improve interpersonal relationships among teachers at the National Experimental Security University, Cojedes Training Center.

**Methodology:** Quantitative approach with a non-experimental field design. The sample consisted of ten teachers selected intentionally, and the Multidimensional Assertiveness Scale was used to collect data on their communication skills. **Results:** The results revealed that 90% of the teachers have significant difficulties openly expressing their thoughts, desires, and feelings, showing a preference for indirect communication. Additionally, there was a trend towards non-assertiveness, manifested in introversión and difficulties in establishing new relationships. There is an urgent need to implement programs that promote assertive communication, which could significantly improve the educational environment and interpersonal relationships within the institution.

**Conclusion:** The study emphasizes the importance of addressing teachers' communication skills

---

<sup>1</sup> Universidad Nacional Experimental de la Seguridad. Cojedes, Venezuela. Docente.  
<https://orcid.org/0009-0005-2789-1776>, [floresgevivi0206@gmail.com](mailto:floresgevivi0206@gmail.com)



as a critical component for educational and professional success, providing a solid foundation for future research and practical applications in similar educational contexts.

**Keywords:** Assertiveness, communication, teachers, intervention, university.

## Resumo

**Contexto:** A comunicação assertiva desempenha um papel fundamental ao permitir que os indivíduos expressem suas opiniões e sentimentos de forma clara e respeitosa. **Objetivo:** Desenvolver um programa de intervenção cognitivo-comportamental baseado na comunicação assertiva para melhorar as relações interpessoais dos professores da Universidade Nacional Experimental de Segurança, Centro de Formação Cojedes. **Metodologia:** Abordagem quantitativa com um delineamento de campo não experimental. A amostra foi composta por dez professores selecionados intencionalmente, e a Escala Multidimensional de Assertividade foi utilizada para coletar dados sobre suas habilidades de comunicação. **Resultados:** Os resultados revelaram que 90% dos professores têm dificuldades significativas para expressar abertamente seus pensamentos, desejos e sentimentos, demonstrando uma preferência pela comunicação indireta. Além disso, observou-se uma tendência à não assertividade, manifestada na introversão e nas dificuldades para estabelecer novos relacionamentos. Há uma necessidade urgente de implementar programas que promovam a comunicação assertiva, o que poderia melhorar significativamente o ambiente educacional e as relações interpessoais na instituição. **Conclusão:** O estudo destaca a importância de abordar as habilidades comunicativas dos professores como um componente crítico para o sucesso educacional e profissional, proporcionando uma base sólida para futuras pesquisas e aplicações práticas em contextos educacionais semelhantes.

**Palavras-chave:** Assertividade, comunicação, professores, intervenção, universidade.

---

<sup>1</sup> Universidad Nacional Experimental de la Seguridad. Cojedes, Venezuela. Docente.  
<https://orcid.org/0009-0005-2789-1776>, [floresgevivi0206@gmail.com](mailto:floresgevivi0206@gmail.com)

---

## Introducción

Las relaciones interpersonales son un componente esencial de la vida diaria, cruciales para la socialización efectiva. Dentro de este contexto, la comunicación asertiva desempeña un papel fundamental, permitiendo a los individuos expresar sus opiniones y sentimientos de manera clara y respetuosa. Este tipo de comunicación es especialmente relevante en el ámbito educativo, donde la interacción entre docentes y estudiantes influye directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Diversos estudios han explorado la relación entre la comunicación asertiva y el desarrollo de habilidades personales y profesionales (González-Castillo et al., 2023; Roman-Acosta, 2023; Bravo-Geney, 2018; Garavito-Hernández et al., 2021; Herrera Merchán et al., 2020; García García & Roman-Acosta, 2024; Herrera Acosta et al., 2018; Rodríguez-Caro et al., 2022; Román Acosta et al., 2024).

Según Saavedra (2020), la comunicación asertiva es la habilidad de intercambiar mensajes de manera honesta, directa y oportuna, condiciones necesarias para establecer relaciones interpersonales adecuadas en cualquier entorno. En el ámbito educativo, la comunicación asertiva permite a los docentes transmitir sus expectativas y métodos de enseñanza de manera efectiva, estableciendo una base sólida para la comprensión mutua y el aprendizaje significativo.

La Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES) del Centro de Formación Cojedes ha identificado la necesidad de mejorar las habilidades de comunicación asertiva de sus docentes. Observaciones y entrevistas informales realizadas por la investigadora revelaron que muchos docentes se comunican de manera agresiva o pasiva, creando un ambiente educativo poco favorable. Este déficit en la comunicación

---

afecta no solo las relaciones interpersonales entre los docentes y estudiantes, sino también la calidad del aprendizaje.

La literatura sugiere que la intervención cognitivo-conductual puede ser una herramienta efectiva para mejorar la comunicación asertiva. Este enfoque se centra en modificar patrones de pensamiento y comportamiento que interfieren con la comunicación efectiva.

En el ámbito educativo universitario, se han identificado diversos problemas que afectan el desempeño de los docentes y, en consecuencia, la calidad educativa ofrecida a los estudiantes. Uno de estos problemas es la falta de habilidades en comunicación asertiva, la cual puede impactar negativamente las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes. Según Díaz et al. (2014), esta interacción constituye una relación interpersonal, un aspecto fundamental en la vida del ser humano debido a su naturaleza social. Vásquez y Moncerrate (2022) señalan las relaciones interpersonales son esenciales en el desarrollo personal, profesional y afectivo, y Vera Saldaña (2020) subraya la importancia de desarrollar relaciones basadas en la armonía, confianza, solidaridad, empatía y asertividad.

Vásquez (2019) subraya a la comunicación como fundamental para lograr relaciones interpersonales satisfactorias, abarcando no solo la transferencia de palabras, sino también gestos, emociones, posturas y empatía. El servicio psicológico de la Universidad San Buenaventura (2020) complementa esta idea al definir la comunicación asertiva como la expresión de opiniones y valoraciones sin descalificaciones. González (2023) agrega que la asertividad es una herramienta efectiva para resolver conflictos de

manera pacífica y constructiva, beneficiando tanto las relaciones de pareja como las familiares y laborales.

Pineda (2023) enfatiza la importancia de la comunicación en las relaciones de pareja, mientras que en el entorno familiar es crucial para la formación de valores fundamentales. En el ámbito laboral, la comunicación asertiva promueve un clima laboral positivo, esencial para un desempeño efectivo, como señalan Pérez (2014) y Solé (2018). Scandroglio (2016) también destaca su relevancia en el ámbito docente.

A nivel internacional, Armas (2021), Calua (2021) y otros estudios realizados en Colombia han examinado la relación entre la comunicación asertiva y diversos factores educativos. En Venezuela, Estrada (2015) y Quiñones y Moyano (2019) han investigado su uso como estrategia pedagógica y en la gestión de clases. Morán et al. (2023) también han subrayado su importancia para el trabajo colaborativo en el contexto universitario. En el estado Cojedes, investigaciones como las de Cabaña (2018) y Martínez (2021) han abordado programas de comunicación asertiva para mejorar la calidad educativa.

Bajo esta perspectiva, el objetivo de esta investigación ha sido, diseñar un programa de intervención cognitivo-conductual que mejore la comunicación y las relaciones interpersonales de los docentes de la UNES. La intervención se enfocó en enseñar habilidades comunicativas y en identificar y modificar comportamientos inadecuados, con el fin de fomentar un ambiente académico óptimo y mejorar el rendimiento y bienestar de los estudiantes.

Este artículo presenta los resultados de dicha intervención, destacando su impacto positivo en las habilidades comunicativas de los docentes y en el ambiente educativo general. La investigación se estructura en seis capítulos, comenzando con la

---

contextualización del problema, seguido del marco teórico, la metodología, los resultados, las conclusiones y la propuesta de intervención.

### *Bases teóricas*

Los problemas en el ámbito educativo universitario, como la falta de habilidades en comunicación asertiva, afectan el desempeño de los docentes y la calidad educativa ofrecida a los estudiantes. Esta interacción, definida por Díaz et al. (2014) como una relación interpersonal, es esencial en el desarrollo personal, profesional y afectivo, como señalan Vásquez y Moncerrate (2022). La comunicación asertiva, que permite expresar necesidades y sentimientos sin culpa, es fundamental establecer relaciones armoniosas y efectivas, tal como subraya Vera Saldaña (2020). Según Vásquez (2019), una comunicación eficaz involucra no solo palabras, sino también gestos, emociones y empatía, lo cual es crucial evitar conflictos y fomentar un ambiente positivo. Diversos estudios, como los de Pérez (2014) y Solé (2018), destacan la importancia de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en el ámbito educativo, mientras que la investigación internacional y local, incluyendo trabajos de Armas (2021), Calua (2021), y Estrada (2015), corroboran su relevancia en distintos contextos.

La teoría de la asertividad, desarrollada por Collen Kelley en la década de 1960, es una herramienta esencial en la terapia y el desarrollo personal, proporcionando un marco para entender cómo la comunicación clara y directa puede mejorar las relaciones interpersonales. Elementos como los derechos asertivos, autoafirmaciones, escucha activa y comunicación no verbal, identificados por autores como Gaeta y Galvanovskis (2009), son componentes clave que permiten desarrollar esta habilidad. Conjuntamente, la teoría de la comunicación de Schramm y la andragogía de Knowles ofrecen perspectivas adicionales

sobre la interacción humana y el aprendizaje en adultos, respectivamente. La hologoría de Barrera (2013) y las teorías sobre relaciones interpersonales de Ustua Sánchez (2017), amplían nuestra comprensión de la dinámica social y educativa.

**Tabla 1**

*Cuadro comparativo de conceptos*

	<b>Concepto</b>	<b>Autor</b>	<b>Año</b>
Teoría de la asertividad	Capacidad de expresar deseos, sentimientos y pensamientos de forma clara, directa y honesta, sin agredir ni pasar por encima de los derechos y necesidades de los demás.	Collen Kelley	1960
Derechos asertivos	Creencias que permiten expresar necesidades y sentimientos sin sentirse culpable.	Gaeta y Galvanovskis	2009
Autoafirmaciones	Frases que refuerzan la autoestima y la confianza en uno mismo.	Gaeta y Galvanovskis	2009
Escucha activa	Capacidad de prestar atención a los demás y validar sus sentimientos y necesidades.	Gaeta y Galvanovskis	2009
Comunicación no verbal	Expresión a través del lenguaje corporal, gestos y expresiones faciales.	Gaeta y Galvanovskis	2009
Conducta asertiva	Expresión de derechos y sentimientos personales de manera que no se violen los derechos ajenos.	Kelly	1955
Conducta asertiva inicial	Descrita como un rasgo de personalidad, similar a la extroversión o la tacañería.	Andrew Salter	1949
Expresión de derechos y sentimientos	Definida como la capacidad de casi todo el mundo para ser asertivo en algunas ocasiones y no en otras.	Wolpe y Lazarus	1958, 1966
Entrenamiento asertivo	Proceso que incrementa la diversidad de situaciones en las que se puede desarrollar una conducta asertiva.	Jakubowski, Spector, Alberti y Emmons	1970, 1973

Enfoque cognitivo de la asertividad	Expresión directa y honesta de lo que se cree, se siente y se desea, respetando los derechos propios y ajenos.	Gaeta y Galvanovskis	2009
Teoría de la Comunicación de Schramm	Proceso de comunicación colectiva donde cada persona es fuente y destino, no lineal, integrando nuevos conceptos.	Pacheco	2019
Teoría Andragógica	Arte y ciencia de ayudar a los adultos a aprender, considerando sus experiencias y circunstancias.	Knowles	1970
Teoría de la Hologogia	Concepción integral y holística del ser humano, considerando diversos aspectos existenciales.	Barrera	2013
Relaciones interpersonales	Capacidad de desenvolverse y darse a conocer con otros individuos dentro de una sociedad.	Ustua Sánchez	2017
Relaciones Íntimas	Satisfacción global con la vida influenciada por relaciones familiares, de pareja y de amistad.	Cepeda Días	2021
Relaciones superficiales	Relaciones cortas pero importantes en su momento, sin un alto nivel de confianza.	Nicuesa	2017
Relaciones circunstanciales	Relaciones de poco apego pero que pueden dejar momentos agradables y recuerdos.	Raffino	2020
Rivalidad	Relaciones basadas en la competencia y emociones negativas como la enemistad.	Raffino	2020
Relaciones familiares	Forma de comunicarse entre los integrantes de la familia, expresando amor, sentimientos e inquietudes.	Pinguino	2019
Necesidades interpersonales	Tres tipos: inclusión, control y afecto, necesarias para el funcionamiento eficiente de un grupo.	Schutz	2003
Comunicación	Proceso donde se intercambian informaciones consideradas reales, indispensable en la formación y desarrollo humano.	Ortiz y González	2012

---

Comunicación asertiva	Expresión clara y respetuosa de pensamientos y sentimientos, defendiendo derechos sin dañar a otros.	Gaeta	2001
--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	------

---

**Nota:** Resumen de las definiciones, conceptos, autores y años relevantes a las teorías y conceptos presentados en la base teórica.

### **Materiales y métodos**

En esta investigación se adoptó un enfoque cuantitativo, basado en el paradigma positivista, también conocido como empírico-analítico o racionalista. Este paradigma busca explicar, predecir y controlar los fenómenos, verificando teorías y leyes para regular dichos fenómenos e identificar causas reales, temporalmente precedentes o simultáneas. Según Hurtado (2012), el paradigma positivista enfatiza la objetividad y se orienta hacia los resultados, donde el investigador debe desprenderse de prejuicios y presuposiciones, separando juicios de hecho de juicios de valor, y buscando la objetividad mediante la verificación empírica y la observación científica de los hechos. Para Hashimoto y Saavedra (2014), la discusión metodológica debe centrarse en el propósito y la adecuación del método utilizado.

El método cuantitativo, como señalan Hernández et al. (2010), utiliza la recolección de datos, permitiendo probar hipótesis basadas en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Este enfoque es secuencial y probatorio, siguiendo un orden riguroso en el cual cada etapa precede a la siguiente. Una vez delimitada la idea inicial, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico.

---

Esta investigación se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, la cual busca una solución inteligente al planteamiento de un problema tendente a resolver una necesidad humana (Arias, 2006). Esta modalidad es adecuada para resolver problemas institucionales y, en este caso, se proyecta proponer un programa de intervención conductual basado en la comunicación asertiva para los docentes de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES), del Centro de Formación Cojedes.

El diseño de la investigación fue no experimental de campo. Según Palella y Martins (2006), un diseño no experimental es aquel en el que no se manipulan deliberadamente las variables, observando los hechos tal como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado. Este diseño de campo implica la recolección de datos directamente de los sujetos investigados en su entorno natural, sin manipulación alguna de variables, como lo define Sabino (2007).

El procedimiento metodológico siguió tres de las cinco fases propuestas por Arias (2006) para proyectos factibles: fase diagnóstica, fase de factibilidad y fase de diseño. En la fase diagnóstica se identificó el nivel de comunicación asertiva entre los docentes de la UNES Cojedes. En la fase de factibilidad se evaluó la viabilidad operacional, técnica, financiera, institucional y social del programa de intervención. Finalmente, en la fase de diseño, se elaboró un programa de intervención conductual basado en la comunicación asertiva, involucrando a los docentes de la UNES Cojedes.

La población del estudio incluyó a 53 docentes de la UNES Cojedes, mientras que la muestra fue intencionalmente seleccionada, conformada por diez docentes con más de cinco años de servicio, de ambos sexos y mayores de 30 años, quienes participaron respondiendo a un cuestionario. La Escala Multidimensional de Asertividad de Flores y Díaz

Loving (2004) fue utilizada en la recolección de datos, una herramienta validada y confiable que mide diferentes dimensiones de la asertividad mediante afirmaciones tipo Likert.

El análisis de datos se realizó mediante técnicas estadísticas apropiadas, con el fin de evaluar la consistencia interna y la confiabilidad de los resultados obtenidos, asegurando la precisión y coherencia de las mediciones, siguiendo criterios establecidos por George y Mallery (1995) y citados por Pinto (2008).

## **Resultados**

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) a los docentes de la UNES del Centro de Formación Cojedes. La información recolectada se organizó y analizó según las dimensiones e indicadores definidos en el instrumento, permitiendo una interpretación detallada de las respuestas.

Los resultados revelan diversas tendencias en las dimensiones de asertividad directa, asertividad indirecto, y no asertividad, las cuales se describen a continuación:

La dimensión de asertividad directa mide la capacidad de los docentes expresen sus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y directa. Los resultados indican que una mayoría de los participantes presenta dificultades al aceptar y expresar críticas. El 70% de los encuestados expresó estar en desacuerdo con la afirmación "Puedo reconocer públicamente que cometí un error", mientras que un 50% manifestó estar de acuerdo en solicitar ayuda cuando la necesita (ver Tabla N° 1).

**Tabla N° 1**

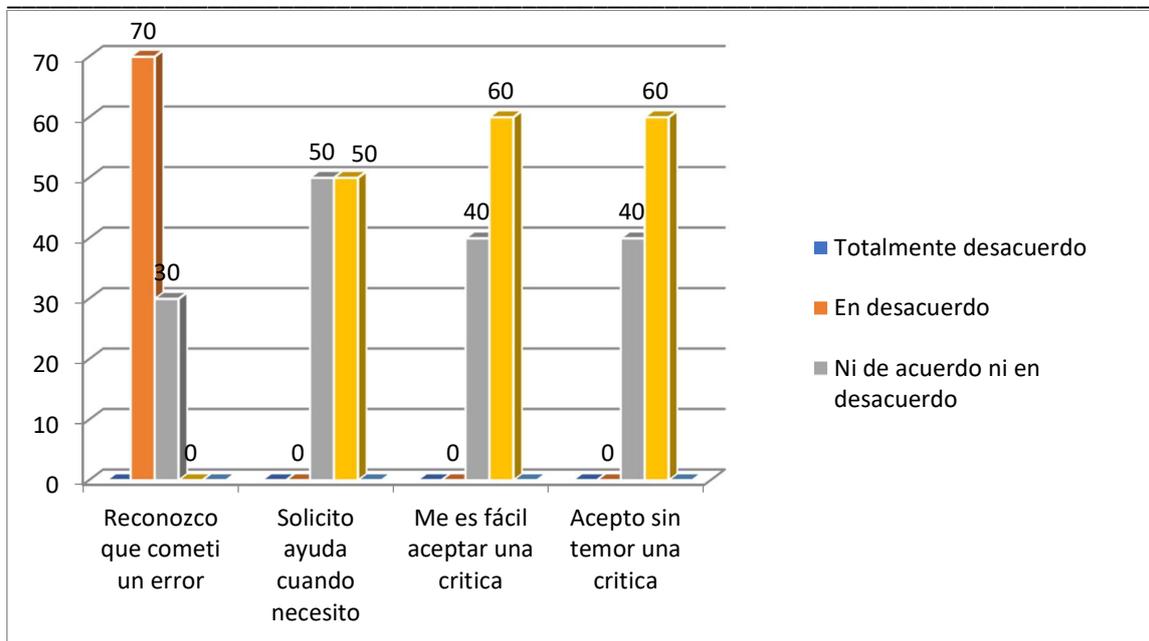
*Capacidades y habilidades para la interpretación y la actuación*

Afirmaciones	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni De acuerdo ni en Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente De acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Puedo reconocer públicamente que cometí un error	-	-	7	70	3	30	-	-	-	-
Solicito ayuda cuando la necesito	-	-	-	-	5	50	5	50	-	-
Me es fácil aceptar una crítica	-	-	-	-	4	40	6	60	-	-
Acepto sin temor una crítica	-	-	-	-	4	40	6	60	-	-
Promedio	-	-	-	17%	-	40%	-	43%	-	-

Como se evidencia en el gráfico N°1, referente a la primera afirmación: *Puedo reconocer públicamente que cometí un error*, el 70% está “en desacuerdo”, lo que significa que esas personas no se sienten cómodas o no están dispuestas a admitir abiertamente sus errores frente a otras personas, sin duda, que esta declaración indica una reticencia o resistencia a reconocer y aceptar públicamente equivocaciones o fallos.

**Gráfico N° 1**

*Distribución de las respuestas para la Competencia Comunicativa e indicador sensibilidad ante la crítica en el individuo.*



En cuanto a la sensibilidad ante la crítica, un 50% de los docentes se muestra en desacuerdo con aceptar críticas y admitir errores, lo cual sugiere una resistencia significativa a la retroalimentación negativa. Al mismo tiempo, el 70% de los encuestados indicó que les resulta difícil disculparse cuando tienen la culpa (ver Tabla N° 2).

Como se observa en la tabla N° 2, la afirmación; “Me molesta que me digan los errores que he cometido”, apenas el 10% manifestó la opción, "en desacuerdo", muestra que la persona no se siente incómoda o molesta cuando le señalan los errores que ha cometido. En otras palabras, la persona está abierta o receptiva a recibir retroalimentación constructiva y crítica sobre sus errores. En cambio, el 30% respondió con “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, pudiendo significar inseguridad, ser neutral, aunque quizás su reacción va a depender de su estado de ánimo.

Tabla N° 2

*Sensibilidad ante la crítica y aceptación de errores*

Afirmaciones	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de acuerdo ni en Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente De acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	-	-	1	10	2	20	4	40	3	30
Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente	-	-	1	10	2	20	4	40	3	30
Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente	-	-	1	10	2	20	4	40	3	30
Expreso con mayor facilidad mi desagrado, por teléfono que personalmente.	-	-	1	10	4	40	3	30	2	20

**Fuente:** Basado en la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA, 2024)

Por otra parte, un 40% y otro 20% seleccionaron las respuestas “De acuerdo” y “Totalmente de Acuerdo” (ver gráfico N° 2), lo cual sugiere una fuerte hostilidad o incomodidad al recibir retroalimentación crítica sobre los errores cometidos, estas personas, afirman de manera contundente, que la mención de sus errores le genera molestia. Esta actitud puede tener diversas razones, como el temor al juicio, la preocupación por la imagen

personal o la sensación de vulnerabilidad al reconocer equivocaciones. Ser consciente de esta aversión puede ser el primer paso para abordarla y trabajar en un enfoque más constructivo hacia la retroalimentación y el crecimiento personal.

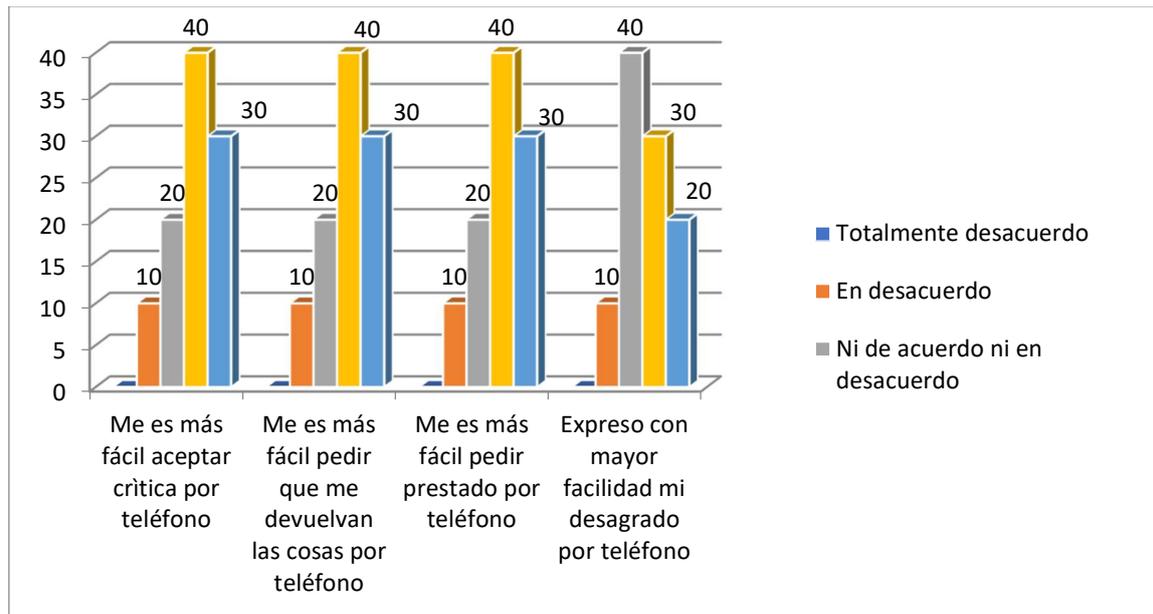
En el caso de la respuesta a la segunda afirmación de la presente tabla, "*Encuentro difícil admitir que estoy equivocado*", el 20% dijo estar "*en desacuerdo*" esto revela que la persona no considera difícil reconocer cuando ha cometido un error o cuando está equivocada. Esta afirmación sugiere una disposición abierta a admitir fallos y a aceptar la realidad de cometer errores, esto significa, que no tiene afectada la capacidad para la autoevaluación y la autenticidad al reconocer y corregir errores, esto le permite al individuo ajustar el comportamiento y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Por otro lado, un 30% de los encuestados no está seguro de cómo reacciona ante la crítica, optando por la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Esto indica que estas personas no se posicionan claramente ni a favor ni en contra de la afirmación de que les resulta difícil reconocer cuando están equivocadas. Esta ambigüedad podría reflejar una falta de postura definida sobre la dificultad de admitir errores, posiblemente influenciada por el contexto o las circunstancias específicas en las que se encuentren.

En contraste, el 50% de los participantes está de acuerdo con la afirmación de que les resulta difícil admitir cuando están equivocados. Este grupo reconoce y acepta que les es complicado reconocer sus errores, lo que sugiere una cierta resistencia a admitir equivocaciones. No obstante, el reconocimiento de esta actitud puede ser un paso positivo, ya que indica una potencial disposición a aprender de los errores y a utilizar la retroalimentación como una herramienta para mejorar.

**Gráfico N° 2**

*Distribución de las respuestas para la Competencia Comunicativa e indicador Asertividad indirecta*



La asertividad indirecta se refiere a la preferencia por expresar emociones y necesidades a través de medios no directos, como el teléfono o la escritura. Los resultados muestran que un 70% de los docentes prefiere expresar críticas y solicitudes por teléfono en lugar de hacerlo en persona, indicando una tendencia a evitar confrontaciones directas (ver Tabla N° 3).

**Tabla 3**

*Preferencia por la comunicación indirecta*

Afirmaciones	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de acuerdo ni en Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente De acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	-	-	1	10	2	20	4	40	3	30
Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente	-	-	1	10	2	20	4	40	3	30
Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente	-	-	1	10	2	20	4	40	3	30
Expreso con mayor facilidad mi desagrado, por teléfono que personalmente.	-	-	1	10	4	40	3	30	2	20

**Fuente:** Basado en la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA, 2024)

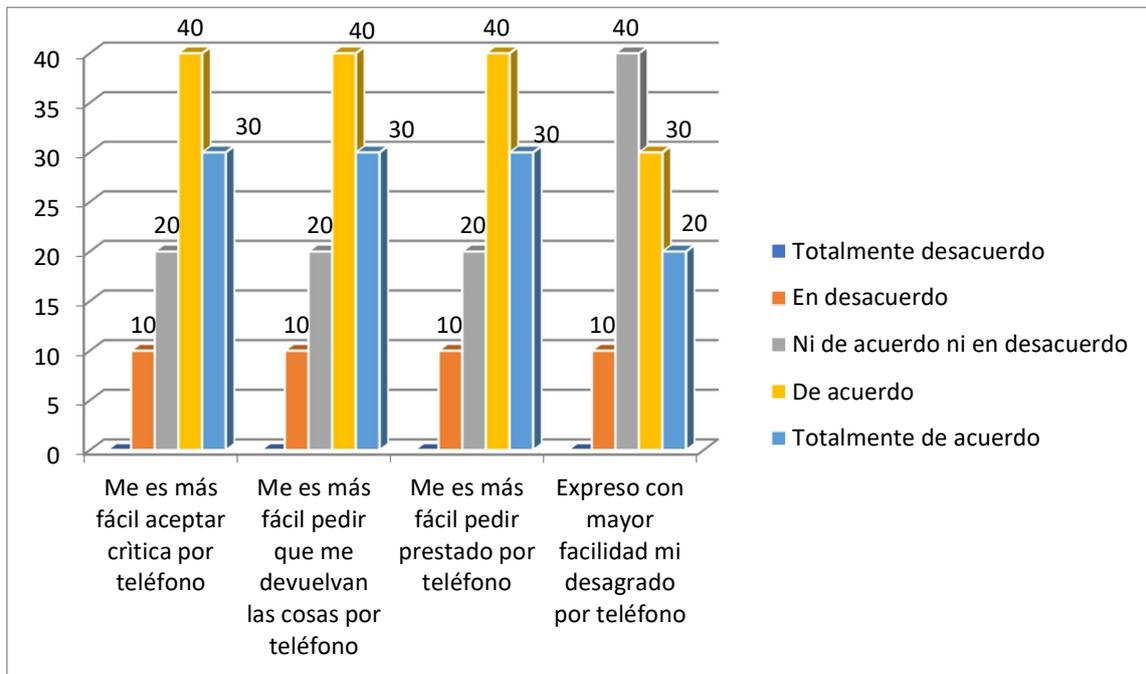
Estas respuestas indican ciertas preferencias o comodidades en la comunicación y la gestión de situaciones específicas para el individuo. El 40% "De acuerdo" y el 30% "Totalmente en acuerdo" sugieren que a la persona le resulta más cómodo aceptar críticas por teléfono que en persona, como puede evidenciarse tanto en la tabla N° 4 como en el gráfico N° 3. Esto podría indicar una preferencia por la distancia física al recibir comentarios críticos, posiblemente para gestionar mejor las emociones asociadas. Asimismo, sugieren que la persona se siente más cómoda solicitando la devolución de préstamos por teléfono

que en persona. Esto podría reflejar una preferencia por la comunicación más distante o menos confrontativa al abordar cuestiones relacionadas con préstamos y devoluciones.

Por el contrario, el 10% respondió "en desacuerdo" sugiere que un pequeño porcentaje no está de acuerdo con la afirmación y el 20% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" indica cierta indecisión o neutralidad respecto a esta afirmación. En general, estas preferencias podrían estar relacionadas con la comodidad emocional o la gestión de conflictos, mostrando una mayor disposición a abordar ciertos temas de manera remota. Es importante considerar que estas preferencias pueden estar influenciadas por factores personales y contextuales específicos.

### Gráfico N° 3

*Distribución de las respuestas para la Competencia Comunicativa e indicador Asertividad indirecta*



En términos de comunicación efectiva, el 90% de los encuestados encuentra difícil expresar abiertamente sus pensamientos, deseos y sentimientos. Esto refleja una reticencia generalizada a la autoafirmación y una inclinación hacia un estilo de comunicación pasiva (ver Tabla N° 4).

**Tabla 4**

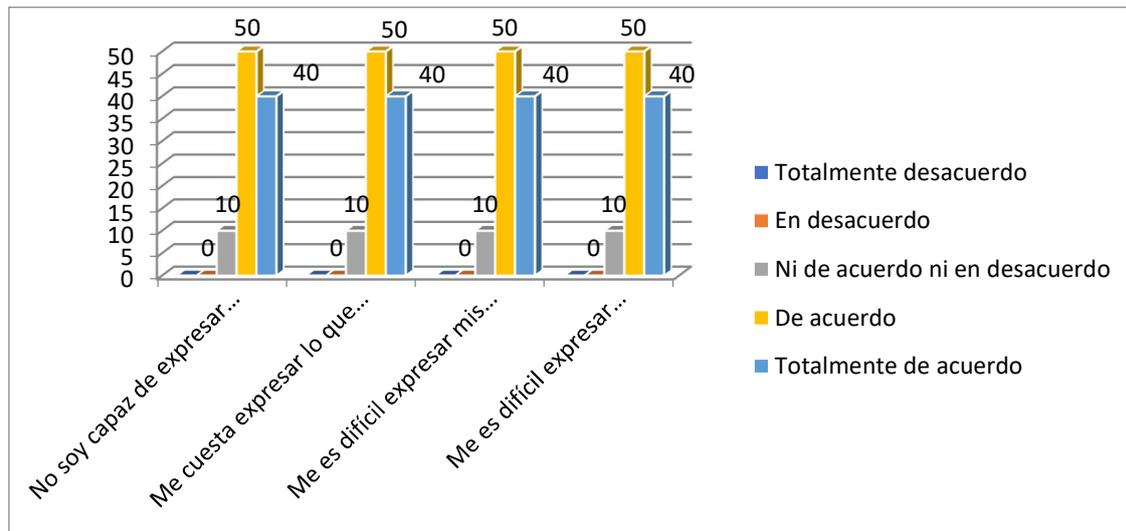
*Dificultades en la expresión de pensamientos, deseos y sentimientos*

Afirmaciones	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni De acuerdo ni en Desacuerdo				Totalmente De acuerdo	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
	No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso.	-	-	-	-	1	10	5	50	2
Me cuesta expresar lo que pienso en presencia de otros.	-	-	-	-	1	10	5	50	2	40
Me es difícil expresar mis deseos.	-	-	-	-	1	10	5	50	2	40
Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos.	-	-	-	-	1	10	5	50	2	40

**Fuente:** Basado en la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA, 2024)

**Gráfico N° 4**

*Distribución de las respuestas para la dimensión asertividad e indicador comunicación efectiva*



Los resultados proporcionados en la tabla N° 5 demuestran una tendencia general entre los encuestados en relación con la expresión abierta de pensamientos, deseos y sentimientos. En la afirmación "No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso," el 50% está de acuerdo y el 40% está totalmente de acuerdo, lo que sugiere que una mayoría (90%) encuentra difícil expresar abiertamente sus pensamientos, demostrando una restricción significativa en compartir lo que piensan.

En la afirmación "Me cuesta expresar lo que pienso en presencia de otros," la combinación del 40% totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo indica que una mayoría (90%) experimenta dificultades para expresar sus pensamientos en presencia de otros, sugiriendo una sensación de inhibición o incomodidad en contextos sociales. De manera similar, para "Me es difícil expresar mis deseos," el 40% totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo muestran que un 90% encuentra difícil expresar abiertamente sus deseos, reflejando una reticencia notable en comunicar lo que se desea.

En cuanto a "Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos," el 40% totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo indican que una mayoría (90%) enfrenta dificultades para expresar abiertamente sus sentimientos. Esta tendencia se mantiene en la afirmación "No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo," donde el 50% está de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo, sugiriendo que casi el total (90%) tiene dificultades para expresar abiertamente sus emociones.

Por último, la dimensión de no asertividad destaca la presencia de introversión y dificultades para relacionarse. Un 50% de los participantes indicó que les cuesta trabajo hacer nuevos amigos y que sienten vergüenza al participar en conversaciones grupales por temor a la crítica, lo que refleja una ansiedad social significativa (ver Tabla N° 5).

**Tabla N° 5**

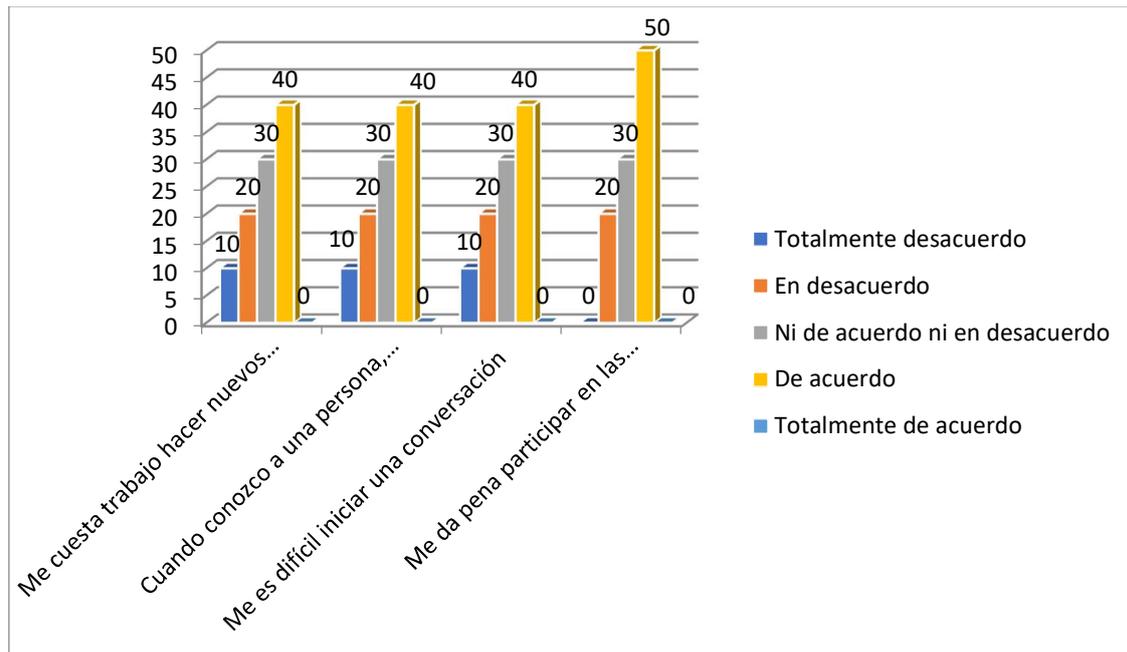
*Dimensión de no asertividad: introversión y relaciones interpersonales*

Afirmaciones	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni De acuerdo ni en Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente De acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Me cuesta trabajo hacer nuevos amigos (a)	1	10	2	20	3	30	4	40	-
Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle.	1	10	2	20	3	30	4	40	-	-
Me es difícil iniciar una conversación.	1	10	2	20	3	30	4	40	-	-
Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás.	-	-	2	20	3	30	5	50	-	-

**Fuente:** Basado en la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA, 2024)

Gráfico N° 5

*Distribución de las respuestas para la Dimensión asertividad e indicador Introversión: dificultades para relacionarse*



En relación con el gráfico N° 5, las afirmaciones "Me cuesta trabajo hacer nuevos amigos" y "Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle y me es difícil iniciar una conversación" presentan resultados similares, donde el 50% de los docentes indicaron estar de acuerdo, señalando que la mitad de la muestra experimenta vergüenza o temor a la opinión de los demás en estas situaciones específicas. Esto sugiere que una proporción significativa de la muestra enfrenta cierta ansiedad social o preocupación por la opinión de los demás en diversas situaciones de comunicación.

El 40% respondió estar de acuerdo, indicando que una parte considerable de la muestra experimenta dificultades para hacer nuevos amigos o iniciar conversaciones. El 30% se encuentra en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, mostrando una

posición neutral o falta de certeza sobre estas habilidades sociales. Un 20% está en desacuerdo, sugiriendo que este segmento tiene ciertas habilidades para socializar, aunque podría enfrentar desafíos en menor medida. Por último, un 10% indicó estar totalmente en desacuerdo, demostrando que hay un grupo pequeño que no experimenta dificultades en hacer nuevos amigos o iniciar conversaciones.

En cuanto a la afirmación "Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás", un 50% de los docentes encuestados respondió estar de acuerdo. El 30% se mantuvo neutral, y el 20% indicó estar en desacuerdo, mostrando que este último grupo no experimenta pena o temor a la opinión de los demás al participar en pláticas.

Estos resultados, analizados en relación con la tabla N° 5, se alinean con lo que Flores y Díaz-Loving (2004, citado en Miranda et al., 2016) denominan comunicación no asertiva. Las personas con un estilo de comunicación no asertiva suelen sentir incomodidad o inseguridad, asumiendo las necesidades y creencias de los otros son más importantes que las propias y esperando a los demás adivinen el querer o el sentir.

## **Discusión**

Los hallazgos de esta investigación reflejan varias tendencias significativas en la comunicación asertiva entre los docentes de la UNES del Centro de Formación Cojedes. A continuación, se discuten los resultados obtenidos, relacionándolos con la literatura existente y el marco teórico de la investigación.

Los resultados indican que una mayoría de los docentes presenta dificultades para aceptar y expresar críticas de manera asertiva. Esto se evidencia en que el 70% de los

encuestados está en desacuerdo con la afirmación "Puedo reconocer públicamente que cometí un error". Este hallazgo es coherente con lo señalado por Vásquez (2019), quien enfatiza la importancia de la autoafirmación y la expresión honesta en la comunicación asertiva. La reticencia a admitir errores y solicitar ayuda puede generar un ambiente de desconfianza y obstaculizar el crecimiento profesional y personal de los docentes.

En relación a la sensibilidad ante la crítica, el 50% de los docentes se muestra en desacuerdo con aceptar críticas y admitir errores, lo cual sugiere una resistencia significativa a la retroalimentación negativa. Esto coincide con lo planteado por González (2023), quien menciona que la asertividad es una habilidad intermedia entre la pasividad y la agresividad, y que la incapacidad de aceptar críticas de manera constructiva puede ser un signo de falta de autoafirmación.

La preferencia por la asertividad indirecta se observa en que un 70% de los docentes prefiere expresar críticas y solicitudes por teléfono en lugar de hacerlo en persona. Esta tendencia a evitar confrontaciones directas puede estar relacionada con la cultura institucional jerárquica mencionada en la fase de contextualización del problema. Como señala Pacheco (2019) en la Teoría de la Comunicación de Schramm, la comunicación efectiva requiere de un intercambio directo y claro, que no parece estar presente en la interacción diaria de los docentes de la UNES.

De manera adicional, el 90% de los encuestados encuentra difícil expresar abiertamente sus pensamientos, deseos y sentimientos, lo que refleja una inclinación hacia un estilo de comunicación pasiva. Este resultado se alinea con lo expuesto por Solé (2018), quien argumenta que la falta de habilidades en comunicación asertiva puede generar un clima de tensión y conflictos en el aula, afectando negativamente la calidad educativa.

La no asertividad también es un tema relevante, ya que un 50% de los participantes indicó que les cuesta trabajo hacer nuevos amigos y que sienten vergüenza al participar en conversaciones grupales por temor a la crítica. Este hallazgo resuena con la teoría del constructo personal de Kelly (1955), que considera la conducta asertiva como parte de un principio del alternativismo constructivo, implicando que la experiencia personal influye significativamente en la capacidad de autoafirmación y en la interacción social.

En resumen, los resultados de esta investigación destacan la necesidad de implementar un programa de intervención cognitivo-conductual que mejore las habilidades de comunicación asertiva entre los docentes de la UNES. La preferencia por la comunicación indirecta, la dificultad para aceptar críticas y la tendencia a la no asertividad sugieren un ambiente educativo que podría beneficiarse significativamente de estrategias diseñadas para fomentar una comunicación más abierta, directa y constructiva. La mejora en estas áreas no solo beneficiaría a los docentes en su desarrollo profesional, sino que también podría tener un impacto positivo en la calidad del ambiente educativo y en las relaciones interpersonales dentro de la institución.

## **Conclusiones**

El objetivo de esta investigación fue diseñar un programa de intervención cognitivo-conductual basado en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes de la UNES, del Centro de Formación Cojedes. Los resultados obtenidos indican que los docentes presentan dificultades significativas en la expresión abierta y directa de sus pensamientos y sentimientos, prefiriendo la comunicación indirecta y mostrando resistencia a la retroalimentación crítica. Estas tendencias sugieren la necesidad

---

urgente de implementar intervenciones que promuevan la comunicación asertiva, con el fin de mejorar tanto el ambiente educativo como el desarrollo profesional de los docentes.

Las limitaciones de este estudio incluyen la muestra relativamente pequeña y específica, compuesta por solo diez docentes de una institución particular, lo cual puede limitar la generalización de los resultados. También, el diseño no experimental de campo utilizado en esta investigación no permite establecer relaciones causales directas entre la falta de asertividad y los problemas identificados en el ambiente educativo.

Recomendamos que futuras investigaciones se enfoquen en la evaluación longitudinal de los efectos de los programas de intervención cognitivo-conductual en la comunicación asertiva, utilizando muestras más amplias y diversos contextos educativos para validar los hallazgos y asegurar su generalización. Asimismo, sería beneficioso explorar la influencia de factores como la cultura organizacional y el apoyo institucional en el éxito de estas intervenciones. Además, investigaciones cualitativas podrían proporcionar una comprensión más rica y matizada de las experiencias y percepciones de los docentes en relación con la comunicación asertiva.

La implementación de un programa de intervención cognitivo-conductual que se enfoque en mejorar la comunicación asertiva puede tener un impacto positivo significativo en las relaciones interpersonales y en el ambiente educativo de la UNES. Este estudio subraya la importancia de abordar las habilidades comunicativas de los docentes como un componente crítico para el éxito educativo y profesional. Al fomentar una comunicación abierta y respetuosa, se pueden crear entornos educativos más colaborativos y efectivos, beneficiando tanto a los docentes como a los estudiantes.

---

## Referencias

Almeida, B. (2022). Relaciones Interpersonales y Estrés. Terapia en línea.

<https://terapiaenlinea.com.mx/com/relaciones-interpersonales-y-estres/>

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial Episteme.

Armas, A. (2021). Estudio de la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral. Universidad de La Laguna. Máster Universitario de Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos. España.

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/22865/Estudio%20de%20la%20relacion%20entre%20la%20Comunicacion%20Asertiva%20y%20la%20Satisfaccion%20Laboral..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barrera, M. (2013) *Qué es la Hologogia*. Quirón ediciones 2013. En versión digital: Librería Amazon <http://www.amazon.com/Hologog%C3%ADa-Introducci3n-educaci3n->

Bona, M (2021). Estrategias De Comunicación Asertiva Para El Fortalecimiento De La Gestión Institucional, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “EZEQUIEL ZAMORA” UNELLEZ – Apure, la cual fue un Requisito parcial para optar al grado de Magister Scientiarum en Gerencia y Planificación Institucional.

Bravo, O. et al. (2021). Comunicación Asertiva en el Ámbito Académico entre Docentes y Estudiantes de la Carrera Mercadotecnia y Publicidad

Bravo-Geney, J. A. (2018). Educación financiera en la generación de valor de las empresas.

*I+D Revista De Investigaciones*, 13(1), 137–146.

<https://doi.org/10.33304/revinv.v13n1-2019012>

Briceño, L. (2019). Relaciones Interpersonales entre Docentes y Administrativos desde la Perspectiva de los Actores Educativos.

<https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/scientiarium/article/view/162/14>

Bustamante Castillo & Vera Pucha, (2011) Chenche García, F. M., Llaguno Bajaña, B. G., Contreras Cruz, J. H., & Rivera Silva, L. L. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *RECIMUNDO*, 7(1), 372-380.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.372-380](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.372-380)

Caballero, L. (2017). Propiedades Psicométricas De La Escala Multidimensional De Asertividad (Ema) En Estudiantes De La Institución Educativa Santa Rosa De Trujillo. file:///C:/Users/WINDOWS/Downloads/a05v2n1.pdf

Calua, M. et al. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. Universidad Cesar Vallejo, Perú. *Revista redipe*. 10(4).

<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1274>

Cepeda Dias, M. (2021). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo. Repositorio digital. Universidad Técnica del Norte.

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10939>

Cerda, J. y Jarquin, R. (2023). Importancia de la comunicación para la educación en el aprendizaje de la Matemática. *Revista Torreón Universitario* vol. 12, núm. 34, 2023. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua, Nicaragua.

<http://portal.amelica.org/ameli/journal/387/3874012006/html/>

---

Constitución de la República Boliviana de Venezuela, (1999). Gaceta Oficial Extraordinaria 5453. Caracas, Marzo.

Cortez, A. (2018). Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje. Quito. Trabajo de Maestría en Innovación en Educación. Presentado para la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador en el Área de Educación.

Díaz, M. et al. (2014). *El liderazgo y las Relaciones interpersonales dentro del clima organizacional*. Revista Global de Negocios, 2(1), 1-10. <http://ssrn.com/abstract=2324967>

Equipo editorial, Etecé. (2021). Block Educativo. Concepto de docente. Disponible en la web en: <https://concepto.de/docente/#ixzz80JBxIBLw>

Flores & Díaz-Loving (2004). Manual de la Escala multidimensional de Asertividad. México: Manual Moderno

Flores, M. (2002). Asertividad: una habilidad social necesaria para el mundo de hoy. Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán (221), 34-47.

Gaeta, L. y Galvanovskis, A. *Asertividad: Un Análisis Teórico-Empírico Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 14, núm. 2, julio-diciembre, 2009, pp. 403-425 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México

Gaeta, M. (2001). Evitación al éxito, en relación a rasgos de género y locus de control en diferentes niveles educativos. Tesis inédita de Maestría en Psicología. Puebla (México): Universidad de las Américas-Puebla

Garavito-Hernández, Y., García-Méndez, S., & Calderón-Campos, J. A. (2021). La intención emprendedora y su relación con las características personales y del contexto de las mujeres universitarias. *I+D Revista De Investigaciones*, 16(1), 238–253. <https://doi.org/10.33304/revinv.v16n1-2021019>

García García, F. J., & Roman-Acosta, D. . (2024). Deindustrialization: efficiency and local development . *SCT Proceedings in Interdisciplinary Insights and Innovations*, 2, 312. <https://doi.org/10.56294/piii2024312>

García, A. (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. XXI, *Revista de Educación* (12), 226-239.

García, M. (1994) "La comunicación en la escuela". Rev. Tendencias Pedagógicas. Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación. Publ. U.A.M.

García, M., y Magaz, A. (2011). ADCAs, Autoinformes de conducta asertiva: Actitudes y valores en las interacciones sociales. Biskai, España: GrupoAlborCohs - Protocolo Magallanes.

Garnica, K. y 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 la web en: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24603>

González-Castillo, N. S., Núñez-Rodríguez, J., & Ramírez-Rojas, M. S. (2023). Implicación de la logística inversa en la sostenibilidad del sector textil: una revisión sistemática. *I+D Revista De Investigaciones*, 18(1), 16–44.

<https://sievi.udi.edu.co/ojs/index.php/ID/article/view/360>

(Trabajo original

publicado el 31 de diciembre de 2022)

Hashimoto, E., & Saavedra, S. (2014). La complementariedad paradigmática: un nuevo enfoque para investigar. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. Buenos Aires, Argentina: OEI. ISBN: 978-84-7666-210-6, págs. 21. Disponible en la web en:<http://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/399.pdf>

Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *“Metodología de la Investigación”*. (3ª edición). México: Mc Graw-Hill.

Hernández, N. (2007). Manual de psicoterapia cognitivo-conductual para trastornos de la salud. Editorial Libros En Red. Venezuela

Hernández, R., et al. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Herrera Acosta, R. J., Rojas Manga, P. M., & Jiménez Moreno, K. P. (2018). Cartas de control con variables convolucionadas. *I+D Revista De Investigaciones*, 13(1), 98–105. <https://doi.org/10.33304/revinv.v13n1-2019008>

Herrera Merchán, E. J., Cañas Betancurt, D. C., González Clemente, E. C., Uribe Ochoa, C., & Padilla Reyes, L. A. (2020). Caracterización psicosocial en una muestra de mujeres víctimas de violencia de género en Colombia: un estudio piloto. *I+D Revista De Investigaciones*, 15(2), 135–147. <https://doi.org/10.33304/revinv.v15n2-2020012>

Hurtado, J. (2012). Guía para una comprensión holística de la ciencia. CIEA-SYPAL. Bogotá, Colombia.

Ladino Marín, P. (2017). Teorías de la comunicación. Pablo Ladino Marín, Bogotá D.C.,  
Fundación Universitaria del Área Andina. 2017.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>

León, R. y Avellaneda, M. León y Avellaneda; (2005), construcción y validación de una  
escala de sensibilidad a la crítica en un grupo de universitarios de Lima. Persona  
Revista de psicología

Ley de Ejercicio de la Psicología. (1978). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 2.306

Ley Orgánica de Educación. (2009).Gaceta Oficial Extraordinaria N° 2.635.

Macias, E., y Camargo, G. (2013). Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en  
la institución educativa. Bogotá: UNIMINUTO- Corporación Universitaria Minuto de  
Dios.

Martins, J. (2023). *La guía para gerentes sobre estilos de comunicación*. Asana.  
<https://asana.com/es/resources/communication-styles>

Miranda, et al. (2016). Análisis de la aplicación de la herramienta EMA en estudiantes de  
Ingeniería en Gestión Empresarial.  
[https://www.researchgate.net/publication/320021003\\_Analisis\\_de\\_la\\_aplicacion\\_de\\_la\\_herramienta\\_EMA\\_en\\_estudiantes\\_de\\_Ingenieria\\_en\\_Gestion\\_Empresari](https://www.researchgate.net/publication/320021003_Analisis_de_la_aplicacion_de_la_herramienta_EMA_en_estudiantes_de_Ingenieria_en_Gestion_Empresari)  
al

Monje, V. et a. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en  
el aprendizaje escolar. Psicogente, 12(21), 78-95.

Montagud, N. (2020). *Comunicación indirecta: tipos, características, ejemplos y ventajas*. Psicología Social y Relaciones Personales. Psicología y Mente. <https://psicologiymente.com/social/comunicacion-indirecta>

Ortiz, E., y Gonzales, V. (2012). La comunicación educativa y los medios de enseñanza en la universalización. Manta, Ecuador: Mar abierto

Palacios, Toribio y Deroncele (2021). Enfocaron su estudio en la Innovación educativa en el desarrollo de aprendizajes relevantes: una revisión sistemática de literatura. Investigación realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

Palella, S y Martins, F. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: FEDEUPEL.

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.

Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2000), (Decreto N° 1.011 de fecha 4 de octubre de 2000). Gaceta Oficial N° 5.496 Extraordinario de fecha 31 de octubre de 2000

Robredo, C. (1995). La tolerancia a la frustración en relación al grado de asertividad que tienen los vendedores comisionistas electrodomésticos. Tesis inédita de Licenciatura en Psicología. México: Universidad Femenina de México

Rodríguez-Caro, O., Montoya-Restrepo, L. A., & Montoya-Restrepo, I. A. (2022). Reconocimiento del valor storytelling y la cocreación en la construcción de microsegmentos a través de la estrategia de marketing digital. *I+D Revista De Investigaciones*, 17(2), 71–87. <https://doi.org/10.33304/revinv.v17n2-2022005>

Román Acosta, D. D., Guillen de Romero, J. C., Gutiérrez Santana, J. A., & Salvatierra

Choez, M. A. (2024). Formación de futuros investigadores: Estrategias en redes de investigación para estudiantes de posgrado. *Gestión I+D*, 9(2), 130–156.

[http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_GID/article/view/28877](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/28877)

Roman-Acosta, D. (2023). Alianzas, formación y experiencias: capacitación online en redacción de artículos científicos. *Revista Venezolana De Pedagogía Y Tecnologías Emergentes*, 3(1). <https://revistascespe.com/index.php/REVEPTE/article/view/18>

Romero, et al. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica Negotium, vol. 9, núm. 27, enero-abril, 2014, pp. 22-33 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>

Sabino, C. (2007). *El proceso de Investigación*. Ed. Panapo, Caracas.

Sánchez, V. (2023). Formas de expresar emociones en el trabajo de manera inteligente. [inkedin.com/pulse/aprende-expresar-emociones-en-el-trabajo-de-manera-sánchez/?originalSubdomain=es](https://www.linkedin.com/pulse/aprende-expresar-emociones-en-el-trabajo-de-manera-sánchez/?originalSubdomain=es)

Scandroglio, B. (2016). Comunicación asertiva: una herramienta clave para el desempeño docente. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 111-120.

Solé, F. (2018). La comunicación asertiva en el aula universitaria. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(3), 105-115.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa. México.



UNES. Reseña histórica. <http://www.unes.edu.ve/index.php/universidad/historia-de-la-unes/>

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010) *Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis De Grado y doctorado*. Caracas: FEDUPEL.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador-Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio (2020). Catálogo Institucional Codificado de Líneas y Proyectos de Investigación.

Universidad San Buenaventura, (2020). Servicio Psicológico, Bienestar Institucional. <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia>

Ustua Sanchez, E. (2017). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Centro de Salud de Curahuasi-2017 [Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6379/253T20221011\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6379/253T20221011_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez, N. (2019). *Influencia de la Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes del Sexto Semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo*. Trabajo de Grado para Maestría en Investigación Educativa. Universidad de Carabobo. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/8024/1/nvazquez.pdf>

Vásquez, V. y Moncerrate, M. (2022). Estrategias psicopedagógicas para fortalecer las relaciones interpersonales entre los estudiantes [Universidad Estatal Península de

---

Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7609/1/UPSE-MPS-2022-0005.pdf>

Vera Saldaña, R. O. (2020). Convivencia escolar y relaciones interpersonales en una Unidad Educativa De Naranjal, 2020 [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50537/Vera\\_SRO - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50537/Vera_SRO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### **Sobre el autor Principal**

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

### **Declaración de intereses**

Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

### **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**

Génesis Flores: 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. Recopilación de



---

datos; aplicación de técnicas estadísticas para analizar o sintetizar datos de estudio;  
conclusiones.