

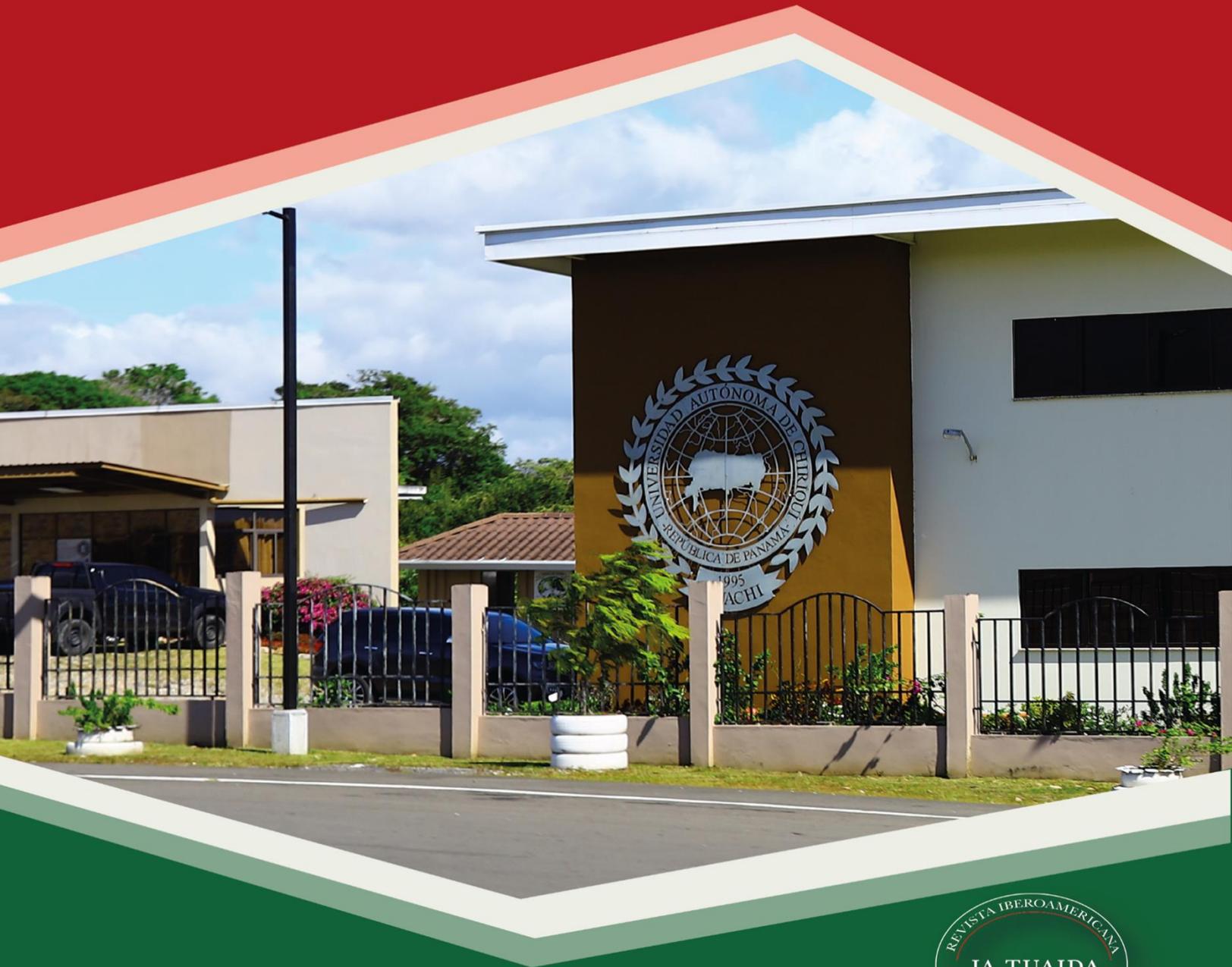
Julio - Diciembre de 2024  
Publicación Semestral

VOLUMEN  
**1**  
NÚM. 2

# JA TUAIDA

REVISTA IBEROAMERICANA  
DE INNOVACIÓN CIENTÍFICA

Universidad Autónoma de Chiriquí | Extensión Universitaria de Boquete



ISSN: L 2992-6440



## Práctica de la comunicación asertiva en docentes de modalidad virtual

**Celia Hortencia Barbarán Torres**

 <https://orcid.org/0000-0001-7659-9740>

Universidad Nacional Federico Villarreal-Perú  
cbarbaran@unfv.edu.pe

**Angélica Bernardina Peregrina Orrego Vásquez**

<https://orcid.org/0000-0001-6025-5142>

Universidad Nacional Federico Villarreal-Perú  
aorrego@unfv.edu.pe

**Wilder Emilio Moreno López**

<https://orcid.org/0000-0003-3151-3848>

Universidad Nacional Federico Villarreal-Perú  
wmoreno@unfv.edu.pe

**Cintha Virginia Soto Hidalgo** 

<https://orcid.org/0000-0003-4826-8447>

Universidad Nacional Federico Villarreal-Perú  
csotoh@unfv.edu.pe

**Fecha de recepción:** 02-02-2024

**Fecha de aceptación:** 26-06-2024

**DOI:** <https://doi.org/10.59722/riic.v1i2.718>

**Resumen:** La asertividad en el desarrollo de la habilidad comunicacional, tiene la peculiaridad de despertar en las personas la confianza en sí mismas, además, de la satisfacción de su vida, constituyéndose como un arma infalible que le ayudará a defenderse de sus relaciones interpersonales. La clave de la enseñanza virtual se encuentra en el acto comunicativo. Los docentes crean un ambiente participativo que ofrece a los estudiantes la seguridad necesaria para expresar sus opiniones. El objetivo del estudio buscó determinar la relación entre comunicación asertiva y enseñanza virtual. El estudio tuvo un diseño cuantitativo, de tipo básico, descriptivo, transeccional y de nivel correlacional. Además, se encuestó a 60 docentes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Sociales (FCSS), distribuidos en 3 de sus escuelas profesionales, referentes a: Ciencias de la Comunicación (CC), Trabajo Social (TS) y Sociología (S) en la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). Entre los resultados se encontró, una relación positiva de tipo moderada ( $r_s = 0,628$ ). A modo de conclusión se puede destacar que, la comunicación asertiva es de vital importancia en la enseñanza-aprendizaje virtual,

considerando que el docente debe manejar este tipo de comunicación al interactuar con los estudiantes, por ser estos, el fin superior de la universidad. Por lo que la práctica de la comunicación asertiva, permite al docente entender y comprender los diferentes perfiles y entornos en los cuales se desarrollan los estudiantes.

**Palabras Clave:** *comunicación asertiva, enseñanza virtual, competencia docente.*

## **Assertive Communication in Virtual Modality Teachers**

**Abstract:** Assertiveness in developing communication skills has the peculiarity of awakening people's self-confidence and satisfaction in their lives, becoming an infallible weapon that will help them defend themselves in their interpersonal relationships. The key to virtual teaching is based on communication. Teachers foster a participatory environment that offers students the necessary security to express their opinions. This research aimed to determine the relationship between assertive communication and virtual teaching. Employing a basic methodology with a quantitative and correlational approach, a 24-question survey was administered to 60 teachers from the Faculty of Social Sciences (FCSS) at the National University Federico Villarreal (UNFV), encompassing 3 Professional schools: Communication Sciences, Social Work and Sociology. The results revealed a moderate positive correlation ( $r_s = 0.628$ ) between the assertive communication and virtual teaching variables. In conclusion, assertive communication is crucial in virtual teaching-learning, as teachers must manage this type of communication when interacting with students, as these are the highest goal of the university. Therefore, the practice of assertive communication allows teachers to understand and comprehend the different profiles and contexts of their students.

**Key words:** *assertive communication, virtual teaching, teaching competence.*

## **Práticas de comunicação assertiva por professores de ensino virtual**

**Resumo:** A assertividade no desenvolvimento das habilidades de comunicação tem a particularidade de despertar nas pessoas a autoconfiança e a satisfação em suas vidas,

tornando-se uma arma infalível que as ajudará a se defenderem nas relações interpessoais. A chave do ensino virtual está no ato comunicativo. Os professores criam um ambiente participativo que oferece aos alunos a segurança necessária para expressarem suas opiniões. Esta pesquisa teve como objetivo determinar a relação entre comunicação assertiva e ensino virtual. A metodologia aplicada foi básica, com abordagem quantitativa e nível correlacional. Além disso, foi aplicado um questionário com 24 questões a 60 professores da Faculdade de Ciências Sociais (FCSS), distribuídos nas 3 Escolas Profissionais: Ciências da Comunicação, Serviço Social e Sociologia da Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). Quanto aos resultados, encontra-se uma correlação positiva moderada ( $r_s = 0,628$ ) entre as variáveis comunicação assertiva e ensino virtual. Concluindo, pode-se destacar que a comunicação assertiva é de vital importância no ensino-aprendizagem virtual, tendo em vista que o professor deve administrar esse tipo de comunicação ao interagir com os alunos, pois estes são o objetivo maior da universidade. Portanto, a prática da comunicação assertiva permite ao professor compreender e ser compreendido os diferentes perfis e ambientes em que os alunos se desenvolvem.

**Palavras-chave:** *comunicação assertiva, ensino virtual, competência docente.*

## Introducción

En la actualidad, la cuarta revolución industrial centrada en actividades dentro del entorno digital, permite identificar a las personas con conducta asertiva, quienes pueden expresarse, reaccionar y comunicar pensamientos, sentimientos y emociones, de manera armoniosa y libre de críticas. Cuando existe este tipo de comunicación, se fortalece la autoestima aplicándose en sus

diversas actividades personales y profesionales. Transmitir el mensaje de manera adecuada, es una de las funciones de una buena comunicación, enfatizando en la manera de expresar y darle forma al contenido, en la cual un mismo mensaje es enviado y recibido. El mismo que debe ser honesto, oportuno y respetuoso. La investigación se basa en la manera en que el estudiante se adapta a la enseñanza virtual. Todavía se evidencia rezagos de una educación tradicional, que en un

principio era operada por el docente y que consistía en resumir todo el contenido de los temas pertenecientes a el currículo. Esta nueva modalidad ejercida con más fuerza a partir del contexto pandémico, ha ocasionado que los estudiantes de forma obstinada exijan que el docente sintetice conceptos básicos y diseñe tareas para el desarrollo de la materia, más no para el logro de la competencia de la asignatura. Resaltando que unas de las posibles causas sea el bajo nivel educativo que se viene arrastrando desde las aulas escolares. En la universidad el problema es el mismo. Sin embargo, Cordero et al. (2021) explican que son los padres de los estudiantes quienes deben de fomentar en sus hijos el interés por adquirir un aprendizaje autónomo. Su responsabilidad por el aprendizaje de sus hijos debe verse reflejada en el interés por proveer de todas las herramientas que necesita para su desempeño pedagógico en el aula. A su vez, Henao et al. (2022) habla de la labor tutelar que imparte el docente para garantizar que el estudiante complementa lo aprendido en clase con información adicional que puede

obtener desde casa a través de un dispositivo digital.

Por lo tanto, una buena comunicación debe ser oportuna, prudente y sabia. Se puede describir desde un enfoque orientado a la auto asertividad evidenciada en el respeto, la consideración de las ideas, sentimientos y comportamientos ajenos. Finalmente, la comunicación asertiva termina siendo fundamental para interactuar con los estudiantes ya que ellos también están pasando por el mismo proceso pandémico, agravado muchas veces por la falta de recursos para acoplarse a la educación virtual.

Por otro lado, en lo que se refiere a la enseñanza virtual, en lo que se refiere a la metodología del aula invertida, se postula un sistema abierto basado en el interés de los estudiantes, los cuales buscan por sí mismos el conocimiento mediante TICs, lo cual se relaciona con el constructivismo; es decir, es el estudiante quien procesa la información para darle su propia interpretación al aprendizaje recibido, incrementando sus conocimientos (Cuadrao, 2016).

Además, algunas investigaciones se afirma que los docentes del modelo constructivista incentivan a sus estudiantes al uso de TICs y equipos tecnológicos para realizar actividades educativas, como tareas académicas o trabajos, lo cual es importante e innovador, ya que uno de los principales requerimientos para la educación virtual constituye una computadora o laptop, además de una conexión a internet. La educación aplicada en modalidad virtual facilita el desarrollo de nuevas competencias y habilidades (Rafael, 2016). Sin embargo, los docentes tradicionales fomentan la clase magistral como sistema de enseñanza-aprendizaje, siendo esto una limitante para el alumno porque no propicia la capacidad de expresar su creatividad ni impulsa el uso de la tecnología (Hernández, 2008).

Vélez (2018) afirma que el dominio técnico profesional no garantiza un desarrollo de una comunicación asertiva. Tener la certeza de un dominio de una competencia implica un nivel de confianza que eleva la autoestima. Sin embargo, este no garantiza el desarrollo de la habilidad comunicativa. Para Calderón (2017) los diferentes tipos de

temperamentos pueden determinar si existe o no un nivel importante de asertividad en la comunicación. Sobre todo, si la persona es pasiva o agresiva.

Por otro lado, Horna & Pérez (2019) sostienen que la comunicación asertiva constituye uno de los factores más importantes en la consolidación de relaciones interpersonales, mejorando la convivencia y los diferentes conceptos sobre los valores humanos. Otra teoría respaldada por Flores (2024) demuestran en su investigación la visibilidad de una mejora en el rendimiento académico a través de la educación a distancia en los estudiantes.

Ya que el uso de Google Classroom como plataforma de enseñanza, les permitió a los autores realizar un seguimiento del aprendizaje en los alumnos. Sin embargo, el contexto pandémico pudo de alguna manera afectar la comunicación existente. Es por ello que, Morales (2020) explica que el aprendizaje de los estudiantes puede verse afectado si no ha aprendido a gestionar sus emociones, ya que estas pueden influenciar en la adaptación en el uso de nuevas tecnologías en la educación virtual.

La investigación se justificó teóricamente, ya que ambas variables tienen diversos conceptos basados en criterios como la confianza, la credibilidad del compartir informativo, ayudando a la interacción de los interlocutores en ambos procesos, tanto para enseñar como para aprender. Además, se justificó metodológicamente, por lo que se elaboró un cuestionario de acuerdo a los indicadores que se obtuvieron al operacionalizar las variables. Finalmente, en lo que se refiere a la justificación social, los hallazgos de esta investigación científica contribuyeron al mejoramiento de la calidad comunicativa en los docentes para con sus relaciones interpersonales, tanto con sus pares como con la comunidad universitaria, reforzando la armonía y mejorando el clima laboral.

Reforzar el aprendizaje en entornos virtuales servirá para replantear casos similares, además ayudará a obtener un resultado más contextualizado a la realidad (Leguía, 2022).

Por otro lado, la comunicación asertiva según Goleman (1996) explica que expresar ideas es una habilidad humana, como también, expresar

sentimientos, pensamientos y emociones adecuada, oportunamente y, sobre todo de forma auténtica, es ser consciente de las propias actitudes no productivas para cambiarlas y mejorar, contribuye a fortalecer la autoestima, desarrolla mayor seguridad, equilibrio y madurez emocional, permitiendo asimilar las críticas en forma positiva; dando como resultado relaciones más satisfactorias consigo mismo y con los demás.

Sarramona (1988) como se citó en Monje et al. (2009), manifiesta que la comunicación es la función básica del docente, por lo que es conveniente que cada uno reflexione para así tener una definición próxima a su interés. Otro aspecto dentro del proceso comunicacional, que es importante abordar es la comunicación en el salón de clases, definida por Duarte (2005) como se citó en (Monje et al., 2009), como el conjunto de procesos de intercambio de información entre el profesor y el estudiante y entre los compañeros entre sí, con el fin de llevar a cabo dos objetivos: la relación personal y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Entre las debilidades del proceso de enseñar y aprender de manera

virtualizada, está la coordinación de tiempos entre estudiantes para realizar trabajos asincrónicos. Así mismo, no todos tienen las mismas condiciones económicas para contar con buenos y varios equipos, además de la conectividad óptima, sobre todo en la etapa en que se compartía con otras actividades en el hogar, trabajo remoto, estudios escolares y superiores, espacio privado en casa, problemas para ingresar a la plataforma, caída de la energía eléctrica, etc.

### **La participación como elemento esencial de la comunicación en el aula**

Se ha comprobado científicamente la influencia que tiene la comunicación en el aula virtual. Chaglla (2023) reafirma la importancia que tiene en un aula virtual, la existencia de herramientas tecnológicas que sirven como alternativas para potencializar la participación, logrando que tanto docentes como estudiantes desarrollen un nivel alto de interrelación basados en una comunicación efectiva.

Esta participación activa convierte a los estudiantes en seres más activos, opinantes y juiciosos. De la misma manera, la virtualidad les ayuda a

adaptarse a nuevas formas de conectividad para luego, aplicarlas en su área laboral, familiar y académica (Valencia, 2021). Así mismo, Bahamon & Cerón (2022) refuerzan la idea de que, a mayor uso de tecnologías en sus diferentes herramientas aplicadas a la educación, mayor efectividad tendrá la calidad educativa, tanto de la institución como de su plana docente.

Solorzano (2020) hizo hincapié en la necesidad que tienen los docentes y estudiantes de fomentar a través de la comunicación, buenas relaciones que reflejen la práctica de hábitos orientados a la autonomía educativa para crear un ambiente en donde exista la reflexión, la crítica y la creatividad. Además de fortalecer destrezas y capacidades (p.192).

Finalmente, Elías et. al (2020) proponen en su investigación, la necesidad de que las familias de los estudiantes sean orientadas desde la universidad, para fortalecer el proceso formativo profesional del estudiante, a través de un modelo pedagógico que propicie una comunicación asertiva entre los estudiantes, sus familias y los docentes dentro de la universidad.

## **Didáctica aplicada en ambientes virtuales para el mejoramiento en la comunicación**

Solis et al. (2023) reconocen la gran demanda de formación académica que tienen las personas en un contexto cada vez más globalizado y cómo el rol del docente se ve más comprometido, además, de motivarse por conocer todos los tipos de herramientas digitales que existen y perfeccionarse en el diseño de sesiones de clase que involucren a los estudiantes como partícipes; es importante que ambas partes, tanto docentes como estudiantes trabajen en su disposición para adaptarse a estos nuevos ambientes virtuales, visibles en todas las instituciones educativas universitarias.

A su vez, Rigalt & Ceballos (2023) explican la importancia de la consolidación de las relaciones humanas a través de la tecnología aplicada para garantizar que el estudiante aprenda y el docente enseñe de manera efectiva. Entre los estudiante y docentes debe de generarse empatía y sinergia, dos factores clave que sirven para derribar barreras como la discriminación, la violencia y la exclusión social.

Según Valer (2021) una comunicación asertiva es sinónimo de respeto, empatía y confianza hacia uno mismo y hacia los demás; significa, además, la disponibilidad de controlar emociones para expresarse libremente sin dejar de lado los valores y derechos de las personas. Fierro (2022) demuestra las necesidades cognitivas que los estudiantes traen consigo, como la de comprender el uso adecuado de tecnología puede servir de base para el desarrollo de sus habilidades comunicativas. Vargas (2020) sostiene que el ser humano aprende de manera más eficaz a través de sus emociones. Las estrategias didácticas aplicadas en ambientes virtuales deben de estimular las emociones de los estudiantes para que puedan sentirse motivados para adaptarse a los cambios y a verlos como nuevos retos. Moyano (2021) complementa esta idea diciendo que el estudiante fortalece su formación integral sino también proveerlo de metodologías que aporten a ese desarrollo. Finalmente, Arellano (2021) refuerza la idea de que la enseñanza virtual permite a las personas la capacitación continua, el aprendizaje autónomo y la preservación de la salud.

Es el medio por el cual se demuestra la responsabilidad aplicada al trabajo académico para entregar, recepcionar, revisar y retroalimentar.

## Material y métodos

La metodología utilizada para el estudio fue de tipo básica. Según Hernández et al. (2014) denominan esta investigación, como un tipo de investigación que no pretende alterar ninguna de las variables y que busca adquirir un nuevo conocimiento o teoría (p.25). Así mismo, en lo que corresponde al enfoque, este fue elegido de tipo cuantitativo, que, según los autores ya descritos anteriormente, se tomó en cuenta una serie de procesos como, la revisión numérica y el análisis estadístico, para demostrar probabilidad (p. 5). Con referencia al diseño elegido, se tomó el tipo de diseño descriptivo y transeccional, éste último porque aconteció en el mismo tiempo de realizarse la investigación (Sánchez, et al. 2018). Se utilizó la técnica de la encuesta, empleando el cuestionario como herramienta para recojo de los datos. Según Tam, et al. (2008) esta herramienta consiste en el diseño de preguntas orientadas a corroborar la hipótesis y con alternativas de respuesta.

Se encuestaron a 60 docentes de una universidad pública como se detalla en la Tabla 1 que a continuación se presenta:

**Tabla 1**

***Distribución de docentes tomados para la muestra***

Escuelas	Cantidad
Comunicación (CC)	24
Trabajo Social (TS)	12
Sociología (S)	24
<b>Total</b>	<b>60</b>

**Nota:** Solo se tomó en cuenta a los pertenecientes a la FCSS

El estudio, además, utilizó la encuesta como técnica para recoger la información y, como instrumento utilizado para el análisis de datos se creó un cuestionario en Google Forms con 24 preguntas. Para la interpretación de los resultados se utilizó una estadística inferencial. Al respecto, Sierra (1994) que explica que la técnica que se elige para obtener un resultado pertinente, va a depender de los objetivos y los recursos con los que el investigador cuenta (p. 54). Es así que se logra aplicar los cuestionarios y se obtuvieron los datos para luego interpretarlos.

## Resultados

### Resultados descriptivos

Con respecto al objetivo principal que consistía en determinar la relación entre la variable comunicación asertiva y la variable educación virtual, tal como se observa en la Tabla 2 un 71,2 % de los encuestados, si encuentra una relación significativa de ambas variables.

**Tabla 2**

*Comunicación asertiva \* Enseñanza virtual  
tabulación cruzada*

		Enseñanza virtual			Total	
		Nunca	Algunas veces	Siempre		
Comunicación asertiva	Nunca	Recuento	2	0	0	2
		% del total	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%
	Algunas veces	Recuento	12	1	0	13
		% del total	23,1%	1,9%	0,0%	25,0%
	Siempre	Recuento	8	11	18	37
		% del total	15,4%	21,2%	34,6%	71,2%
Total	Recuento	22	12	18	52	
	% del total	42,3%	23,1%	34,6%	100,0%	

**Nota:** Resultados obtenidos aplicando el software SPSS.

## Discusión / Conclusiones

Dentro de las diferentes ideas seleccionadas para la investigación se encontraron una serie de teorías que pese a la antigüedad y de manera casi vaticina, aún demuestran el valor que tiene la comunicación en la virtualidad.

Al respecto, Monje et al. (2009) dicen que no se puede asumir que la comunicación ha tenido un efecto positivo si los participantes no han logrado un grado de satisfacción en sus relaciones interpersonales. Esto se diferencia de la comunicación común porque no puede mantenerse posturas particulares. Una actitud positiva acompañada de una buena comunicación se manifiesta de forma asertiva en la relación con los otros, invitando a la opinión y a la valoración, evitando descalificar, reprochar y enfrentarse con las personas con las que interactuamos (p.84). Para Cordón & Anaya (2003) explican que las plataformas virtuales educativas ofrecen al docente universitario un espacio para que pueda subir el contenido de sus materiales didácticos adaptados a la virtualidad, como también, algunas instituciones ya tienen un contenido estandarizado en la plataforma y que le sirve de base al docente para que pueda crear su propio contenido complementario.

Navarro & Texeira (2011) sostienen que el enfoque constructivista facilita la educación virtual a la hora de organizar tareas o actividades como,

por ejemplo, el diseño de organizadores gráficos, mapas, líneas de tiempo, etc. De la misma forma al proponer ejercicios que exija al estudiante sociabilizar ideas, discutir, interactuar analizando y reflexionando. También, invitando a los estudiantes a resolver problemas utilizando simulaciones o casuísticas reales. A su vez, Sarramona (1988), como se citó en Monje et al., (2009), reitera la idea siguiente: todo docente debe de cumplir con la función básica orientada a comunicar dentro del aula de clases. Es así que la información le permitirá seleccionar, comparar e interpretar las diferentes fuentes escogidas para la investigación. Además, para Yagosesky (2001) como se citó en Jarillo (2012) dice que la palabra “asertividad” es un término que alude a expresar ideas de forma clara, directa y más aún equilibrada, logrando así gestionar emociones contrarias y negativas como ira, culpa, duda. Finalmente, Duarte (2005) citado por (Monje et al., 2009) describen que comunicar para enseñar habla de un intercambio de ideas entre docentes y estudiantes que estimule a un desarrollo comunicativo de ambas partes, tanto al

plano personal como al plano profesional.

Por lo que se colige, que la preparación de las clases debe ser producto de la investigación bibliográfica, revisión actualizada, ilustrada con datos, para que exista confianza compartida en la permanente interacción docente-estudiante.

Por otro lado, Rizo (2020) explica que una persona positiva es aquella que maneja una comunicación asertiva y esta tiene la capacidad de ayudar a defender y argumentar sus ideas, expresándose en forma natural y auténtica. Por ejemplo, saber decir NO cuando se requiere. Por consiguiente, puede expresar opiniones, ya sean negativas o contrarias, pero se puede con un poco de ingenio, no llegar a extremos como manipulación o la desvalorización de las personas.

Así mismo, Calua et al. (2021) plantean la teoría de que la comunicación asertiva es una habilidad, más allá de ser catalogada como una característica de la personalidad de las personas y más aún conceptualizarla como una conducta.

Finalmente, Mosquera (2021) realiza una investigación en donde demuestran que la comunicación asertiva se alinea a la cultura, valores y actitudes de las personas. Aplica cuestionarios con imágenes para que tanto docentes como estudiantes puedan discernir entre una buena y mala comunicación gestual.

Con respecto a las conclusiones, cabe resaltar que la comunicación asertiva es de vital importancia en la enseñanza-aprendizaje virtual, considerando que el docente debe manejar este tipo de comunicación al interactuar con los estudiantes, por ser estos, el fin superior de la universidad. Por lo que la práctica de la comunicación asertiva, permite al docente entender y comprender los diferentes perfiles y entornos en los cuales se desarrollan los estudiantes. Otra de las conclusiones, tiene que ver con el acto de comunicar, ello habla de transmitir ideas y de cómo al cumplir con esta función, tomando en cuenta todos los aspectos contemplados como objetivos, persiguiendo logros educativos, ya sean generales o específicos.

De lo expuesto se determina, que el docente debe elaborar de manera

cotidiana mensajes asertivos que lleguen y sean entendidos por los estudiantes, para contribuir desde la cátedra a su formación profesional y fortalecimiento personal. Por último, con respecto al discurso académico y personal, la acción del docente debe ser equilibrada y consecuente en relación a lo que este comunica verbalmente y a la intención actitudinal que demuestra en las sesiones académicas. Es decir, ser receptivo, paciente, flexible, adaptativo a los diferentes niveles de aprendizaje e interacción con los estudiantes. La investigación refuerza la idea de que preparación de clases debe ser producto de una investigación bibliográfica, con revisión actualizada, también ilustrada, con datos acerca de su metodología, técnica y herramientas virtuales para que exista confianza compartida en la permanente interacción entre el docente y el estudiante.

### Referencias

Arellano Landeros, J. (2021). *El aula virtual como estrategia didáctica en un mundo transformado por el*

- COVID-19. *Revista RedCA*. 3 (9), 41-60.  
<https://revistaredca.uaemex.mx/article/view/15823/11745>
- Bahamon Loayza, N. C. & Cerón Sotelo, Y.C. (2022). *Estrategias virtuales adecuadas para una comunicación asertiva con el fin de mejorar el bienestar de la comunidad educativa*. [Tesis de maestría, Universidad de Santander].  
<https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/31727b40-e2e5-4f40-ac52-afee89eeabdc/content>
- Calderón, H. (2017). *Asertividad y comunicación organizacional*. [Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar].  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf>
- Calua Cueva, M.R.; Delgado Hernández, Y.L. & López Regalado, O. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Boletín Redipe*. 10(4), 315-334.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
- Cordero, C.E.; Calle Cobos, M.; Baque Pibaque, L., & Cañizares Hermoza, R. (2021). Las habilidades sociales desde las experiencias y representaciones de la enseñanza en la modalidad virtual. *Revista Horizontes*. 5 (20), pp. 1217-1225.  
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.271>
- Cordón, O. & Anaya, K. (2003). *Enseñanza virtual: Fundamentos, perspectivas actuales y visión de la universidad de Granada*. Centro de enseñanzas virtuales de la Universidad de Granada. 1-27.  
[https://www.academia.edu/2768404/Ense%C3%B1anza\\_virtual\\_Fundamentos\\_perspectivas\\_actuales\\_y\\_visi%C3%B3n\\_de\\_la\\_Universidad\\_de\\_Granada](https://www.academia.edu/2768404/Ense%C3%B1anza_virtual_Fundamentos_perspectivas_actuales_y_visi%C3%B3n_de_la_Universidad_de_Granada)
- Cuadro Zabaleta, L. A. (2016). *El método de enseñanza virtual y su influencia en el aprendizaje de*

- histopatología*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://core.ac.uk/reader/323350870>
- Chaglla Lasluisa, W.F. (2023). *Influencia de la comunicación asertiva en el rendimiento académico de los estudiantes de bachillerato*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato]. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/30674763-355a-494a-b9b7-765f1498a089>
- Fierro Patiño, R.A. (2022). *Diseño de un curso virtual sobre comunicación asertiva en estudiantes universitarios*. [Tesis de pregrado, Tecnológico de Monterrey]. [https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/649902/FierroPati%C3%B1o\\_Disertaci%C3%B3n\\_Maestr%C3%ada\\_PDF\\_A.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/649902/FierroPati%C3%B1o_Disertaci%C3%B3n_Maestr%C3%ada_PDF_A.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Flores Liñán, H.A. (2024). La metodología de enseñanza y el rendimiento académico de estudiantes del primer año de las carreras de ciencias en una universidad de Lima – 2021. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porras]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13634/flores\\_lha.pdf?sequence=5](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13634/flores_lha.pdf?sequence=5)
- Elías Morales, M.; Díaz Ramos, E.; Fernández Martínez, E. (2020) La comunicación asertiva en el contexto universitario. *Revista Atlante Cuadernos de educación y desarrollo (2da. Época)*. Virtual. [https://www.eumed.net/rev/atlant\\_e/2020/10/comunicacion-asertiva.pdf](https://www.eumed.net/rev/atlant_e/2020/10/comunicacion-asertiva.pdf)
- Goleman, D. (1996). Inteligencia emocional. Barcelona. *Editorial KAIROS*. <https://docs.google.com/file/d/0B9As1a9K4TlhQXNOSDZHclFfSIE/edit?resourcekey=0-u-HtyQ3l3vnWngZslj97Bg>
- Henao Álvarez, O.; Ramírez Salazar, D.A.; Villa Lombana, V.C.; Soto Ossa, P. A. & Morales Benjumea, J. (2022). La enseñanza virtual en

- el contexto de la cultura académica universitaria: una aproximación a los procesos de auditoría y acompañamiento. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, (65), 31–65. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n65a3>
- Hernández, R., Fernández & C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Graw Hill. 6ta. Edición. <https://yoadp.com/ices/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion/>
- Hernández Requena, S. (2008). El Modelo Constructivista con las Nuevas Tecnologías: Aplicado en el Proceso de Aprendizaje. *RUSC – Universities and knowledge. Society Journal*. 5(2). <https://www.redalyc.org/pdf/780/78011201008.pdf>
- Horna Arenas, R.W. & Pérez Aponte, R.E. (2019). *Influencia del programa de comunicación asertiva en las relaciones interpersonales en estudiantes de cuarto grado de educación secundaria de la I.E San Juan Bautista de Julcán – 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. <https://repositorio.uct.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3a1a7a30-9460-400e-81bd-843d8e2bdde0/content>
- Jarillo, M.J. & Andreu, M. S. (2012). El miedo escénico: Proyecto de innovación educativa. *Revista fórum de Recerca*. (17), 939-962. <http://dx.doi.org/10.6035/ForumRecerca.2012.17.60>
- Leguía Loarte, L.L. (2022). La asertividad y la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7169/TESIS.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Monje Mayorca, V.; Camacho Camacho, M.; Rodríguez Trujillo, E. & Carbajal, Artunduaga L. (2009). Influencia de los estilos de

- comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Revista Psicogente*. 12 (21), 78-95.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497552353007>
- Morales Córdova, A.D. (2020). El afrontamiento emocional y la educación virtual universitaria en los estudiantes de la carrera de comunicación social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias sociales de la Universidad Técnica de Ambato durante la pandemia por el covid-19. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32638/1/MORALES%20CORDOVA%20ALEXIS%20DAVID%20-TESIS.pdf>
- Mosquera Bonilla, S. V. (2021). *Comunicación asertiva en la educación virtual: Guía interactiva*. [Universidad de Guayaquil].  
<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-veritas/psicologia/comunicacion-asertiva-en-la-educacion-virtual/31843510>
- Moyano Carbo, P.C. (2021). *Comunicación asertiva y su impacto en los ambientes virtuales con estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo]  
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10094/E-UTB-FCJSE-CSOCIAL-000465.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, E. & Texeira, A. (2011). Constructivismo en la Educación virtual. *Revista DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia* (21), 1-8.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5227068>
- Rafael García, O. M. (2016). *Situación de la educación virtual en la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala* [Tesis de Maestría,

- Universidad de San Carlos de Guatemala].  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07\\_2313.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_2313.pdf)
- Rigalt González, C.P. & Ceballos Martínez, G.V. (2023). Comunicación asertiva y la relación humana en la enseñanza no presencial. *Memoria de la segunda FCA: Herramientas facilitadoras para el trabajo docente*. Universidad Nacional Autónoma de México.  
[https://suayedfca.unam.mx/asset/s/images/pdf/jornada/2da/memoria\\_2Jornada.pdf#page=124](https://suayedfca.unam.mx/asset/s/images/pdf/jornada/2da/memoria_2Jornada.pdf#page=124)
- Rizo Rodríguez, M. (2020). Rol del docente y el estudiante en la educación virtual. *Revista Multiensayos* 6(12), 28-37.  
<https://doi.org/10.5377/multiensayos.v6i12.10117>
- Sánchez Carlesi, H. H.; Reyes Romero, C. & Mejía Saénz, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Editorial de la Universidad
- Ricardo Palma. Perú.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sierra Bravo, R. (1994). Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios. *Editorial Paraninfo*.  
<https://idoc.pub/documents/tecnicas-de-investigacion-socialsierra-bravo-355pdf-34wmk81py8l7>
- Solis Peralta, F.M.; Huerta Patraca, G.A. & Hernández Martínez, C.E. (2023). Comunicación asertiva en ambientes virtuales de aprendizaje. *Revista Transdigital*, 4(8) 1-18. <https://revista-transdigital.org/index.php/transdigital/article/view/288/419>
- Solorzano Soto, R. (2018) El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje autodirigido de los estudiantes. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos Universidad y sociedad*. 10(1). 187-194.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-187.pdf>

- Tam Málaga, J., Vera, G., & Oliveros Ramos, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación: Pensamiento y acción. (5). Universidad Ricardo Palma. Escuela de Posgrado. [https://imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografi/a/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](https://imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografi/a/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)
- Vargas Murillo, G. (2020). Recursos educativos didácticos en el proceso enseñanza aprendizaje educacional resources in the progress teaching learning. *Revista Do Hospital das clínicas*. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2017-VargasMurilloRecursoseducativosdidcticosenelprocesoenseanzaaprendizaje.pdf>
- Valencia Morocho, C.A. (2021) Virtual Education in the critical thinking of university students. *Desde El Sur*, 13(2) 1-23. <https://doi.org/10.21142/DES-1302-2021-0018>
- Valer Contreras, A. (2021). Comunicación asertiva en la relación docente – estudiante en época de pandemia. *Revista Yachay*. 10 (1) 582-583. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/526/218>
- Vélez Gallardo, M.C. (2018). *Comunicación asertiva y la competencia de gestión del cuidado en los estudiantes de Enfermería de la Universidad Católica Sedes Sapientiae - 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2512/VELEZ%20GALLARDO%20MARI%20DEL%20CARMEN%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>