

DEPÓSITO LEGAL ZU2020000153
*Esta publicación científica en formato digital
es continuidad de la revista impresa*
ISSN 0041-8811
E-ISSN 2665-0428

Revista de la Universidad del Zulia

**Fundada en 1947
por el Dr. Jesús Enrique Lossada**



Ciencias

Sociales

y Arte

Año 14 N° 41
Septiembre - Diciembre 2023
Tercera Época
Maracaibo-Venezuela

La comunicación asertiva con fines colaborativos en el contexto universitario

Alba Jazmín Morán Mazzini*
Ifraín González Beade**
Dunia Lucia Barreiro Moreira***

RESUMEN

El artículo tuvo como objetivo describir la importancia de la comunicación asertiva para mejorar el trabajo colaborativo. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básico y descriptivo; el diseño no experimental y transversal. La técnica de la encuesta permitió la recolección de los datos sobre la comunicación asertiva y las características del trabajo colaborativo de los estudiantes. El instrumento fue un cuestionario compuesto por 38 ítems en escala de Likert; la población estuvo constituida por 243 estudiantes, y una muestra de 149 de la carrera de Educación Inicial de una universidad privada de Guayaquil, Ecuador; con un muestreo probabilístico estratificado. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS, que permitió la elaboración de tablas de frecuencia y el análisis de datos. Los resultados demuestran que los estudiantes requieren mejorar la comunicación asertiva para poder trabajar colaborativamente.

PALABRAS CLAVE: Comunicación asertiva, interacción social, escucha activa, Educación universitaria.

*Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8187-373X>. E-mail: amoranm@ulvr.edu.ec

**Universidad César Vallejo, Perú. Universidad Nacional de Educación, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0341-4212>. E-mail: p7002507546@ucvvirtual.edu.pe

***Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0246-9414>. E-mail: : dbarreiom@ulvr.edu.ec

Assertive Communication for Collaborative Purposes in the University Context

ABSTRACT

The article aimed to describe the importance of assertive communication to improve collaborative work. The study had a quantitative approach, the type of research was basic and descriptive; the non-experimental and cross-sectional design. The survey technique allowed the collection of data on assertive communication and the characteristics of the collaborative work of the students. The instrument was a questionnaire composed of 38 items on the Likert scale; the population consisted of 243 students, and a sample of 149 from the Initial Education career of a private university in Guayaquil, Ecuador; with a stratified probabilistic sampling. For data processing, the SPSS statistical program was used, which allowed the elaboration of frequency tables and data analysis. The results show that students need to improve assertive communication in order to work collaboratively.

KEYWORDS: Assertive communication, social interaction, active listening, University education.

Introducción

La comunicación siempre será un proceso indispensable para el ser humano, pues a través del mismo se logran entender disímiles temas, discutir ideas y participar de forma activa en cuestiones de interés público (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2011). La comunicación al ser una dimensión del ser humano inherente a los procesos ligados a la socialización, requiere que las personas consigan niveles de comunicación efectiva. De acuerdo con Caballero, et, al., (2018) la comunicación es un medio que permite que las personas se relacionen.

Quiñonez y Moyano, 2019 recalcan la importancia de ser asertivo en el proceso de la comunicación en el contexto universitario, porque reafirma la interacción y la seguridad del estudiantado. De acuerdo con Briones, et, al., (2021) la comunicación asertiva es un proceso imprescindible en las relaciones entre las personas por cuanto favorece el intercambio de ideas y emociones lo cual fortalece los contextos pedagógicos.

UNICEF (2022), en su informe sobre la Importancia del desarrollo de habilidades transferibles en América Latina y el Caribe, expresa que la comunicación es una habilidad primordial para las relaciones entre pares, y se enlaza con otras habilidades como la

cooperación, la negociación y la participación; además, asevera que las prácticas comunicativas se pueden desarrollar a través de metodologías interactivas de aprendizaje. En el mismo informe, se destaca a la cooperación como una habilidad fundamental para la vida, donde el consenso, el respeto y el trabajo en equipo son insustituibles para alcanzar logros académicos.

Al realizar actividades pedagógicas dentro del contexto universitario se ha evidenciado que cuando existe una débil comunicación asertiva se afecta el trabajo colaborativo de los jóvenes universitarios, pues, cuando los estudiantes elaboran sus tareas de forma colaborativa, articulan esfuerzos para dar cumplimiento a la misma, y en ese accionar necesitan del intercambio de ideas, opiniones e interrelación con el otro, lo que se conoce como interacción efectiva, es así que, cuando los discentes universitarios presentan conflictos para formular sus pensamientos con los demás, colocan barreras para efectuar las tareas de forma eficaz.

Se evidencia entonces que el trabajo colaborativo demanda de destrezas comunicativas para organizar y planificar los trabajos, de la escucha activa para atender al otro, de aprender a negociar, y de la empatía, es decir, comunicarse de forma asertiva; sin embargo, para los estudiantes es una dificultad expresar lo que piensan, lo que sienten, cómo les gustaría hacer su trabajo, no consiguen escuchar al otro, lo que aplaza la distribución de actividades, y en ciertos momentos conduce a conflictos entre compañeros cuando realizan actividades colaborativas. Lo puntualizado, refleja el desconocimiento de mecanismos para resolver conflictos y entablar discusiones académicas dentro del ambiente universitario.

1. Aspectos teóricos

Cañas y Hernández, (2019) afirman que el vocablo asertividad no es desconocido, pues, desde 1958, Wolpe, ya lo había descrito como la expresión apropiada de las emociones hacia los otros. Por ello, Briones y otros, (2021) señalan que la asertividad es importante porque permite a las personas formular sus ideas y sentimientos respetando el sentir del otro. Los mismos autores enfatizan que la asertividad media en las relaciones interpersonales, de manera que entre pares se escuchan las ideas de forma respetuosa y por tanto, se resuelven conflictos.

A las ideas señaladas se suman las premisas de Goleman, (2006) quien rescata la importancia de las expresiones verbales y los movimientos corporales, para una buena conversación; y que la inteligencia social, de la que habló el mismo autor, debe contener empatía e interés por lo que el otro siente y comunica. El mismo autor, recalca el valor de los gestos, las miradas, el tono de voz y otras expresiones que repercuten en la comunicación con los demás (Goleman, 2006).

Algo semejante es mencionado por Riso, (2009) quien, considera que un individuo es asertivo cuando posee la capacidad de ejercer y resguardar sus derechos personales al punto que puede expresar sus ideas sin agredir a nadie. El autor afirma que la asertividad es un mecanismo de la comunicación que ayuda en la expresión de pensamientos y emociones poniendo de manifiesto la inteligencia emocional (Riso 2009).

Lesmes et al. (2020) añaden que la comunicación asertiva es la habilidad que ayuda en la resolución de conflictos de forma acertada, por ello, la persona puede exteriorizar sentimientos, pensamientos y emociones sin lastimar los derechos del otro, lo que involucra una actitud de escucha y viceversa poder ser escuchado.

Por su parte, Prieto-López y Loor-Ávila, (2021) aseveran que la comunicación se educa, se moldea y desarrolla, por lo tanto, los docentes deben enseñar a sus estudiantes a practicar la asertividad como un estilo comunicativo, como parte del proceso formativo. Los profesores deben recordar que el lenguaje en sus variadas dimensiones es un aprendizaje que requiere desarrollarse durante toda la vida y que para ello se necesita un contexto favorecedor. Los individuos en sus trayectorias de crecimiento acumulan experiencias que van sellando el camino en los distintos aprendizajes que se van alcanzando, entre ellos la comunicación.

Así mismo, Corrales, et, al (2017) manifiesta que la comunicación asertiva es la capacidad de las personas para expresarse de forma apropiada y que está marcada por los rasgos culturales. Lo mencionado resalta el papel que juegan los entornos culturales en el aprendizaje de procesos comunicativos y por ello, el contexto universitario requiere fortificar en los discentes la habilidad de comunicarse de forma asertiva, tanto para mejorar el entorno estudiantil, como para edificar sus relaciones interpersonales.

Farias, et, al. (2020) indican que manejar el estilo asertivo involucra que las personas puedan afrontar conflictos, asumiéndolos como situaciones y evitando el confrontamiento con las personas, es decir, se requiere de la empatía y el reconocimiento en uno mismo y en los otros, virtudes y defectos. Por ello, Castellano, et, al. (2017) señalan que para resolver

conflictos se necesita aplicar procedimientos que inviten a la negociación donde los implicados tengan parte activa.

En ese sentido, Castro y Calzadilla, (2021) explican que la escucha activa conlleva escuchar con atención e interés por lo que el otro informa. Algo semejante fue subrayado por Goleman, (2006) quien manifestó que cuando las personas ponen atención a los demás, se estimula lo que él denomina el interés compartido, lo que permite mejores condiciones para relacionarse.

En cuanto al trabajo colaborativo, se sabe que es una de las estrategias mayormente utilizada en el ámbito educativo para apoyar el proceso de aprendizaje y mejorar la integración de los estudiantes. Díaz- Ocampo, et, al. (2018) explican que el vocablo nace de una concepción metodológica basado en el aprendizaje significativo por medio de la colaboración y el trabajo del grupo como unidad.

Lo mismo afirman Marca, et, al. (2021) quienes señalan que el trabajo colaborativo es una metodología activa apoyada en la teoría constructivista, y que exige de la interacción de los miembros para la construcción de nuevos saberes, originando la indagación, la discusión, la reflexión, el análisis y la negociación.

Así mismo, Damián, et, al. (2021), afirman que el valor didáctico del aprendizaje colaborativo está en la unión y la reciprocidad que se da entre los integrantes de un grupo, por ello, la meta que se establezca producirá beneficios en cada uno de los participantes. Los mismos autores explican que el aprendizaje colaborativo proporciona oportunidades para conseguir habilidades comunicativas y actitudes positivas en pro de construir la cohesión grupal.

De igual manera, Sánchez y Campana, (2021) describen que el trabajo colaborativo contribuye a que los estudiantes desarrollen habilidades blandas y procesos metacognitivos. Por ello, en el trabajo colaborativo la discusión de ideas es necesaria para profundizar el aprendizaje, lo mencionado se relaciona con lo que Castañeda y Chávez, (2016) subrayan sobre la discusión, pues ellos mencionan que es una técnica metodológica que origina ideas sobre un determinado tema apoyándose en la participación activa de las personas.

Se debe tener presente al momento de emplear el aprendizaje colaborativo que se requiere de disponer tareas que supongan la interdependencia positiva entre los miembros del grupo de manera que se genere la unión grupal y no solo se piense en dividir tareas a cada

integrante (Damián, et, al. 2021). Lo mencionado da cuenta de ciertas características que debe tener el trabajar colaborativamente.

2. Metodología

La investigación fue con un enfoque cuantitativo, de tipo básica, descriptiva. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental y transversal. De acuerdo con Corona, 2016, el diseño no experimental no se realiza ninguna manipulación de variables; y cuando el investigador mide las variables en una sola ocasión en el tiempo es transversal.

Para la medición de datos se utilizó una encuesta con escala de Likert la cual fue aplicada a los estudiantes de una universidad privada de Guayaquil, la muestra fue de 149 estudiantes pertenecientes a la carrera de Educación Inicial. La confiabilidad de los instrumentos fue a través de la prueba del Alpha de Cronbach, que indicó un 0.85 y 0.81 de confiabilidad.

Tabla 1 Estadística de confiabilidad de la encuesta sobre la comunicación asertiva

Alpha de Cronbach	N.º de elementos
0.85	21

Nota: La tabla muestra la confiabilidad de la encuesta sobre la comunicación asertiva aplicada a estudiantes.

Tabla 2 Estadística de confiabilidad de la encuesta sobre el trabajo colaborativo

Alpha de Cronbach	N.º de elementos
0.81	17

Nota: La tabla muestra la confiabilidad de la encuesta sobre la comunicación asertiva aplicada a estudiantes.

3. Resultados

Tabla 3. Datos de la dimensión: Habilidades comunicativas - Indicador: Lenguaje verbal

Ítems:	Expresa sus opiniones con respeto, aunque sean contrarias en trabajos grupales		Utiliza palabras al expresarse que sean claras y concisas para evitar interpretaciones incorrectas o ambiguas	
	fi	%	fi	%
Nunca	54	36,2%	57	38,3%
Rara vez	64	43,0%	31	20,8%
A veces	16	10,7%	21	14,1%
Casi siempre	9	6,0%	27	18,1%
Siempre	6	4,0%	13	8,7%
Total	149	100,0%	149	100,0%

Nota: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera de Educación Inicial en la variable comunicación asertiva.

En la tabla se aprecia que los estudiantes tienen dificultad para expresar sus opiniones con respeto, sobre todo cuando son contrarias y realizan tareas grupales, se evidencia que un 43% lo hace rara vez, un 36.2% nunca lo hacen, un 10.7% a veces lo hacen, un 6% lo hacen casi siempre y un 4% lo hacen siempre. Se deriva de los resultados que los estudiantes requieren de mejores canales de comunicación cuando trabajan colaborativamente. Por otro lado, también se evidencia que los estudiantes no logran utilizar palabras forma clara y concisas al expresarse. Lo evidenciado con los resultados reflejan que el saber comunicarse con los demás es una habilidad que no poseen los estudiantes.

En el indicador sobre manejo de conflictos en la pregunta 6 sobre si los estudiantes evitan generar situaciones que ocasionen conflictos se evidencia que 36.9% lo hacen rara vez, un 29.5% nunca lo hace, un 16.1% lo hace a veces, un 10.1% lo hace casi siempre y un 4.7% lo hace siempre. Estos resultados demuestran que los estudiantes en sus interacciones no cuentan con habilidades que impidan conflictos. En la pregunta 7 sobre si los estudiantes fomentan la armonía a través del diálogo se observa que el 38.3% rara vez lo hacen, un 26.8% lo hacen a veces, un 16.8% nunca lo hacen, un 10.7% lo hacen casi siempre y un 7.4% lo hacen siempre. Los resultados dejan en evidencia que los estudiantes no forjan espacios de acuerdos por medio del diálogo. Finalmente, en la pregunta 8 sobre si los estudiantes evitan abordar

temas que sean sesgados para evitar disputas, un 33.2% lo hace rara vez, un 26.2% nunca lo hacen, un 23.5% lo hacen a veces, un 8.7% lo hacen casi siempre y un 8.1% lo hacen siempre. En los resultados se demuestra que los discentes requieren de habilidades para eludir problemas y no generar conflictos.

Tabla 4. Datos de la dimensión: Resolución de conflictos - Indicador: Manejo de conflictos

	6. Evita generar situaciones que pueden originar un conflicto.		7. Fomenta la armonía a través del diálogo.		8. Evita abordar temas que sean sesgados o ideológicos que puedan generar disputa	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	44	29,5%	25	16,8%	39	26,2%
Rara vez	59	39,6%	57	38,3%	50	33,6%
A veces	24	16,1%	40	26,8%	35	23,5%
Casi siempre	15	10,1%	16	10,7%	13	8,7%
Siempre	7	4,7%	11	7,4%	12	8,1%
Total	149	100,0%	149	100,0%	149	100,0%

Nota: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera de Educación Inicial en la variable de comunicación asertiva

Tabla 5. Datos de la dimensión: Interacción Afectiva - Indicador: Apoyo mutuo

Ítems:	Se preocupa de brindar el apoyo necesario a los otros al realizar tareas grupales		Acepta la ayuda necesaria del resto de los miembros del grupo	
	fi	%	fi	%
Nunca	26	17,4%	26	17,4%
Rara vez	53	35,6%	51	34,2%
A veces	50	33,6%	60	40,3%
Casi siempre	14	9,4%	10	6,7%
Siempre	6	4,0%	2	1,3%
Total	149	100,0%	149	100,0%

Nota: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera de Educación Inicial en la variable de trabajo colaborativo.

En la siguiente tabla sobre el apoyo mutuo, se observa que los estudiantes no se preocupan de brindar el apoyo necesario a los otros al realizar tareas grupales. Lo indicado muestra que, aunque se realizan tareas de forma grupal, los discentes no manifiestan interés por ayudar a sus pares cuando tienen tareas asignadas. En relación sobre si los estudiantes aceptan la ayuda del resto de los miembros del grupo, los resultados demuestran que un bajo porcentaje lo hace. La información obtenida ratifica que pese a que los estudiantes cumplen tareas de forma grupal no siempre se preocupan de que sus compañeros tengan la ayuda necesaria para aprender. Lo descrito evidencia el desconocer lo que se necesita para trabajar colaborativamente.

Tabla 6. Datos de la dimensión: Discusión - Indicador: Coordinar acciones

Ítems:	7. Motiva a los demás hacia el buen desempeño en las tareas acordadas		8. Establece metas grupales en las tareas asignadas		9. Asume responsabilidades en las tareas grupales	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	24	16,1%	18	12,1%	16	10,7%
Rara vez	60	40,3%	34	22,8%	48	32,2%
A veces	45	30,2%	54	36,2%	44	29,5%
Casi siempre	9	6,0%	31	20,8%	28	18,8%
Siempre	11	7,4%	12	8,1%	13	8,7%
Total	149	100,0%	149	100,0%	149	100,0%

Nota: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera de Educación Inicial en la variable de trabajo colaborativo.

Al realizar el análisis del indicador coordinar acciones en una tarea se observó en la pregunta 7, que los estudiantes rara vez motivan a los demás hacia un buen desempeño, pues solo un 40.3% lo hacen; asimismo, un 30% lo hace a veces, un 16% nunca, mientras que un 7.4% siempre buscan motivar a los demás al buen desempeño y solo un 6% lo hace casi siempre. Estos resultados demuestran que los estudiantes desconocen que en el trabajo colaborativo se requiere no solo cumplir con tareas sino de lograr involucrar a todos en la realización de actividades con un buen desempeño. En relación a la pregunta 8, se puede determinar a través de los resultados que los estudiantes cuando realizan trabajos colaborativos no se plantean como prioridad establecer metas grupales, lo cual es

indispensable en la metodología del trabajo colaborativo, los datos indican que solo un 36% lo hace a veces, el 22,8% lo hace rara vez, un 20,8% lo hace casi siempre y solo un 8% lo hace siempre. De igual manera, en la pregunta sobre asumir responsabilidades en las tareas grupales, se evidenció que un 32,2% lo hace rara vez, un 29,5% lo hace a veces, solo un 18.8% lo hace casi siempre, un 10% indicaron que nunca lo hacen y solo un 8.7% lo hacen siempre. Los resultados confirman que se requiere mejorar las prácticas en la metodología del trabajo colaborativo por parte de los docentes con la finalidad de que los estudiantes logren asumir sus tareas con una mayor contribución.

4. Discusión

Al analizar el indicador “coordinar acciones en una tarea”, elemento importante al momento de trabajar colaborativamente se evidenció que un bajo porcentaje, solo el 8% de los estudiantes establecen metas frente a una tarea, de igual manera solo un 8% asume responsabilidades en los trabajos grupales y solo un 7.4% motiva a sus demás compañeros a realizar de manera eficiente su trabajo (Tabla 6). Lo mencionado, demuestra que las prácticas realizadas por los educandos se contradicen con las bases de un trabajo colaborativo, pues como indican Bruna, et, al. (2021), el trabajo colaborativo debe comprometer a los estudiantes a alcanzar metas comunes a través de estrategias de enseñanza. Sin embargo, los resultados evidencian que los estudiantes accionan de forma aislada de sus compañeros, pues no trabajan como grupo, sino que cada uno aporta sin importarle si el resto lo hace.

En el aspecto del lenguaje verbal los estudiantes evidenciaron que no logran expresar opiniones con respeto cuando estas opiniones son contrarias. Por otro lado, se determinó que a los estudiantes les cuesta expresarse de forma clara y concisa para evitar interpretaciones ambiguas, los resultados reflejan que solo un 8.7% lo hacen siempre (Tabla 3).

En los resultados se pudo identificar aquellos aspectos que deben mejorar los estudiantes para el trabajo colaborativo; aquí se pudo determinar que el indicador “apoyo mutuo” estuvo afectado porque los estudiantes poseen prácticas equivocadas al realizar tareas colaborativas, pues, un 35.6% indicaron que rara vez se preocupan de brindar el apoyo necesario a los demás compañeros al realizar tareas grupales, y un 40.3% a veces aceptan la ayuda del resto de los miembros del grupo. (Tabla 5).

De acuerdo con lo que aluden Ortíz & Benoit, (2022) para ejecutar un trabajo colaborativo se requiere de técnicas como el diálogo, es decir, si los estudiantes no logran conversar con sus compañeros, difícilmente podrán realizar tareas de forma colaborativa. Lo mencionado se equipará con lo expuesto por Díaz-Ocampo, et, al. (2018) quienes categorizan el diálogo como elemento fundamental en el trabajo colaborativo.

En la investigación en los aspectos teóricos se pudo identificar a autores como Goleman, quien sustenta que la comunicación asertiva es vital para un trabajo colaborativo. De igual manera, autores como Risso aseveran que las personas asertivas poseen la capacidad expresar sus pensamientos sin tener que lastimar a los demás.

En el estudio se pudo identificar que los estudiantes deben mejorar en el apoyo mutuo para un buen trabajo colaborativo; los estudiantes poseen prácticas equivocada al realizar tareas colaborativas, pues, un 35.6% indicaron que rara vez se preocupan de brindar el apoyo necesario a los demás compañeros al realizar tareas grupales, y un 40.3% a veces aceptan la ayuda del resto de los miembros del grupo (Tabla 4).

Finalmente, en el indicador manejo de conflictos, se observó que los estudiantes no evitan los conflictos, es decir, al interactuar se presentan problemas. Al mismo tiempo si los estudiantes crean ambientes armónicos por medio del diálogo se observó que solo un 7.4% lo hacen siempre. Por otro lado, se determinó que los estudiantes suelen tocar temas que pueden suscitar disputas, producto de un mal manejo de comunicación. (Tabla 4).

En este sentido, los aportes de Luna, (2020) discrepan de los resultados encontrados pues, el autor aclara que en la actualidad existe el interés para formar a los profesionales en manejo de conflictos que le permita fomentar la convivencia. De igual forma ocurre con lo mencionado por Caridad et, al. (2017), al señalar que un manejo adecuado de la comunicación asegura la satisfacción en las personas cuando se resuelven problemas.

Conclusiones

El análisis de los resultados y la misma discusión permitieron arribar a las siguientes conclusiones: Los estudiantes de la carrera de educación inicial cumplen con actividades grupales, pero desconocen lo que significa trabajar colaborativamente, lo que se ratifica cuando los resultados manifiestan que los discentes no se involucran en muchas de las acciones que se requiere al formar parte de un grupo. Los datos permitieron ratificar que los

estudiantes necesitan apoyarse en sus tareas como parte del trabajo colaborativo. En cuanto a saber comunicarse, deben practicar la escucha activa y el manejo de habilidades comunicativas a través de un buen lenguaje verbal.

Referencias

Briones, W., Urquiza, L., Navia, J., & Guevara, G. (2021). Asertividad comunicacional en los procesos académicos en época de pandemia en las Instituciones de Educación Superior. *Journal of Science and Research*, 5(1), 653 - 668. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7719472>

Caballero, E., Cruz, Y., & Otero, Y. (2018). La Comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico. *Luz. Educar desde la ciencia*, 17(4), 1- 21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5891/589167642003/589167642003.pdf>

Cañas, D., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta. *Praxis y Saber*, 10(24), 143 - 165. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-01592019000300143&script=sci_abstract&tlng=es

Castañeda, A., & Chávez, M. (2016). Los Grupos de Discusión como estrategia metodológica para conocer las representaciones sociales acerca de la investigación en el contexto de la formación profesional de los comunicadores. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, XXII(44), 127 -161. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/316/31648715010/31648715010.pdf>

Castellano, M., Virviescas, J., Castro, E., Alvarino, C., Pinzón, B., & Gutiérrez, R. (2017). Resolución de conflictos para el fomento de la cultura de paz: importancia de los medios de comunicación alternos en Colombia. *Revista Lasallista de investigación*, 14(1), 56 -65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/695/69551301005.pdf>

Castro, G., & Calzadilla, G. (2021). La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 12(3), 131- 151. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8154371>

Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1), 81 -83. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n1/ms16114.pdf>

Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). Empatía, Comunicación asertiva y seguimiento de Normas. Un program para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58 - 65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>

Damián, I., Benites, L., & Camizàn, H. (2021). El aprendizaje colaborativo como estrategia didáctica en América Latina. *TecnoHumanismo*, 1(8), 31 - 52. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8179007>

Díaz Ocampo, E., Pérez Cruz, I., & Chiriboga Casanova, W. (2018). Reflexión sobre el trabajo colaborativo desde sus fundamentos pedagógicos y metodológicos. *ROCA. Revista Científica*, 14(1), 205 - 216. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6759684>

Farias , L., Espinoza , C., & Morán , N. (2022). Habilidades cognitivas y comunicación asertiva en los profesionales de secretariado ejecutivo . *Revista 593 Digital publisher* , 5(6), 486 - 495. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/446/595

Goleman, D. (2006). *Inteligencia social: La nueva ciencia de la relaciones humanas* . Barcelona : Kairòs . Obtenido de <https://etikhe.files.wordpress.com/2013/08/goleman-daniel-inteligencia-social.pdf>

Lesmes , A., Barrientos , E., & Cordero , M. (20220). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Revista de investigación, administración e ingeniería* , 8(1), 147 -153. Obtenido de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657/1847>

Marca , G., Valarezo, C., & Suárez, M. (2021). El trabajo colaborativo para la enseñanza - aprendizaje de la geografía . *Sociedad & Tecnología* , 4(S1), 174 -186. Obtenido de <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/126/319>

Ortiz, M., & Benoit, C. (2022). Uso de técnicas de trabajo colaborativo en una presentación oral. *Revista Educació* , 46(2), 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/440/44070055030/44070055030.pdf>

Prieto Lòpez , Y., & Loor- Àvila , B. (2021). Una propuesta de estrategia metodològica para estimular el estilo comunicativo asertivo en los estudiantes de la Facultad de Marketing y Comunicación Universidad Tecnològica Ecotec . *Revista 593 Digital Publisher* , 6(6), 605 -619. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/912/923

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo . (2011). *Informe sobre Desarrollo Humano 2011. Sostenibilidad y equidad. Un mejor futuro para todos* . New York : Mundi - Prensa . Obtenido de <https://www.undp.org/es/publicaciones/informe-sobre-desarrollo-humano-2011>

Quiñonez, J., & Moyano , G. (2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Scientific* , 68 -83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563662173005/html/index.html>

Riso, W. (2009). *El derecho a decir no. Cómo ganar autoestima sin perder asertividad* . Barcelona : Planeta . Obtenido de https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/31/30519_El_derecho_a_decir_no.pdf

Sánchez , J., & Campana , A. (2021). Trabajo colaborativo y aprendizaje métodos de estudio universitario en estudiantes de estudios generales àrea de ciencias bàsicas . *Ciencia latina* , 5(6), 1 - 10. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1442/1996>

UNICEF. (2022). *Importancia del desarrollo de habilidades transferibles en América Latina y el Caribe. Documento de discusión*. New York : Àrea de Educación de la Oficina Regional de UNICEF para América Latina y El Caribe . Obtenido de https://www.unicef.org/lac/sites/unicef.org.lac/files/2020-07/Importancia-Desarrollo-Habilidades-Transferibles-ALC_0.pdf