



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO EXTENSIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD PRESENCIAL



**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO: DE LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

TEMA:

COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA INTERRELACIÓN DE LAS FUNCIONES
SUSTANTIVAS CASO: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES
(CAMPUS QUEVEDO), AÑO 2019.

AUTORA:

SANDRA ELIZABETH CENTENO MOYON

TUTORA:

MSC. LILIANA URQUIZA MENDOZA

QUEVEDO – LOS RIOS- ECUADOR

2020

INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS	iv
INDICE DE GRÁFICOS	v
RESUMEN	xii
SUMARY	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.- PROBLEMA.....	3
1.1 IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2 MARCO CONTEXTUAL.....	3
1.2.1 Contexto Internacional.	3
1.2.2 Contexto Nacional.	6
1.2.3 Contexto local	8
1.2.4 Contexto Institucional.	9
1.3 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	10
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.4.1 Problema General.	12
1.4.2 Subproblemas o derivados.....	12
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	14
1.7 OBJETIVOS	15
1.7.1 OBJETIVOS GENERALES.....	15
1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	16
2.1 MARCO TEÓRICO.....	16
2.1.1 Marco conceptual	16
REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO	41
2.1.2 MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN	43
2.1.2.1 Antecedentes investigativos.....	43
2.1.2.2 Categoría de análisis.....	47
2.1.3 Posturas teóricas	47

2.2	HIPÓTESIS.....	49
2.1.2	Hipótesis General o Básica.....	49
2.2.2	Subhipótesis o Derivados	49
2.2.3	Variables	49
CAPITULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		50
3.1	RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.1.1	Resultados estadística aplicadas.....	50
3.1.1	Análisis e interpretación de datos.....	51
3.2	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
3.2.1	Conclusiones específicas	59
3.2.2	Conclusiones generales	59
3.3	RECOMENDACIONES GENERALES Y ESPECIFICAS.....	60
3.3.1	Recomendación específicas	60
3.3.2	Recomendación general	60
CAPITULO IV. - PROPUESTA DE APLICACIÓN.....		61
4.1	PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	61
4.1.1	Alternativa obtenida.....	61
4.1.2	Alcance de alternativa	61
4.1.3	Aspectos básicos de alternativa.....	62
4.1.3.1	Antecedentes	62
4.1.3.2	Justificación.....	63
4.2	OBJETIVOS.....	64
4.2.1	Objetivos generales	64
4.2.2	Objetivos específico	64
4.3	ESTRUCTURA GENERAL DE PROPUESTA.....	65
4.3.1	Título	65
4.3.2	Componentes.....	65
BIBLIOGRAFÍA		85

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra para pruebas estadísticas	50
Tabla 2. Es fluida y llana la comunicación asertiva.	51
Tabla 3. Mantiene una comunicación pertinente y con altos grados de confianza.	52
Tabla 4. La asertividad comunicacional influye en la interrelación de las actividades pedagógicas con la investigación y vinculación.....	53
Tabla 5. Las instrucciones que recibe son claras.....	54
Tabla 6. Existe un ambiente laboral, armónico y de confianza.	55
Tabla 7. Las instrucciones que recibe de los docentes son claras	56
Tabla 8. Utiliza técnicas de comunicación asertiva.....	57
Tabla 9. La institución realiza capacitaciones sobre técnicas asertivas.	58

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Es fluida y llana la comunicación asertiva.	51
Grafico 2. Mantiene una comunicación pertinente y con altos grados de confianza.	52
Grafico 3. La asertividad comunicacional influye en la interrelación de las actividades pedagógicas con la investigación y vinculación.....	53
Grafico 4. Las instrucciones que recibe son claras.....	54
Grafico 5. Existe un ambiente laboral, armónico y de confianza.....	55
Grafico 6. Las instrucciones que recibe de los docentes son claras.	56
Grafico 7. Utiliza técnicas de Comunicación asertiva.....	57
Grafico 8. Desarrolla capacitaciones sobre las técnicas de comunicación asertiva.	58



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO EXTENSIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El objetivo de estudio de la presente investigación fue determinar la incidencia de la comunicación asertiva en la interrelación de las funciones sustantivas caso: Universidad Regional Autónoma de los Andes campus Quevedo, año 2019. Se trata de analizar la importancia de la comunicación asertiva en el dinamismo de las actividades pedagógicas. Se pudo evidenciar que la comunicación asertiva es esencial para la interrelación de las funciones sustantivas y que afecta tanto a la labor de docentes, directivos y personal administrativo como a la convivencia institucional

La orientación del estudio fue cuantitativa, aplicando la investigación conjunta con el nivel descriptivo porque a través del síntesis y análisis se pretendió conocer la importancia y la influencia de la comunicación asertiva dentro de las funciones sustantivas en el sistema de educación superior, por último, nivel explicativo porque se explica a través de la teoría y las investigaciones bibliográficas las variables de la investigación. Para determinar el objetivo planteado se realizaron pruebas estadísticas mediante la aplicación de encuestas docentes, personal administrativo y estudiantes de la Universidad Regional Autónoma de los Andes a sus respectivos coordinadores de área Test de asertividad. Todo esto permitió conocer y establecer la relación existente de la comunicación asertiva dentro de las funciones sustantivas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes:

Palabras claves: comunicación asertiva, relaciones interpersonales, estilos asertivos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO EXTENSIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD PRESENCIAL



SUMARY

The objective of the study of the present investigation was to determine the incidence of assertive communication in the interrelation of the substantive functions case: Regional Autonomous University of the Andes Quevedo campus, year 2019. It is about analyzing the importance of assertive communication in dynamism of pedagogical activities. It can be evidenced that assertive communication is essential for the interrelation of substantive functions and that it affects both the work of teachers, administrations and administrative staff as well as institutional coexistence

The orientation of the study was quantitative, applying joint research with the descriptive level because through the synthesis and analysis it is intended to understand the importance and influence of assertive communication within the substantive functions in the higher education system, finally, explanatory level because the research variables are explained through the theory and bibliographic research. To determine the stated objective, statistical tests were analyzed through the application of educational surveys, administrative personnel and students of the Autonomous Regional University of the Andes and their assertiveness test area coordinators. All this establishes knowing and establishing the existing relationship of assertive communication within the substantive functions of the Regional Autonomous University of the Andes:

Keywords: assertive communication, interpersonal relationships, assertive styles.

INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva es de gran importancia para la interrelación de las funciones sustantivas dentro del sistema educativo superior.

En la actualidad saber comunicarse adecuadamente de manera apropiada es esencial para el diario vivir, la comunicación es un proceso de interacción más importante del ser humano dentro del entorno social, mediante la cual transmite información, también se puede intercambiar sentimientos, opiniones, ideas, emociones, pensamientos y conocimientos tanto del hablante como del oyente, sin embargo, a menudo existe dificultades para que se concrete dicha comunicación por diferentes factores.

La comunicación asertiva es la habilidad que tienen los seres humanos para interactuar con los demás, sus punto de vista, ideas, criterios y conocimientos, de manera clara, directa y congruente, basándose en el respeto que se debe tener por el criterio de otras personas, respeto también por los derechos propios y de los demás, en ese sentido se puede decir que la asertividad es fundamento principal para tener mejores relaciones interpersonales ya sea dentro de una organización o sociedad en general.

Por ello, desde el punto de vista personal puedo decir que los motivos que han impulsado a esta investigación nacen del compromiso con la sociedad, de cierta manera aportar, a mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales y a la gestión de los procesos académicos en el sistema de educación de tercer nivel, así obtener los objetivos y metas que tiene la institución de Educación Superior. En consecuencia, a través de este estudio y el desarrollo de la comunicación, se pretende conocer si la comunicación asertiva se interrelaciona dentro de las funciones sustantivas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Campus Quevedo.

El propósito de este proyecto académico, es demostrar que una comunicación asertiva es primordial para la interrelación de las funciones sustantivas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, campus Quevedo, Provincia de los Ríos. En este proyecto de investigación ostenta la siguiente estructura que ayudará a detallar la línea de investigación a desarrollar en el proyecto.

Capítulo I. Se describe la idea de la investigación, en el marco contextual, el contexto internacional, nacional, local e institucional, la situación problemática, el planteamiento del problema, problema general, Subproblemas o derivados, delimitación de a investigación, justificación, objetivo general sus correspondientes específicas.

Capítulo II. Marco teórico, marco conceptual, marco referencial sobre la problemática de la investigación, antecedentes investigación, categorías de análisis. Se indagarán en las teorías de otros autores, para apoyar el argumento de la investigación, definición de la hipótesis general y subhipótesis, en cuanto también las variables de la investigación.

Capítulo III. Metodología de investigación, Modalidad de investigación, Tipo de investigación, Métodos, técnicas e instrumentos, métodos; población y muestra de investigación; por último, detallamos el presupuesto, cronograma del proyecto y bibliografía.

CAPITULO I.- PROBLEMA

1.1 IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación asertiva para la interrelación de las funciones sustantivas, caso: Universidad Regional Autónoma de los Andes, caso: Campus- Quevedo, año 2019.

1.2 MARCO CONTEXTUAL

1.2.1 Contexto Internacional.

Desde la existencia de la humanidad la comunicación ha sido uno de los pilares fundamentales para la interacción del ser humano en el entorno social, la misma que a lo largo de los años ha ido evolucionando de manera progresiva consiguiendo que los individuos tengan un mejor estilo de vida y construyendo mejores relaciones en su entorno. A través de los procesos de comunicación verbal, no verbal y gestual, logramos transmitir información, conocimientos, ideas, pensamientos, sentimientos, etc., se puede mencionar que la comunicación a nivel mundial es primordial para la comunicación en masa.

La comunicación asertiva o comunicación no violenta, como la denomino el Dr. Marshall Rosenberg, partió de una exposición de un programa educativo desarrollado por el estadounidense, en base a su experiencia como terapeuta, mediador y educador, actualmente su libro está distribuido en más de 45 países. En ese sentido la comunicación asertiva es un proceso de comunicación que parte de la empatía, y la capacidad que tienen las personas para expresarse de manera clara, eficaz, respetando los derechos del receptor y los derechos de sí mismo, así logrando mejorar sus relaciones interpersonales.

La comunicación asertiva resulta esencial para mantener buenas relaciones interpersonales, debido que es imprescindible para alcanzar los objetivos y metas de las universidades u organizaciones, por tal motivo es de suma importancia que los directivos, docentes y estudiantes desarrollen la habilidad de comunicarse asertivamente y eficaz,

creando un clima laboral confortable en su entorno, además, la asertividad no solo es vital en el ámbito educativo sino también en el diario vivir, por ello las personas deben poseer la habilidad de comunicarse efectivamente ya que es primordial para lograr buenas relaciones personales, interpersonales.

En el estudio realizado por Garcés (2011) titulado, La comunicación asertiva y Planificación del docente manifiesta que “Los estudios sobre comunicación asertiva surgieron como una forma de solución ante la búsqueda de procesos no convencionales que favorecieran la calidad de las relaciones”. (pág. 25)

Se encontró, Sanabria (2017), realizó un trabajo de investigación titulado; Formas de comunicación asertiva presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China de Ibagué Universidad de Tolima, Colombia. El objetivo de esta investigación fue revelar las formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos. Este trabajo de investigación es de tipo cualitativo y descriptivo, porque busca describir e interpretar las formas de comunicación existentes en los docentes y directivos, mediante herramientas como la observación, el test, la entrevista y talleres para la recolección de datos.

La muestra estuvo conformada por 42 docentes de primaria y 2 directivos. De acuerdo a la autora el resultado que obtuvo es: Se pudo evidenciar en este trabajo que el 80% percibieron que existen dificultades en dicha comunicación que afectan tanto la labor docente como la convivencia institucional. Conclusión: Se presenta como uso de barreras de comunicación como dar órdenes o ignorar las solicitudes realizadas. Los efectos de este tipo de transiciones en las relaciones interpersonales son: Se rompe la comunicación y se pueden crear resentimientos, no hay posibilidad de escucha, se rompe la confianza, no se soluciona el conflicto, se cierra las posibilidades de intercambio.

Burgos Cecil (2018) en, en su tesis: Programas de comunicación asertiva y el clima institucional en los trabajadores de la Universidad Nacional Toribio Rodrigue de Mendo Utcubamba. Amazonas. En Perú, Resumen; En la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Utcubamba. Amazonas” se observa que la comunicación está afectada con alteraciones lo que afecta el clima institucional. Es común escuchas que no se brinda

información oportuna a los trabajadores, se ofrece información incompleta o distorsionada lo que afecta las relaciones interpersonales influyendo en el clima institucional.

Por ello se propone aplicar un programa de comunicación asertiva que contribuya a mejorar el clima institucional, en el que participaron los integrantes de la comunidad universitaria. La comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás. La propuesta tiene como base teórica la comunicación humanista entendida como el elemento base para mantener buenas relaciones interpersonales, se seleccionó a un conjunto de estrategias basadas en la comunicación asertiva y el efecto que tiene el buen clima institucional en los trabajadores de las universidades.

El trabajo se inició con el recojo de información a través de una entrevista y una encuesta acerca del uso de estrategias comunicativas y el clima institucional en los trabajadores de la universidad, luego se procedió a recopilar información acerca de los resultados de la aplicación de la propuesta y sus influencias en el clima institucional, información que se presenta en cuadros y gráficos. La autora menciona que, este trabajo permitió desarrollar una experiencia significativa en el uso de estrategias de comunicación asertiva, y la mejora de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Universidad.

Así también se halló, un artículo en la página de la Universidad Cooperativa de Colombia, de una conferencia titulada, “Importancia de la comunicación asertiva en el mundo laboral”. Organizada por la coordinación del programa de Administración de Empresas y Alumni (2015), en Pereira, Colombia, durante la intervención de la magister María Eugenia Valencia Grajale, señaló, “La comunicación asertiva es el dinamismo del buen clima organizacional, que permite optimizar los procesos laborales, las formas de negociación, mejorar el desempeño personal y adquirir confianza para asumir los retos laborales de la actualidad”. También señaló que es importante resaltar que la vida laboral es compleja debido a que no sabemos con qué tipo de personas se va interactuar, es por esa razón, que la comunicación asertiva es el puente a la interacción social, es la que nos permite la construcción de nuevas y mejores relaciones, así como mejores ambientes laborales sanos partiendo desde el respeto a los derechos nuestros y de los otros.

1.2.2 Contexto Nacional.

En el Ecuador, en el año 1596 en Quito se creó la primera universidad ecuatoriana que fue bautizada con el nombre de San Fulgencio, años más tarde en 1622 los jesuitas fundaron la universidad de San Gregorio, después en el año 1967 fue expulsada la congregación religiosa, (actualmente este lugar es la Biblioteca Municipal de Quito), en el año 1830 reapareció la Universidad Central de Quito (hoy es centro Cultural Metropolitano) en 1869 se creó la Escuela Politécnica Nacional, en el gobierno de Gral. Eloy Alfaro, declaró la educación pública, laica, gratuita, en el XX ocurrieron cambios donde los ciudadanos fueron incorporados a la producción y al desarrollo social a través de la educación. En los años 30 y 40, en el Ecuador se expidió la Ley de Educación superior, convirtiendo a las Universidades un medio para el desarrollo y solución a los problemas de la sociedad.

En ese sentido, se puede mencionar que desde entonces las universidades han sido pilares fundamentales en el desarrollo social, socio cultural y económico, siendo los responsables de impartir y difundir conocimientos y la formación de profesionales. De ahí parte la importancia de la comunicación asertiva dentro de la gestión universitaria debido a que es primordial para el desarrollo programas de las instituciones ya sean públicas o privadas que fomentan la educación a través de la interacción social, sin embargo, es probable que la comunicación efectiva no se lleve a cabo, dificultando los procesos de comunicación asertiva dentro de sistema educativo de tercer nivel, perjudicando a la gestión universitarias dentro de las funciones sustantivas, al liderazgo y relaciones interpersonales.

Se encontraron algunas investigaciones realizadas referentes al tema de la comunicación asertiva en el contexto educativo, a continuación, se citará algunos estudios realizados y los resultados de la misma.

En Ecuador aborda el tema, Navas (2018), en su trabajo de titulación de Magister en Gerencia y Liderazgo educacional, UTPL, en la Ciudad de Cuenca, titulada; Influencia de la comunicación asertiva en el liderazgo educativo de los directivos de la Unidad Educativa Particular Rosa de Jesús de Cordero del cantón Cuenca, Manifiesta que el ámbito educativo atraviesa una serie de cambios en la búsqueda de la mejora académica y

formativa. La autora menciona que el objetivo de este estudio fue determinar la comunicación asertiva y la motivación de los directivos, mediante un estudio descriptivo, con el propósito de establecer su influencia su liderazgo educativo, utilizaron técnicas de encuesta en línea a los docentes de la Básica Elemental y media, emplearon método científico con su modalidad hermenéutica, estadística y descriptiva. Conclusión, que el ejercicio verdadero liderazgo educativo de los directivos de la Unidad Educativa, se basa en la comunicación asertiva y en la motivación.

Por otro lado, Solórzano Soto, R (2018), El su artículo científico, El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje autodirigido de los estudiantes. Universidad y Sociedad. Resumen: El objetivo fue analizar el impacto que tiene la comunicación asertiva del personal docente en la promoción del aprendizaje autodirigido en los estudiantes; para el efecto se utilizó los métodos descriptivos, cualitativos, empleando la deducción, análisis y síntesis para fomentar hábitos proactivos en el estudiantado, con empleo de la entrevista como técnica y la guía estructurada al Vicerrector Académico de la Universidad de Guayaquil.

Obteniendo como resultado que es necesario el empleo de los criterios científicos de la Andragogía y la Comunicación Educativa por parte del personal docente, porque estas herramientas educativas fomentan la comunicación asertiva bidireccional como práctica cotidiana en la instrucción impartida por el personal docente, con un gran impacto en la promoción del aprendizaje auto dirigido en los estudiantes, por lo que los maestros deben conducir su trabajo bajo los preceptos del modelo constructivista, concluyéndose que esta decisión puede generar que los aprendices se motiven a ser autónomos, desarrollando un espíritu crítico, creativo, reflexivo e investigativo, en fiel cumplimiento del desarrollo de destrezas y habilidades que promueve el buen vivir.

Asimismo, en Quito, De Aparicio, Chininín, & Toledo (2017), en su artículo científico dice; La Universidad en su dinámica de funciones sustantivas (la docencia, la investigación y la vinculación con la comunidad) analiza múltiples factores que podrían entorpecer su gestión. El objetivo del presente trabajo científico apunta a la explicación de dicha dinámica, específicamente en la Universidad Metropolitana de Ecuador (UMET), focaliza predominantemente la función de vinculación y establece las relaciones necesarias con las restantes funciones. Toma como pivote significativo las experiencias áulicas en lo

que a docencia e investigación concierne, se describen aquellas actividades que favorecen la práctica educativa extramuros y que resultan efectivas en la solución o atenuación de determinados problemas que en la sociedad afloran, como el caso de la asistencia a la comunidad de la etnia Shuar.

1.2.3 Contexto local

En la provincia de los Ríos, Cantón Quevedo, existen tres instituciones de Educación Superior la cuales son; Universidad Estatal de Quevedo, Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo y la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Las tres son parte del sistema educación superior del Ecuador. Estas instituciones a pesar de que cuentan con un modelo de educación diferente, tiene un propósito u objetivo en común, están enfocados en impartir, aplicar y difundir la formación de profesionales competentes, con una visión científica humanista, siendo capaces de desarrollar investigaciones científicas y contribuir al desarrollo del país, a través de las funciones sustantivas, además también difundir los saberes, culturales y ancestrales, de esa manera contribuir a la solución de problemas existentes dentro de la sociedad consiguiendo mejorar la calidad de vida.

Como se ha mencionado anteriormente la comunicación asertiva es la forma o la actitud en que las personas se relacionan en su entorno, y la importancia de la misma en la cultura educativa para la integración de las funciones sustantivas las cuales son la docencia, investigación y vinculación deben estar integradas entre si dentro de las gestiones universitarias, para así alcanzar los objetivos o metas de las instituciones.

Por lo tanto, el desinterés de la misma puede causar muchas falencias dentro de la organización, por ejemplo, muchas veces existe confusión al momento de transmitir una información o acontecimiento, debido a que en el entorno interno de las instituciones hay un problema con respecto a cómo se maneja la interacción de la comunicación asertiva y las barreras de comunicación entre los docentes, directivos, de esa manera afectado a las relaciones interpersonales y al sistema de educación de Tercer nivel.

1.2.4 Contexto Institucional.

La Universidad Regional Autónoma de los Andes es una Universidad de Ecuador. Fue fundada el 8 de marzo en el año 1997. La “UNIANDES” fue creada en cumplimiento del Art. 7 de la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador.

Es un centro de educación superior, entidad de derecho privado y laico, con personería jurídica y autonomía administrativa y financiera, que ofrece una formación integral a sus estudiantes, sin distinción de sexo, raza, religión o política; por lo que el ingreso de los alumnos depende netamente de la capacidad intelectual que posean, sus ganas de superación y ser grandes profesionales que aporten al desarrollo del país. Cuenta con una amplia trayectoria con más de 20 años, en la educación superior privada ecuatoriana de entidades educacionales de los diferentes niveles, fundados por profesionales de la educación con una amplia trayectoria de 40 años en el que hacer educativo de manera especial en el nivel universitario.

La Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES tiene su matriz en la ciudad de Ambato, sus extensiones funcionan en las ciudades de: Ambato, Tulcán, Ibarra, Riobamba, Santo Domingo, Babahoyo, Quevedo. La Universidad Regional Autónoma de los Andes, Campus Quevedo, está ubicada en la provincia de los Ríos en el cantón Quevedo, dirección, Km 4 1/2 Vía Valencia Sector la Victoria.

Es una universidad particular, tiene como propósito formar profesionales de tercer nivel y cuarto nivel, cuenta una educación de calidad, además tiene cuerpo de docentes de alto nivel, y se pone a disposición con un sistema educativo abierto. Está dirigida a bachilleres y profesionales nacionales y extranjeros, en ese sentido se menciona que fomenta la educación, a través de sus diferentes facultades, Facultad de Dirección de Empresas, Facultad Jurisprudencia, Facultad de Sistemas Mercantiles. Entregando al país y al mundo, profesionales competentes e íntegros en las diferentes áreas de conocimiento. Las funciones sustantivas que es la docencia, investigación, vinculación, son procesos fundamentales dentro del sistema de educación, por ello la comunicación asertiva dentro de las funciones son esenciales para mantener buenas relaciones interpersonales, entre docentes, directivos, estudiantes. Creando un abanico de posibilidades para la interacción social.

1.3 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La investigación a desarrollarse se efectuará en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, campus Quevedo, el mismo que tiene como objetivo conocer como la comunicación asertiva se interrelaciona dentro de las funciones sustantivas.

Teniendo en cuenta que la comunicación es el eje primordial para las relaciones en todas las instituciones, se optó por realizar un estudio sobre el contexto institucional de la universidad antes mencionada. La problemática presentada en la UNIANDES es debido a la falta de comunicación asertiva y al desinterés sobre la misma, ocasionado que existan falencias al instante de comunicarse afectando directamente al clima laboral que desfavorecen el vínculo de las relaciones entre el docente y directivos, por ende, a la integración de las funciones sustantivas, que es docencia, investigación y vinculación. Además, se puede observar que no solo perjudica a la interacción entre las autoridades, sino también afecta de manera directa o indirecta a los estudiantes debido a que ellos forman parte de la comunidad universitaria.

A través de un proceso de observación se puede observar las problemáticas más relevantes: Las autoridades de la comunidad educativa prevalecen los problemas de prepotencia y autoritarismo al no llevar una buena relación interpersonal con los directivos y docentes, a diario se observan obstáculos (intolerancia, comunicación inapropiada, crítica destructiva, juzgamiento y falta de escucha entre otros), es una problemática que surge cuando la comunicación clara, eficaz ni asertiva, propicia un ambiente de conflicto entre las personas que están involucradas en el entorno educativo, impidiendo que la comunicación sea sana y afectan a las relaciones interpersonales.

Los directivos y docentes de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, deben ser conscientes en que la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales son esenciales para el funcionamiento del sistema educativo y para la integración de las funciones sustantivas en la universidad. Por ello se hace indispensable desvelar las formas de comunicación presentes entre docentes y directivos de la institución. El estudio de investigación pretende ser neutral y mostrar el lado positivo y negativo de la investigación.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial la comunicación es el eje principal para la interacción de los seres humanos, para mantener buenas relaciones interpersonales. Por ello la comunicación asertiva es de gran importancia al ser utilizada como herramienta dentro de una organización es decir en el entorno social.

En América Latina, la comunicación es la columna vertebral para la interacción y socialización del ser humano dentro de una organización o sociedad en general, la falta de comunicación asertiva puede llegar a tener consecuencias negativas, ya que esta facilita la comunicación entre el emisor y el receptor de forma recíproca, de esta forma abriendo la posibilidad de mejorar las relaciones interpersonales

La comunicación asertiva es una práctica necesaria, dentro las instituciones de educación en todo nivel, debido que es utilizada con una herramienta dentro de los procesos académicos, también es utilizada para fortalecer la personalidad, actitudes y aptitudes para conseguir el desarrollo de un ser social en las instituciones educativas de tercer nivel, para el desenvolvimiento institucional y así conseguir de manera eficaz que se integren entre si las funciones sustantivas ya que son funciones coexistente para lograr los objetivos que pueda tener la organización.

El problema surge por la falta de importancia de la comunicación asertiva y la (escases de asertividad) de esta manera el tema se convierte en un tema relevante para ser objeto de estudio en tanto que influye en manera general en el entorno. Se considerada a la comunicación asertiva es pilar fundamental para la interacción de las personas, en ese sentido se puede decir que el ámbito educativo no está apartado de esta realidad y a diario se ve involucrada en circunstancias donde se puede constatar que la comunicación no es la apropiada.

Teniendo en cuenta la importancia de la comunicación en todo contexto, se optó por investigar el contexto institucional de la UNIANDES, reúne varios factores como la comunicación poco adecuada, pasiva y agresiva entre los docentes y directivos, que motivaron a realizar este estudio. Uno de estos factores es la desmotivación de los docentes a la hora de realizar sus labores académicas, es visible la carencia de empatía al

momento de desarrollar sus actividades. Existen obstáculos (intolerancia, comunicación inapropiada, críticas destructivas, juzgamiento, y falta de escucha, etc.), que dificultan el desarrollo y una sana convivencia afectando a las relaciones interpersonales.

Se debe mencionar que aún no se ha implementado estrategias comunicacionales asertivas para fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales, lo que hace que en cierta forma el clima sea desfavorecedor y el vínculo o las relaciones que se establecen entre docentes y directivos y afectado a las funciones sustantivas. Por tal motivo es indispensable develar las formas de comunicación presentes entre docentes y directivos y la incidencia de la comunicación asertiva dentro de las funciones sustantivas de la institución.

1.4.1 Problema General.

¿De qué manera incide la comunicación asertiva en la interrelación de las funciones sustantivas, caso: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Campus-Quevedo, año 2019?

1.4.2 Subproblemas o derivados.

¿Por qué es importante la comunicación asertiva en el dinamismo de las actividades pedagógicas?

¿Cómo las técnicas de comunicación asertiva influyen en la productividad científica?

¿Cuál sería el impacto de un programa de capacitación sobre la comunicación asertiva para la integración de las funciones sustantivas en la Universidad Regional Autónoma de los Andes campus Quevedo?

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitador espacial: El presente trabajo de investigación se efectuará en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Campus- Quevedo, ubicada en el km 4 1|2 Vía a Valencia sector la Victoria, cantón Quevedo.

Área: Comunicación social

Campo: Comunicación

Línea de investigación de la Universidad: Educación y desarrollo social.

Línea de investigación de la Facultad: Talento humano educación y docencia.

Sub líneas de investigación de la carrera: Lenguaje, comunicación y estilos periodísticos.

Sub línea de investigación: Impacto de la comunicación en el desarrollo cultural.

Delimitador temporal: Esta investigación se efectuará en el periodo 2019-2020

Delimitador demográfico: Los beneficiarios directos de esta investigación serán los directivos y docentes de la Universidad.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El objetivo general de la investigación consiste en establecer la interrelación que existe entre la comunicación asertiva y las funciones sustantivas en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, este proyecto de investigación pretende dar respuestas a diversas cuestiones que vienen planteando la sociedad, también es necesaria para fomentar la comunicación asertiva en la institución de educación superior.

Actualmente la comunicación asertiva juega un rol importante en el entorno social debido al gran impacto que tiene tanto a nivel personal, emocional, en las relaciones profesionales, laborales y educativas, en el instante que expresamos nuestras ideas y opiniones, emociones y conocimientos, sin intención de herir a alguien, esta se da a través del respeto por la decisión, criterio o punto de vista de los demás, y también el respeto por uno mismo.

Por ello, la comunicación asertiva dentro de las funciones sustantivas, son fundamentales en la formación académica de las instituciones educativas, las dos se interrelacionan para conseguir las metas y objetivos preestablecidos dentro de una institución tanto a nivel académico como a nivel social.

En ese sentido se puede mencionar que la comunicación asertiva es la clave para fomentar buenas relaciones entre directivos, docentes y estudiantes. La investigación sobre el tema de la comunicación asertiva intenta hallar si esta se relaciona de manera adecuada, y a su vez intenta emplear técnicas o métodos, para fortalecer la gestión de la comunicación asertiva dentro de las funciones sustantivas, así llegar a tener un mejor estilo de relaciones interpersonales dentro y fuera de la universidad.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán los directivos, docentes, estudiantes de la institución antes mencionada, que padecen de interacción social, que afecta a la gestión universitaria, por la falta de asertividad, del mismo modo afecta directamente a las relaciones interpersonales, además, junto a ellos se beneficiara a la ciudadanía en general, porque la Institución de Educación Superior es la encargada generar, aplicar y difundir la formación profesional competente, en ese sentido se puede decir que la universidad juega un rol fundamental en el entorno social.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 OBJETIVOS GENERALES

Determinar la incidencia de la comunicación asertiva en la interrelación de las funciones sustantivas caso: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Campus-Quevedo, año 2019

1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar la importancia de la comunicación asertiva en el dinamismo de las actividades pedagógicas.

Identificar las técnicas de comunicación asertiva y su influencia en la productividad científica.

Diseñar un programa de capacitación sobre la comunicación asertiva para la integración de las funciones sustantivas en la Universidad Regional Autónoma De Los Andes.

CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Marco conceptual

La conceptualización de la comunicación asertiva es muy extensa es por este motivo, se encuentra infinidad de definiciones referentes a este tema, pero la mayoría de las teorías tienen similitud a la actitud del ser humano y a la habilidad que tiene para relacionarse en su entorno, expresando ideas, conocimientos, sentimientos, información, de manera eficaz y clara, ya sea dentro de una organización o sociedad en general.

A continuación, se definirá conceptos de comunicación y asertividad, con la intención de entender el contexto de comunicación asertiva, para realizar la presente investigación.

Comunicación

La comunicación se define como un proceso mediante el cual un ente o emisor envía un mensaje utilizando símbolos y signos contextuales para expresar significados acordes al entorno social y personal. La comunicación es un proceso donde intervienen un receptor, un mensaje y una persona que da el mensaje influenciado por el medio, idioma, costumbres entre otras (Méndez, Ortiz, & Venegas, 2011).

Sánchez & Ospina (2014) afirma: “La comunicación es un proceso esencial en todas las personas y hace parte de toda estructura social, de allí entonces parte su relevancia a nivel interpersonal y laboral. En consecuencia, cuando se alteran las prácticas comunicacionales, se transforman las relaciones sociales”. (pág. 14). La comunicación desde la antigüedad ha sido una herramienta esencial para el desarrollo de los seres humanos en el campo de las habilidades sociales, mediante la cual el emisor transmite información a los destinatarios, la comunicación es una gestión social fundamental, ya que, si no existiese fuera imposible comunicarnos.

La comunicación es condición esencial para el ser humano, necesario para la supervivencia, pues el hombre establece relaciones interpersonales y logra realizarse plenamente tal como lo expreso Rio, Martha. La comunicación es proceso básico para la construcción de la vida en sociedad, como mecanismo activador y la convivencia entre sujetos sociales (Calderón, 2017).

Fernández Felisa (2016) manifiesta que; La comunicación es un proceso complejo marcados por muchos factores (culturales, cercanía de los interlocutores, estado de ánimos) en el que, a pesar de haber diferencias entre las distintas personas existen elementos comunes que son los que se permiten que se dé el proceso de comunicativo. La comunicación requiere que, partiendo de determinados esquemas y experiencias previas, el emisor represente de manera simbólica aquello que quiere expresa; por otra parte, el receptor partiendo también desde sus esquemas y experiencias previas, debe decodificar e interpretar el mensaje transmitido por el emisor.

La comunicación es un tema tan antiguo como el hombre y tan importante como él. Muchos problemas y conflictos se resolverían democráticamente si la comunicación entre los seres humanos partiera de escuchar con respeto y tolerancia, posibilitando la expresión honesta y clara de los mutuos intereses y sentimientos. Cabe destacar que la comunicación es un proceso inherente a la relación humana. En toda comunicación está presente una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta sólo con hablar, es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial. No se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo. Es importante tomar en cuenta que en el proceso de la comunicación la escucha activa ocupa un lugar primordial (Gómez, 2016).

Se le denomina comunicación a la transición de mensajes, información la cual se produce a través de los procesos intercomunicacional en la cual intervienen el emisor y receptor y mensajes. La interacción no solo está vinculada con la comunicación en el ámbito educativo, también está relacionado con las modelos o normas que rigen en la sociedad, hace referencia a la forma en que los entes de la comunicación entablan un dialogo con los miembros de una colectividad. La interacción es la destreza que tienen los

individuos para socializar y relacionarse con los demás, aplicando los reglamentos del entorno; además otro aspecto a considerar es la capacidad que posee un individuo para condicionar en el criterio opinión de la otra persona.

Importancia de la comunicación

Palomo María (2017) considera que: Gracias a la comunicación es posible transmitir experiencias de una generación a otra para que puedan ser asimiladas y continuadas. La comunicación se caracteriza por una serie de rasgos a destacar: se debe utilizar palabras, gestos adecuados a lo que queremos transmitir, se exterioriza sentimientos negativos y positivos; se responde con sentimientos; emite ideas claras, concisas y convincentes (pág. 2).

Para Amo Arturo (2018) afirma, la comunicación tiene un importante valor social es la base de la autoafirmación personal y grupal, ya que a través de ella intercambiamos opciones y sentimientos con otras personas. Aprender a comunicarse es fundamental para el desarrollo de nuestra personalidad y, por ende, el desarrollo profesional y organizacional. Es así como establecemos relaciones, con familiares, amigos en la escuela, en el trabajo, de ahí la relevancia de la misma y el por qué, cada día debemos mejorar y desarrollar nuestras habilidades de comunicación.

La comunicación desempeña un papel tan importante en nuestra vida social que, dependiendo de la cadena comunicativa, nuestra forma en que nos comuniquemos, del tipo de lenguaje y señales implícitas en la cadena comunicativa, además, el estilo de comunicación puede variar en función del contexto en el que estemos interactuando y de las personas implicadas en el mismo (Ortega & Castanyer, 2013).

De acuerdo a los autores citados anteriormente, se puede inferir que la comunicación es de vital importancia, para la interacción en el entorno social, debido a que los seres humanos en sus comunicaciones cotidianas, expresan sus emociones, pensamientos, ideas, deseos, conocimientos y experiencias propias, se sintetizan en actitudes y comportamientos, dependiendo el contexto o lugar en que se desenvuelvan, así logrando mejor su estilo de vida y sus relaciones con las personas.

Elementos de la comunicación

Según Palomo María (2017) los procesos básicos de la comunicación son:

- ❖ Emisor: Es la fuente de información, es la que envía el mensaje.
- ❖ Mensaje: Lo que se tiene que comunicar.
- ❖ Código: El emisor escoge el código con el fin del organizar las palabras o símbolo de forma que se facilite el proceso de transmisión. Hay código visual, gestual, lenguaje, escritura. Siempre hay que elegir el código cuando nos comunicamos.
- ❖ Receptor: Es la persona que recibe y capta la información transmitida.
- ❖ Contexto: Situación o circunstancias en las que se emite el mensaje, y que afecta tanto al emisor como al receptor.
- ❖ Retroalimentación: Es la respuesta del receptor cuando recibe el mensaje. Sin ella, el proceso de comunicación no se cierra. (pág. 3)

Principales elementos de una comunicación efectiva según De Alban (2017) son;

- ❖ Locuacidad: se define como la capacidad de hablar mucho o en exceso. También se conoce popularmente como facilidad de palabra. La falta de locuacidad puede entenderse como carencia de iniciativa o de habilidades comunicativas.
- ❖ El tono: se refiere a la calidad de voz producida por las cuerdas vocales, para conseguir una transmisión correcta del mensaje es conveniente cambiar la tonalidad de la voz para captar la atención del interlocutor.
- ❖ El ritmo: el ritmo de la palabra está determinado por la fluidez y las pausa al hablar.
- ❖ La claridad: la claridad al hablar se refiere a la correcta vocalización, para pronunciar las palabras se entienda sin dificultad.
- ❖ La concisión: ser conciso y concreto es una de las normas principales de la comunicación afectiva.
- ❖ La coherencia: la coherencia en la comunicación es fundamental para transmitir el mensaje de manera efectiva.
- ❖ La empatía: es la capacidad para percibir lo que otra persona puede sentir; lo que coloquialmente se conoce como ponerse en el lugar de otro. La empatía permite

interiorizar los problemas de la otra persona y de esa manera entender su situación.
(págs. 77-78)

Para que la comunicación se produzca de una manera efectiva es recomendable aplicar los procesos de comunicación que será de gran ayuda para la interacción de las personas y el mensaje será claro, coherente y eficaz, facilitando al interlocutor el entendimiento de lo que se quiere comunicar, porque a diario interactuamos y nos relacionamos en diferentes ámbitos, por ello es vital que exista una comunicación asertiva.

Estilo de comunicación

- ❖ **Estilo Asertivo:** Es el modo en que los seres humanos se relacionan y defienden sus propios derechos, ideas opiniones, creencias y pensamientos, respetando la los demás.
- ❖ **Estilo Agresivo:** afirma que este estilo implica, como características generales, la agresión y también el desprecio y dominio hacia los demás.
- ❖ **Estilo Pasivo:** la comunicación pasiva como aquella que caracteriza a la persona que no defiende sus derechos, con escaso humos, postura distante y contraída, volumen bajo de voz, poca claridad, tiempo de habla igualmente escaso y que accede a las demandas de los demás sin importar las propias (Corrales, Quijano, & Góngora, 2017).

Por otra parte, De Alban Cristina (2017) precisa, los siguientes estilos de comunicación, pasivo, agresivo y asertivo;

- ❖ **Comunicación agresiva:** se caracteriza por defender los propios intereses y deseos y por expresar los sentimientos y opiniones sin tener en cuenta a los demás.
- ❖ **Comunicación pasiva:** supone la negación de los hechos e intereses personales frente a los intereses de los demás.
- ❖ **Comunicación asertiva:** implica respeto por uno mismo y por los demás, facilitando la comunicación eficaz, la asertividad supone: saber decir no, realizar y aceptar críticas, pedir favores, hacer pactos, llegar a acuerdos, elogiar y expresar los criterios y sentimientos propios. (pág. 78)

En conclusión, en base a los autores citados se puede decir, los estilos de comunicación determinan las formas o modos de comunicarnos para con los otros, varios autores plantean estilos de manera concisa, y todos coinciden en los estilos principales son tres, como el estilo asertivo que es utilizado por una persona que tiene una buena autoestima que tiene la capacidad de refutar y plantear soluciones que beneficien a todos los involucrados, a diferencia del estilo agresivo se basa en que las personas que buscan su bienestar personal sin importar el criterio de los demás a diferencia del estilo pasivo define a una persona que no defiende sus derechos, ya sea con una postura distante y distraída, su tono de voz es bajo y falta de claridad, es alguien que es fácil de manipular.

Asertividad

La asertividad es una estrategias comunicacional, un estilo de relación interpersonal que define los define los derechos propios, sin afectar a los ajenos; Un modelo de conducta que nos permite actuar en función de nuestros intereses, sin discriminar, exagerar ni vulnerar los intereses ajenos. Hablar asertivamente es decir las cosas como son, es una forma de expresión congruente, consiente y equilibrada. Expresar las ideas y los sentimientos haciendo legítimos derechos sin necesidad o intención de herir o perjudicar al interlocutor (Lopez, 2015).

En el VI Congreso Internacional Virtual de Educación, señalan que, “Las personas que utilizan el estilo asertivo consiguen comunicarse en ocasiones de la mejor forma posible. En el sentido que es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, defendiendo sus derechos y respetando los de los demás” (Sarasa & Etevez, 2006).

La asertividad o el lenguaje asertivo, es propio de una persona que tiene un estilo particular de comunicarse, debido a que no se lo define ni como agresivo ni como pasivo, se puede inferir que es un balance entre los ambos, no impone si criterio o forma de pensar frente a los otros, no se siente amenazado si los demás no están de acuerdo o en contra de lo que expresa, eso no quiere decir que sea deje imponer o influenciar, todo lo contrario es una persona que tiene la habilidad de buscar soluciones que beneficien a las partes, siempre desde el respeto mutuo.

Asimismo, Egúsquiza, (2014) afirma, que una persona asertiva, tiene respeto por sí mismo y por los demás, puede reconocer claramente sus prioridades, su comunicación es abierta, franca y adecuada, consigue expresarse de manera espontánea, discrepa y defiende su punto de vista, es decir tiene un manejo adecuado de sus emociones. Además, habla de cómo es la comunicación no verbal en las personas asertivas, tienen la capacidad de mirar directamente a las personas sin sentirse ansiosa, su postura corporal indica atención hacia la persona como quien dialoga o escucha, su comunicación corporal es congruente con sus emociones y con lo que expresa oralmente.

Por otra parte (Guevara, 2015) afirma, asertividad determina libertad para manifestarse, para expresar por medio de nuestras palabras lo que estamos sintiendo, pensando y queremos; poder comunicarnos con personas de todo tipo de conductas y comportamientos, utilizando una comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada; además de una actitud ágil en la vida; buscando lo que se quiere; por lo tanto cuando es necesario se debe juzgar con respeto; y aceptar las limitaciones al comprender que no siempre puede ganar; sin embargo podemos aceptar o rechazar a ciertos comportamientos cuando afecten nuestro mundo emocional, sin olvidar tratarlos con delicadeza, pero también con firmeza, si actuamos asertivamente podemos establecer quiénes son nuestros amigos y quiénes no.

En ese sentido, un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos y acciones que ayudan a toda persona ya sea adolescentes, niños o adultos a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. La asertividad es una destreza de comunicación interpersonal, con la que las otras persona, defiende sus derechos asertivos al mismo tiempo restan los derechos de la otra persona, así expresado, con libertad, claridad y seguridad las necesidades, emociones, sentimientos, opiniones y conocimientos.

Comunicación asertiva

En el siglo XXI, el asunto de la comunicación asertiva es un desafío fundamental para que un equipo trabaje de la mejor manera. Si esta situación no se cumple, siempre habrá grandes conflictos dentro de la institución educativa. Por otra parte, la comunicación es un elemento importante del liderazgo para que haya respeto, tolerancia, integridad, con el fin de apoyar a las demás personas en la institución educativa y debe estar presente en el

personal docente y estudiante; entre el dirección, docentes y estudiantes para mayor éxito en el que hacer académico de la institución (Ugalde & Canales, 2016).

De acuerdo con Esqúsquiza (2014) “la comunicación asertiva significa tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes, sentimientos, creencias u opiniones propias o ajenas de una manera honesta, oportuna y respetuosa para lograr como una comunicación que permita obtener cuanto queremos sin lastimar a los demás” (pág. 119).

La ausencia de la comunicación asertiva tiene consecuencias negativas ya sea a través de la comunicación verbal, no verbal, por medio de las dos formas se puede expresar o interpretar emociones, sentimientos, vivencias personales, criterios, situaciones que facilitan a la comprensión de la misma y así hacer saber nuestra postura ante una situación. Haciendo referencia en el contexto educativo de manera especial en la educación superior, la asertividad es fundamental dentro de los procesos académicos, la docencia, estudiantes y los directivos, comunicarse de manera asertiva y de forma clara y eficaz hace que los demás nos comprenda fácilmente, de esa forma conseguir mantener buenas relaciones interpersonales.

Mantilla, (2002; OMS, 1999) señala “La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbalmente y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable” (Corrales, Quijano, & Góngora, 2017, pág. 61). La comunicación asertiva permite escuchar al otro, intercambiar conocimientos, ideas, expresar emociones y sentimientos, mostrando respeto por la decisión y criterio del interlocutor así facilita la interpretación de las opiniones, de esta forma ayuda a la solución de conflictos y mejorar las relaciones interpersonales. Así también contribuye a la mejora de las relaciones ya sea a nivel personal y profesional

La comunicación asertiva es una técnica que evita la discriminación entre las personas referente a los derechos individuales y sociales, promueve el respeto a cualquier opinión ajena, como respuesta a las propias necesidades y deseos expresados, ayuda a controlar emociones y sentimientos negativos que pueden generar conflicto e indica que es saludable expresarlos de manera adecuada y no reprimirlos; sugiere que para renovar una

cultura de comunicación es necesario conocer los componentes de una relación, las técnicas necesarias, las habilidades y características de una persona asertiva. (Calderón.H, 2017).

De Castro (2017) afirma “La comunicación asertiva es la respuesta oportuna y directa, que respeta la posición propia y la de los demás” (pág. 27). Por otra lado, Sánchez y Ospina (2014) define, la comunicación asertiva implica una relación entre el dialogo y la ética, lo que conlleva al respeto por la dignidad, los derechos del otro y casi que inmediatamente a la retroalimentación con características de consentimiento, situación que identifica en lo posible las diferencias entre la verdad objetiva (lógica racional) y la subjetiva (valores y creencias de cada persona), además, la comunicación asertiva al interior de las organizaciones consigue ser función integradora de los departamentos. (p,24)

En ese sentido Velazco (2015) afirma; La comunicación asertiva permite proteger los derechos básicos propios y, al mismo tiempo los de los otros. Un estilo asertivo interpersonal también genera relaciones más honestas, placenteras y perdurables. El desarrollo de las habilidades de la comunicación asertiva puede prevenir el estrés y promover el respeto propio y la intimidad con otros.

De acuerdo con las citas mencionadas se puede deducir que la comunicación asertiva es la habilidad de expresar ideas, (tanto negativas como positivas) y sentimientos de una manera abierta, honesta y directa, respetando tanto los derechos del hablante como del otro. Por otra parte, la asertividad en la comunicación permite asumir la responsabilidad de las acciones sin juzgar ni culpar a las otras personas, abriendo la posibilidad de afrontar de manera constructiva y encontrar una solución en conflictos existentes.

La comunicación asertiva es una estrategia para resolver problemas de manera sana, logrando evitar la comunicación agresiva o el estilo pasivo de enfrentar conflictos en donde las personas simplemente se resignan ante las imposiciones de otro, sin defender sus derechos. Asegura que, para lograr relaciones humanas productivas, los jefes deben adoptar una actitud positiva, propiciar una comunicación clara y honesta, incitar la participación y crear un ambiente de confianza, que promueva la comunicación asertiva.

En el ámbito educativo, la interrelación de la asertiva en los procesos de enseñanza y aprendizaje tiene influencia en el desarrollo ético, socio efectiva e intelectual en los estudiantes, es por ello que esto va más allá de una relación armoniosa y cordial entre directivos y docentes, sino a la articulación de la misma en el sistema de educación. La asertividad esta enlazada a otros elementos como (postura, movimiento corporal, tono de voz, gestos, mirada y distancia corporal).

Características de la comunicación asertiva

- ❖ La comunicación asertiva es el proceso más importante de la interacción del ser humano.
- ❖ Es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias.
- ❖ Es un estilo de comunicación que nos permite expresar lo que se siente, piensa, cree o se necesita, sin ofender a los otros, abriendo la posibilidad de dialogo con las demás.
- ❖ El respeto, las personas que ejercen este tipo de comunicación se sienten libre y seguras al momento de expresar sus ideas y lo hace desde el respeto sin tratar de herir al otro.
- ❖ Los gestos, postura corporal y el tono de voz, son otros de aspectos mediante la cual transmitimos comunicamos.

Principios de comunicación asertiva

Autoestima:

Es un conjunto de percepciones, sentimientos, autoevaluaciones y comportamientos que cada uno tiene. Comprende un crecimiento de la persona sin autoevaluarse, sino en justa medida; sin chantajes consigo misma o hacia los que la rodean. Una comunicación basada en la propia estima será congruente; es decir se trata de ser conscientes de nuestros valores y medidas y limitaciones, partiendo desde ello se podría ser sincero ante todo y consigo mismo y con los demás (De Castro, 2017).

Confianza:

Anguiano (2014), plantea que tener claridad a la hora de comunicarnos es una de las formas de expresarnos de forma lucida, con una claridad directa y bien centrada, donde su objetivo primordial es comunicar los mensajes esperados con un legítimo derecho sin la mínima provocación de ocasionar algún daño a alguien. (pág. 54)

Escucha activa:

Hofstadt & Gómez (2013) la escucha activa es el esfuerzo físico y mental de querer escuchar con atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal y no verbal que realiza el emisor, e indicándole por medio de la retroalimentación lo que creemos haber entendido. (pág. 192)

La empatía en la comunicación: Se dice que el alma de comunicación asertiva es la empatía:

La empatía se puede describir como la habilidad o capacidad de entendimiento que tiene determinadas personas para gestionar de una forma efectiva y cordial las experiencias que manifiesta los que se relacionan con él, para comprender mejor cuales son los sentimientos, sensaciones y percepción con la finalidad de lograr una mejor identificación de la manera que tiene de comportarse o de la forma de tomar decisiones (Del Toro, 2015).

Ser empático y respetuoso es una cualidad para gestionar el día al igual que la confianza, el autoestima, al instante en que nos encontramos en conflictos y tener la capacidad de solucionarlos de manera efectiva, la empatía es importante en todas las facetas de la vida, profesional, personal, educación, las características de una persona que posee esta habilidad es saber escuchar de forma activa, el escucha activa no solo es saber receptar la información sino también saber comprender lo que transmite el interlocutor, no interrumpir, ni juzgar ni hacer críticas destructivas, son algunas características, básicamente se trata de alguien que es capaz de sentir lo que él otra persona siente.

Elementos de comunicación asertiva

De acuerdo a Ortega (2013) menciona los elementos importantes en la manera de comunicarse y que hacen más fácil la relación con los demás.

- ❖ Componentes no verbales; Un individuo emite mensajes a través de su cara y su cuerpo, para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente hábil (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal, por ejemplo, la mirada en una comunicación asertiva debe estar orientada a los ojos del receptor mientras se habla y se escucha.

La expresión facial el estado emocional, proporciona información sobre si está comprendiendo el mensaje, si está sorprendido de acuerdo o en contra de lo que está diciendo un sujeto asertivo adoptar una expresión facial de acuerdo al mensaje que quiere transmitir.

- ❖ Componentes paralingüísticos; Se refiere a la forma como se transmite el mensaje el volumen, el tono y la fluidez de la persona que habla, una comunicación asertiva debe tener un volumen uniforme, un tono agradable y la fluidez adecuada, no hablar con gritos que intimide a la otra persona, no hablar mucho que aburra ni muy poco que falte información.
- ❖ Componentes verbales: La conversación es la herramienta verbal más importante de la que nos valemos para transmitir información y mantener relaciones sociales adecuadas. Los componentes que promueven estas relaciones son: la duración del habla, la realimentación, preguntas que permiten obtener información, la actitud, la distancia y el contacto visual entre las personas.

Palomo María (2017) hace referencia a tres estilos de comunicación asertiva;

- ❖ Comunicación verbal: Es la que se realiza mediante la palabra hablada. Es la forma más natural de expresión, la utilización de todos, independientemente de nuestro nivel sociocultural. Es el tipo de comunicación que permite la interacción directa entre el emisor y el receptor. Se caracteriza por la inmediatez de respuesta.

Elementos que intervienen en la comunicación verbal u oral son; la voz, el tono, el vocabulario y el lenguaje.

- ❖ Comunicación no verbal; Es el tipo de comunicación que no podemos ocultar, pues por medio del rostro y cuerpo estamos enviando mensajes constantemente, en este llamado lenguaje gestual, lenguaje que es inherente a cada persona.
- ❖ Comunicación escrita: El estilo importante ya que a través de la comunicación escrita se transmite realidades y sentimientos para que perduren en el tiempo. Así mismo la comunicación escrita transmite también imagen de marca que debe estar en consonancia con el resto de tipos de comunicación que se utiliza. (págs. 8,13,19)

De acuerdo a los autores citados, para que exista la comunicación asertiva y mantener relaciones interpersonales saludables, hay que prestar atención a nuestra manera de comunicarnos, ya sea verbal, no verbal y paralingüísticas, algunos aspectos serían, nuestro tono de voz, gestos corporales, mantener un diálogo fluido, ser claros y concisos entre otros aspectos, ya que a través de ello también se transmite mensajes y nos comunicamos con los demás.

Importancia de la comunicación asertiva

La comunicación es fundamental para alcanzar la superación de las destrezas para reconocer y respetar los sentimientos deseos y opiniones de los demás, si se desarrollan estas habilidades se podrá lograr una buena comunicación, además, esto servirá para darnos cuenta de la trascendencia de como se ha integrado la asertividad en la sociedad enriqueciendo el lenguaje y el léxico de las personas. Lo interesante de la asertividad es que en la sociedad cada persona podría expresar lo que considere, pero siempre desde el respeto mutuo y por lo que diga y haga.

En ese sentido se puede mencionar, que la empatía es primordial para desarrollar la comunicación asertiva en individuo, una persona con esas características posee la habilidad de relacionarse en su entorno y aportar a la sociedad, en el contexto educativo es de gran importancia que los docentes y directivos posean esta habilidad debido que ellos en sus labores diarias mantienen contacto permanente por la cual ser asertivo y empático ayudaría a mantener un buen ambiente laboral donde predomine el respeto por sí mismo y por los que lo rodean.

Características de una persona asertiva

- ✓ Las personas asertivas escuchan activamente, tienen en cuenta lo que expresa el otro, mira fijamente a la persona sin interrumpir, validando a su interlocutor confirmando que recibe la información verbal, gestual, de la mejor manera.
- ✓ Respeto la opinión de los demás, sin aun estar de acuerdo, comprende que cada ser humano opina de manera diferente.
- ✓ Una persona asertiva se expresa libremente no tiene dificultad para hablar de sí misma, por medio de sus acciones expresa lo que piensa, lo que quiere, valida las emociones de la otra persona
- ✓ Una persona asertiva sabe regular sus emociones, permitiendo manejar de manera adecuada sus emociones y sentimientos y arregla los conflictos de la mejor manera, esto le ayuda mantener buenas relaciones personales e interpersonales en su entorno.
- ✓ Se comunica de manera eficaz, directa, franca y además educada y respetuosa con la otra persona.
- ✓ La persona que tiene la capacidad de refutar y decir no, sin sentir remordimiento ni culpa, es fiel a sus leales y principios, básicamente no es fácil de manipular.

Técnicas de comunicación asertiva

De Alban (2017) manifiesta que: La asertividad se define como un estilo de comunicación gracias al cual la persona se expresa y define su postura sin agresividad y sin someterse a la voluntad de los demás. Para una comunicación efectiva, pueden poner en práctica las siguientes estrategias;

Disco rayado: esta estrategia se basa en repetir insistentemente el punto de vista, con tranquilidad, hasta que el interlocutor reconoce nuestra postura, ceda o intente llegar a un acuerdo común.

Banco de niebla: se reconoce parte de la razón de la postura del interlocutor para no contratar de manera agresiva, pero se mantiene la propia postura. Se basa en mostrarse de acuerdo en todos los puntos posibles.

Aserción negativa: Consiste en responder a las críticas de los demás cuando son reales. Se basa en admitir que la crítica es razonable o tiene parte de verdad, sin dar

excusas justificaciones. Esta técnica se suele utilizar cuando se realiza críticas directas, aceptándolas y respondiendo lo contrario de lo que el interlocutor (agresivo) espera. También se utiliza para hacer entender al interlocutor que somos conscientes de nuestro error.

Interrogación o pregunta negativa: Consiste en responder a una crítica pidiendo una aclaración. Es útil para conocer los sentimientos de los demás, favoreciendo la comunicación. (pág. 79)

Por otra parte, Moreno Virginia (2013) manifiesta que las técnicas asertivas son las siguientes:

Técnica de disco rayado: Consiste en repetir el propio punto de vista de manera constante. Con tranquilidad y sin entrar en discusiones. Hay que ser persistente, sin rendirse. Pero hay que tener en cuenta que la otra persona no se sienta atacada, se le puede dar la razón a ciertos aspectos, pero sin dejar de repetir los argumentos de manera que la persona quede convencida.

Técnica de la pregunta asertiva: Consiste en incitar a la crítica para de esta manera obtener información que servirá para utilizar en la argumentación. Con ella se intenta que la otra persona nos dé información y que diga en que quiere que cambiemos.

Técnica del banco de niebla: Consiste en enfrentar a críticas sin negarlas y sin contratacar con otras críticas. Este tipo de técnica implica que con la práctica: se reduce la cantidad de críticas que se vaya a recibir ya que los otros perciben que no funciona la manipulación y se reduce el conflicto entre el que critica y el criticado.

Técnica de acuerdo asertivo: Consiste en responder a las críticas admitiendo que se cometido un error o admitiendo el contenido de las críticas, pero sin adoptar actitudes defensivas o ansiosas y obviamente sin enfadarse. Sirve para aceptar los errores y que no preocupe el sentimiento de culpa (s/p).

Técnicas asertivas no son otra cosa que herramientas que nos ayuda a desarrollar y mantener una comunicación efectiva con la otra persona, por ello es indispensable aplicar este tipo de técnicas en nuestro día a día, para solucionar conflictos desde la tranquilidad y empatía sin caer en discusiones que no favorece a las partes involucradas.

La comunicación en las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/una (Portugal, 2018).

Para el Psicólogo Omar Pacheco las relaciones interpersonales “es la habilidad que tiene los seres humanos de interactuar entre los de su especie” (Pacheco, 2015), mientras que para Daniel Materán “es la comunicación entre los seres humanos en busca de comprensión y entendimiento” (Materán, 2015).

La comunicación y las relaciones interpersonales permiten que, dentro de una organización o institución educativa, el ambiente se ostente tolerante, eficaz donde predomine la parte humana para que tanto docentes como directivos vayan hacia una misma dirección, para el desarrollo de las actividades en los procesos académicos para la articulación de las funciones sustantivas.

Las relaciones interpersonales son los vínculos que se establecen entre dos o más personas sustentada sobre los principios de los valores éticos morales donde la comunicación verbal y extra verbal juegan un papel fundamental. Estas fluyen en el desarrollo integral de la persona al favorecer su adaptación al medio social donde se relaciona. Las relaciones interpersonales es una forma de conducta compleja, que refleja el comportamiento de las personas de manera variable según las diferentes situaciones o escenarios. Gestionar estos vínculos de una manera efectiva permite obtener un alto grado de gratificación en el medio social en el que se desenvuelva, por el contrario, las personas que no tienen el don de saber relacionarse, manifiestan serias dificultades en el desenvolvimiento social (Del Toro, 2015).

En ese sentido Calderón (2017) menciona, “La comunicación en las relaciones interpersonales es uno de los aspectos más importantes entre las personas, a través de ella se logra intercambiar ideas, experiencias y valores, transmitir sentimientos, actitudes y conocerse mejor. Para mejorar las propias formas de relación y comunicación hay que conocernos bien: el valor que brindamos, el respeto con que tratamos a las personas”.

Las relaciones interpersonales “implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionales” (Wiemann, 2011), que permite conocer y comprender mejor las emociones y necesidades de las personas. Se puede inferir que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para el desarrollo en una sociedad, y en la mayoría de estas metas estaba implícitas a la hora de establecer vínculos con otras personas, también es posible utilizarlas como un medio para poder obtener ciertos beneficios, ya sean como un puesto de trabajo o un acenso, etc.

Destreza para las relaciones interpersonales

- ❖ Destreza para comunicarse de forma clara eficaz y directa.
- ❖ Escuchar atentamente.
- ❖ Hablar de forma auténtica, sincera y honesta
- ❖ Destrezas emocionales y sociales.

FUNCIONES SUSTANTIVAS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

De Aparicio, Chinin, & Toledo (2017), La vida universitaria se desenvuelve bajo la égida de tres gestiones fundamentales: la investigación, la docencia y la vinculación con la sociedad. Esta última implica la decisión de la universidad en ponerse al servicio del medio social en el cual se inserta. De modo que la vinculación con la sociedad se constituye en la gestión principal que se erige sobre la investigación y la docencia, a tenor de dar respuesta a las demandas que la sociedad exige.

La universidad como ente social, con un rol importante para la sociedad establece interrelaciones de manera activa en el desarrollo económico, social y cultural de la sociedad. Para dar respuesta a este compromiso social, se aboca a involucrarse en la

preservación, desarrollo y promoción de la cultura, concebidas como funciones que se concretan en la ejecución de los procesos universitarios: docencia, investigación y vinculación. Estos procesos, relacionados entre sí, responden a la integración de las funciones principales de la universidad. (págs. 38-39)

Por otra parte, Fabre (2005) *Las universidades como centros del saber* cristaliza el proceso social del conocimiento: De ahí que su encargo social se concreta en tres procesos que se ponen en ejecución por acción del conocimiento: docencia, investigación y extensión. Las tres funciones; la docencia como proceso de enseñanza y aprendizaje de los conocimientos; producidos a través de la investigación científica representada en las diferentes ciencias y constituye el contenido de las disciplinas. La extensión universitaria interrelaciona la docencia y la investigación a través de la promoción de estas acciones al entorno social para satisfacer las necesidades del desarrollo cultural y la solución de problemas de la práctica social.

En este sentido, la UNESCO, también define en su informe a la comisión internacional sobre la educación superior para el siglo XXI que las universidades son: Centros de ciencia y fuente de conocimientos que llevan a la investigación teórica o aplicada a la formación de profesores, medio de adquirir calificaciones profesionales, conforme a unos contenidos adaptados constantemente a las necesidades de la economía, en la que se aúnen los conocimientos teóricos y prácticos a un alto nivel y plataforma privilegiada de la educación durante toda la vida, al abrir sus puertas a los adultos que quieran reanudar los estudios, adaptar y enriquecer sus conocimientos o satisfacer sus ansias de aprender en todos los ámbitos a la vida cultural. (Delors, Amagi, Carneiro, Chung, Geremek, Gorham, & Stavenhagen, 1997) (citado por, Trejos & Jordi, 2018, p.26).

Sobre este tema importante Ortiz (2017), en su artículo manifiesta, La universidad puede ser definida como socialmente responsable al generar y aportar a la sociedad en general una educación de calidad, con el fin de que toda esta integración de conocimientos generados tenga como resultado mejorar sosteniblemente las coyunturas y condiciones de vida, (...) las funciones sustantivas de las universidades: gestión, docencia, investigación y vinculación con la sociedad en una sola unidad.

En ese sentido Franco (2017), resalta, El rol principal de las universidades es la de generar conocimiento, difundirlo y evaluar su impacto en términos de contribución al desarrollo científico, tecnológico y social de los entornos locales, nacionales, regionales y mundiales. Sin embargo, el rol con el que son identificadas es el de formadoras de profesionales; en consecuencia, se desconoce lo que las universidades hacen en torno a la investigación o lo que sus proyectos de vinculación están haciendo para coadyuvar en el mejoramiento de la calidad de vida en sus áreas de influencia.

De acuerdo en los autores citados, La universidad cumple un rol primordial dentro de la sociedad, ya que son centros de saberes que cristaliza el proceso social de conocimientos, que genera, aplica y difunde la formación de profesionales competentes, siendo socialmente responsable de elevar la calidad de vida de la sociedad y el entorno ecológico ambiental, en ese sentido se puede decir que las funciones sustantivas son fundamentales en el contexto de educación superior porque aporta en el desarrollo, económico, social y sociocultural, del entorno social.

Docencia

La función de docencia es inherente a la condición institucional de las universidades, no sólo por ser la más antigua, por haber sido incluso la única función de modelos institucionales de gran influencia en la época moderna (como la universidad napoleónica) o parte importante en otros, sino porque es la dimensión de las universidades más evidente para la sociedad, sobre la que la sociedad proyecta mayores expectativas y sobre la que requiere tener un juicio de valor (Pérez, 2018).

Aborda el tema Aguilar (2015) señala la importancia del docente universitario, pilar fundamental en la actividad de vinculación e investigación, este profesor requiere de una superación constante, pues su rol no es único y experimenta modificaciones a medida que cambia el enfoque o perspectiva desde el cual se concibe y gestiona el proceso de aprendizaje. Este debe asumir con éxito los nuevos retos que va a enfrentar.

Por otro lado, Franco (2017) dice: “Habilidades transversales y competencias relevantes para el desarrollo profesional: pensamiento sistemático, pensamiento crítico, autoconciencia, resolución de problemas, pensamientos creativos, emprendimiento

responsabilidad social, competencias de asociación y sentirse cómodo en sus entornos interdisciplinarios (p.8). En ese sentido, la docencia es la construcción de conocimientos y desarrollo de capacidades y habilidades, resultantes de la interacción entre profesores y estudiantes en experiencias de aprendizaje, en ambientes que promueven la relación de la teoría con la práctica y garantiza la libertad de pensamiento, el compromiso y la reflexión crítica.

Conclusión, el propósito de la docencia es ser guía y orientador en el proceso de aprendizaje y enseñanza para la formación global de ciudadanos profesionales comprometidos con el servicio, aporte y transformación del entorno social. Tal como lo indica en el Reglamento de Régimen Académico en el (Art.4) literal a; Se enmarca en un modelo educativo y pedagógico y en la gestión curricular permanente actualización, orientada por la pertinencia, el reconocimiento de la diversidad, la interculturalidad y el dialogo de saberes, los dos actores claves son el profesorado y el estudiantado, que, en su relación, dan lugar al proceso de enseñanza.

Investigación

La investigación científica, sea básica o aplicada, al resolver problemas de la práctica social, exige de la divulgación de los resultados obtenidos. Esta divulgación se realiza en forma de artículos, ponencias y conferencias, entre otras, lo cual es imprescindible para la comunidad científica y los usuarios de la comunidad. La investigación culmina al ser publicada, solo así es conocida por la comunidad académica. Sus resultados son discutidos y su contribución forma parte del conocimiento científico universal. Algunos expertos consideran que la investigación va más lejos, al sugerir que termina cuando el lector comprende el artículo, es decir, no basta solo con publicar, es necesario que la audiencia entienda su contenido (De Aparicio, Chinin, & Toledo, 2017).

En el estudio realizado por el Instituto Internacional de la UNESCO para Educación Superior en América Latina y el Caribe (2018), a firma; Los procesos investigativos dentro de su justificación deberán considerar argumentos que, con las evidencias respectivas, demuestren que los resultados a obtenerse tendrán una utilidad de doble vía, por un lado, para los estudiantes y docentes investigadores de la universidad y, por otra, para la actores sociales que, de forma directa, participaron en el proceso investigativo;

(...) es decir, los procesos de investigación universitaria con sus respectivos mecanismos de difusión son un medio para que las instituciones de educación superior estén vinculadas de forma permanente como se señaló con una sociedad no solo local, sino también regional y mundial; contribuyendo, A su vez Gaete (2011)“a la solución de las principales problemáticas y necesidades sociales existentes en la actualidad, así como respecto de un desarrollo más sustentable en el futuro” (p. 117).

En la educación superior, la investigación es fundamental porque es el mecanismo adecuado para fomentar la creatividad, la innovación y la formación de nuevo conocimiento; y corresponde a la universidad cumplir con dos propósitos esenciales para el logro de este objetivo misional: Investigar y formar investigadores. Es decir, la investigación va más allá del desarrollo de proyectos que se orienten a la solución de problemas, su propósito principal es la formación del capital humano, caracterizado por la creatividad, innovación de ideas y métodos utilizados, ya que en gran parte los resultados de una investigación son también creación de conocimiento y tecnología (Cardozo & Suárez, 2015).

La actividad investigativa es para el ser humano el camino para el desarrollo de las sociedades, manifestándose a través del ejercicio constante de observación, análisis, reflexión y transformación de los acontecimientos que lo rodean, en otros casos el descubrimiento y la creación de nuevas formas de concebir la vida y el mundo. La investigación también es una acción innata al ser humano y su relación con el entorno, fue así como logró sobrevivir, produciendo conocimientos y comprendiendo la naturaleza de los fenómenos que suceden ante sus sentidos (Trejos & Jordi, 2018).

La investigación debe ser vista como una estrategia de aprendizaje, herramienta imprescindible de cualquier acto de conocimiento; responsable de la promoción de la capacidad para aprender, no solo en el recinto universitario, sino también extramuros, en los cuales impera el aprendizaje autodeterminado, reto de todo hombre en su ajuste a la cultura. Por lo tanto, al establecerse el vínculo docencia-investigación se pretende que profesores y estudiantes se conviertan en artífices de su aprendizaje, de su propio proceso formativo, y para ello es importante dominar las buenas prácticas metodológicas del enfoque de marco lógico (De Aparicio, Chininin, & Toledo, 2017).

Por otra parte, Holguín (2019), afirma que la investigación; Es una labor creativa, fundamentada en debates epistemológicos y necesidades del entorno, que potencia los conocimientos y saberes científicos, normativas. Líneas de investigación y se implementa mediante programas y o proyectos desarrollados bajo principios éticos y práctica colaborativas. La investigación genera resultados que pueden ser utilizados en propuestas de la vinculación con la sociedad que beneficieren la calidad de vida y el desarrollo social. A su vez, la vinculación con la sociedad identifica necesidades y genera preguntas relevantes para la investigación. De igual manera se articula con la docencia para generar conocimientos para generar conocimientos que se incorporen al proceso de enseñanza aprendizaje, contribuyendo con la formación profesional, los procesos de titulación, la gestión curricular y la oferta de formación de posgrado.

La mayoría de los autores hacen hincapié, en que la investigación forma parte fundamental de la misión universitaria, ya que se apoya en la vinculación que a la vez compone un factor concluyente en la actualización y estudio del conocimiento, el cual sirve como referente a la actividad docente. El conocimiento forma una serie de actividades de la investigación, planificadas, desarrolladas y evaluadas, como parte preminente de la universidad junto con el estado se establecen entre sí con el entorno social.

De acuerdo como dispone en el Reglamento de Régimen Académico en el Art.4, literal b. La investigación es proceso de suma importancia en el sistema de educación superior, se rige bajo normas y líneas de investigación, además es planificado de acuerdo al modelo educativo, cubriendo las necesidades del entorno, y fortaleciendo los conocimientos y saberes científicos, quienes ejecutan son instituciones, a través de profesores y estudiantes, luego de haber culminado la investigación pasa a ser publicada para que sea una fuente de conocimiento y saber.

Cultura investigativa en la educación superior tipo de investigación

Cultura investigativa: Hace referencia al cultivo de actitudes, aptitudes, valores y prácticas a favor de la producción de nuevos conocimientos.

Formativa investigativa: Es un conjunto de actividades y de ambientes de trabajo dedicados al desarrollo de las competencias para la búsqueda, análisis y sistematización

del conocimiento, así como a la apropiación de técnicas, métodos y protocolos propios de la actividad investigativa

Investigación formativa: Actividad vinculada de la en la cotidianidad de la práctica, pedagógica y después el enfoque curricular, orientada a estructurar actitudes y habilidades investigativas en los estudiantes, lo cual facilita a la construcción de ensayos, análisis de problemas estudios de caso.

Investigación científica: Se relaciona con los proyectos formales que desarrollan los docentes desde líneas de investigación claramente definidos, donde los estudiantes se pueden vincular como coinvestigadores o como asistentes de investigación, dentro de grupos de vinculación consolidados o relativamente estables.

Investigación educativa: Permite generar, explorar y potenciar las formas de relación entre los sujetos con los saberes, como las instituciones y con los actores educativos. (Cardozo & Suárez, 2015).

Relación investigación y docencia:

Según Becerra (2008), Existen una serie de aspectos determinantes en la investigación que apuntan a las falencias de profesores, estudiantes y egresados; Los docentes asocian la investigación únicamente al trabajo de grado, en los pocos trabajos de grado que se realizan se encuentran fallas teóricas y metodológicas, los estudiantes no publican sus trabajos, pues elijen opciones diferentes al trabajo de grado, y los egresados nunca retoman el tema de investigación, excepto por exigencia laboral, momento en el cual desconocen lo aprendido en la universidad (Cardozo & Suárez, 2015).

Vinculación

La UNESCO y IESALC (2018), Cuando se habla de VC, se está refiriendo a la creación de espacios, desde el sector universitario, orientados a estimular el interaprendizaje producto de la interacción, por un lado, de la transferencia de conocimientos científicos de las universidades a la sociedad y, por otro, de la recepción de conocimientos y experiencias que están anidadas en la sociedad y que ayudan a la comprensión efectiva de los problemas que la tienden a afectar. La vinculación con la colectividad es una de las funciones clave del que hacer universitario.

En definitiva, la VC es ese campo en donde se pone en acción el compartir universidad y sociedad, basado en el dar y recibir, lo cual tiene como resultado una convivencia más armónica entre las personas y organizaciones que integran un determinado grupo social; planteado por la UNESCO en 1998 de que las universidades a nivel mundial deben asumir una mayor responsabilidad social dentro de la denominada sociedad del conocimiento, sobre todo con su rol como instituciones especializadas en la generación y transmisión del conocimiento científico. (pág. 24)

Con relación a la vinculación con la comunidad se considera la movilidad de estudiantes y profesores como práctica de lo formativo dentro de la gestión curricular. La movilidad, en espacios nacionales e internacionales, procura generar una formación integral de los estudiantes con visión e interés por las problemáticas nacionales, regionales y mundiales; los docentes, en su papel de facilitadores de los procesos, participan de la movilidad con fines de superación y colaboración. Competencias relevantes y habilidades blandas indispensables para la integración de saberes, la adaptación al cambio; polivalencia, movilidad, disponibilidad, implicación y compromiso con los otros (Franco, 2017).

La Función de Vinculación con la Colectividad son espacios de interacción entre la institución universitaria y la sociedad. La Vinculación con la Colectividad en sí, constituye otro de los pilares fundamentales de la acción universitaria, ya que, asociada a los ámbitos académico, investigativo y de gestión administrativa, genera desarrollo e impacto social. La Vinculación con la Colectividad genera espacios de coparticipación y construcción social con instituciones públicas y/o privadas, nacionales y/o extranjeras; priorizando en aquellas acciones determinadas en los marcos legales que regulan a la Educación Superior del país y guardando coherencia con las políticas del Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir (Robles, 2012).

De acuerdo Holguín (2019) afirma que: La vinculación con la sociedad es la: Genera capacidades e intercambio de conocimientos acorde a los dominios académicos establecidos por cada universidad, para garantizar la construcción de respuestas efectivas a las necesidades y desafíos de su entorno. Constituye con la pertinencia de que hacer universitario, mejorado la calidad de vida, el medio ambiente, el desarrollo productivo y la perseverancia, difusión y enriquecimiento de las culturas y saberes.

La vinculación con la sociedad forma integradora entre la Universidad y la sociedad, de esta forma desempeñando un rol importante, se reafirma en la docencia y la investigación para el diseño y desarrollo de los estudios o proyectos investigativos, que modulan los conocimientos científicos y técnicas con la experiencia del entorno social. La universidad es básicamente la que aporta o hallar soluciones a las problemáticas que aquejan a la sociedad en su día a día, en ese sentido se puede mencionar las tres funciones sustantivas son parte primordial de la instrucción por ende deben estar integradas entre sí para desarrollar y cumplir los objetivos.

Los proyectos y acciones de vinculación:

- ❖ Se nutre de las habilidades y competencias que se vienen desarrollando en el proceso formativo.
- ❖ Transfieren conocimientos en las comunidades a las que sirven.
- ❖ Constituyen al Perfil de egreso de la Carrera.
- ❖ Devienen de proyectos de investigaciones previas realizadas por equipos.
- ❖ Derivan en nuevos proyectos de investigación o en trabajos de titulación (Franco, 2017).

Otros aspectos importantes a considerar, a la hora de definir los impactos sociales de una universidad.

UASB-E (2014), Afirma “es una organización académica con autonomía que aporta: saberes, conocimientos, técnicas, experiencias, personas, infraestructura, recursos, etc., a través de la docencia y la investigación, que se materializan en programas académicos específicos”. A su vez, al momento de entender el concepto de colectividad, se debe mencionar que, “la colectividad países, clases, sectores, grupos y categorías sociales y sus formas de organizaciones una realidad social diversa, con autonomía, que aporta: saberes, conocimientos, técnicas, experiencias, personas, infraestructura, recursos, etc.” (pág. 3).

REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO

En el (RRA. Art.4) se dispone que: Funciones Sustantivas. Las funciones sustantivas que garantizan la consecución de los fines de la educación superior, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la LOES, son los siguientes:

- a) Docencia. La docencia es la construcción de conocimientos y desarrollo de capacidades y habilidades, resultan de la interacción entre profesores y estudiantes en experiencias de enseñanza - aprendizaje; en ambientes que promueven la relación de la teoría con la práctica y garanticen la libertad de pensamiento, la reflexión crítica y el compromiso ético.

El propósito de la docencia es el logro de los resultados de aprendizaje para la formación integral de ciudadanos profesionales comprometidos con el servicio, aporte y transformación de su entorno. Se enmarca en un modelo educativo pedagógico y en la gestión curricular en permanente actualización; orientada por la pertinencia, el reconocimiento de la diversidad, la interculturalidad y el dialogo de saberes.

La docencia integra las disciplinas, conocimientos y marcos teóricos para el desarrollo de la investigación y la vinculación con la sociedad; se retroalimenta de estas para diseñar, actualizar y fortalecer el currículo.

- b) Investigación. La investigación es una labor creativa, sistemática y sistémica fundamental en debates epistemológicos y necesidades del entorno, que potencia los conocimientos y saberes científicos, ancestrales e interculturales. Se planifica de acuerdo con el modelo educativo, políticas, normativas, líneas de investigación y recursos de las IES y se implementan mediante programas y o proyectos desarrollados bajo principios éticos y prácticos colaborativos.

La ejecutan diversos actores como instituciones, centros, unidades, grupos, centros de transferencia de tecnología, profesores investigadores y estudiantes a través de mecanismos son difundidos y divulgados para garantizar el uso social del

conocimiento y su aprovechamiento en la generación de nuevos productos, procesos o servicios.

- c) Vinculación. La vinculación con la sociedad, como función sustantiva, genera capacidades e intercambio de conocimientos acorde a los dominios académicos de la IES para garantizar la construcción de respuestas efectivas a las necesidades y desafíos de su entorno. Contribuye con la pertinencia del que hacer educativo, mejorando la calidad de vida, el medio ambiente, el desarrollo productivo y la preservación, difusión y enriquecimiento de las culturas y saberes.

Se desarrolla mediante un conjunto de planes, programas, proyectos e iniciativas de interés público, planificadas, ejecutadas, monitoreadas y evaluadas de manera sistemática por el IES, tales como: servicio comunitario, prestación de servicios especializados, consultorías, educación continua, gestión de redes, cooperación y desarrollo, difusión y distribución de saber; que permitan la democratización del conocimiento y el desarrollo de la innovación social.

La vinculación con la sociedad se articula con la función sustantiva de docencia, para la formación integral de los estudiantes, que complementan la teoría con la práctica en los procesos de enseñanza aprendizaje, promoviendo espacio de experiencia vivencial y reflexión crítica. Se articula con la investigación, al posibilitar la identificación de necesidades y la formulación de preguntas que alimenten las líneas, programas y proyectos de investigación; y, al propiciar el uso social de conocimientos científicos y los saberes (Ley N°. 111. República del Ecuador El Consejo de Educación Superior, 2019).

En el (Art.48) RRE, las funciones sustantivas deben coexistir entre sí para conseguir un objetivo en común, que es la enseñanza y la cultivación de conocimientos e impartir conocimiento científico y a su vez contribuir al desarrollo de la sociedad y hallar solución a las problemáticas de la sociedad que impiden el desarrollo del entorno, además, formar grandes profesionales que aporten a desarrollo del país, en ese sentido es primordial que en el sistema de educación superior quienes conforman dicha institución deben poseer una comunicación asertiva y efectiva, que aporte a la integración de la misma, y manteniendo mejores relaciones interpersonales manteniendo un ambiente laboral armonioso.

2.1.2 MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

2.1.2.1 Antecedentes investigativos.

En Colombia aborda el tema, Portugal (2018) En su estudio: Influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de las estudiantes del IV ciclo de la carrera profesional de educación primaria del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Arequipa 2018. La investigación tuvo como objetivo general Determinar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales, este estudio se realizó mediante el diseño descriptivo correlacional, se diseñaron dos instrumentos para el recojo de la información; una escala de valoración para medir el nivel de comunicación asertiva y un cuestionario para recoger información sobre las relaciones interpersonales, considerando cuatro dimensiones: manejo de la Comunicación, ambiente de colaboración, actitudes Socio-afectivas y resolución de Conflictos.

Los resultados demuestran que el nivel de comunicación asertiva que presentan las estudiantes es bajo, la mayoría de los porcentajes se ubican en la escala de valoración a veces, lo que determina que no utilizan la mirada, la distancia interpersonal, el volumen de la voz, fluidez verbal, la postura, los gestos y el contenido verbal del mensaje adecuadamente. Por otro lado, las relaciones interpersonales de las estudiantes en la interacción dentro y fuera del aula no son las más adecuadas. En la prueba de Pearson el valor es de 0,64 para la relación entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales lo que determina que hay relación directa entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales. La influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales es directa comprobándose la hipótesis alternativa el valor es de 0,64 para la relación entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales lo que determina que hay relación directa entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales.

En México, Caridad, Cardeño y Castillo (2017) en su artículo; Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones de educación superior, Resumen; Se analizaron los factores influyentes de la comunicación asertiva para resolución de conflictos en instituciones de educación superior colombianas. Estudio

explicativo, diseño no experimental, transversal, de campo. Los datos se razonaron mediante estadística inferencial y regresión lineal cuyo ajuste de bondad permitió concluir que la comunicación asertiva interviene de manera baja en situaciones conflictivas. Se recomienda dar a conocer los beneficios de la comunicación asertiva, describiendo hechos concretos, pensamientos claros, requerimientos convenidos y especificación de consecuencias de juicios de valor.

En Ecuador También se encontró, Ximena Camacho (2017) en su tesis; El perfil actitudinal del docente y su influencia en el ambiente laboral; La presente investigación tiene como objetivo determinar el perfil actitudinal del docente y su influencia en el ambiente laboral, sabiendo que estos factores son fundamentales en la desarrollo de la institución, porque inciden directamente en el desenvolvimiento personal, permitiendo crear diferentes tipos de ambientes que generan nexos de compañerismo, la indagación se sustenta en base a autores como: Orejuela, Espinosa y Mora quienes hablan sobre los factores influyentes en el ambiente laboral además otro autor como Mullo que habla sobre la importancia del Perfil profesional.

En la Institución al investigar se aprecia el deterioro del valor afectivo entre docentes, conflictos que generan un ambiente tóxico, así como, la escasa comunicación asertiva entre sus miembros lo que conlleva a un débil ambiente laboral. La metodología utilizada incluye la técnica de la encuesta para la recolección de datos, comprobando estadísticamente a través del método del Chi cuadrado la influencia del Perfil Actitudinal en el Ambiente Laboral, puesto que gran parte de los docentes afirman que la desinformación conlleva a desencadenar escasa comunicación asertiva entre docentes generando limitada aplicación de valores morales. Posterior a esto se creó una guía de estrategias para mejorar el perfil actitudinal de los docentes, el mismo contiene estrategias para instruirlo. Estas estrategias contribuirán como un soporte dentro de la institución, porque no existía ninguna guía para apoyar el problema investigado actualmente.

En Quito, Cortez (2018), en su estudio titulado, Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje, La comunicación asertiva en el aula, es posible de ser identificada a través de indicadores utilizados en la práctica docente, se deriva entonces la pregunta general: ¿Qué prácticas de comunicación favorecen una comunicación asertiva necesaria para el

aprendizaje en las aulas? Analizar el mayor o menor uso de los indicadores de comunicación asertiva en el aula, permite revelar la importancia de la comunicación asertiva para una educación de calidad.

Los objetivos de la investigación son tres: analizar la literatura sobre los indicadores de comunicación asertiva como competencia social; identificar el nivel de aplicación de los indicadores expresivos verbales y no verbales de la comunicación asertiva del docente en sus actividades pedagógicas; desarrollar una guía con orientaciones para docentes que contribuya a la práctica de la comunicación asertiva en el aula. Para responder a las interrogantes se realiza un estudio exploratorio y descriptivo de los aportes bibliográficos.

El estudio cualitativo se realiza sobre la base de los resultados obtenidos con el instrumento de encuesta elaborado específicamente para esta investigación. Este instrumento se aplicó a docentes de una institución de educación especializada que trabajan con niños con discapacidad intelectual. Los resultados alcanzados exponen la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva en las aulas de educación especializada. El contacto visual, los enunciados completos y expresados en forma clara se presentan como los de mayor uso entre los docentes. Los resultados hacen necesaria la propuesta de actividades para la formación en habilidades de comunicación asertiva a fin de garantizar los climas de aula favorables y una disminución del estrés laboral.

Asimismo, Morales, Arcos, Carrillo & Reyes, (2015) en su artículo, titulado Articulación de las funciones sustantivas en la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco, en México, Resumen; La universidad Intercultural incorpora las funciones sustantivas de Docencia, Investigación y Vinculación, el objetivo de la investigación, es conocer el estado de las articulaciones entre dichas funciones. La investigación se llevó a cabo mediante entrevistas colectivas e individuales a diferentes actores y a partir del análisis de documentos de trabajo previamente seleccionados. Los resultados muestran que las vinculaciones y la docencia tienen mayor grado de articulación ya que estudiantes y docentes consideran que la relación con diversos actores académicos y comunitarios ha permitido aprovechar las actividades para los aprendizajes y desarrollo de las comunidades.

La articulación entre docencia e investigación no se encuentran explícitamente en las acciones que se llevan a cabo. En el caso de la vinculación e investigación se identificó que se requiere emprender acciones que permitan mejorar la interrelación de estas funciones ya que son pocas las actividades que han permitido lograr una relación entre estas funciones. La articulación de las tres funciones sustantivas es casi nula y en los casos que se identifica, las actividades no fueron planeadas con ese propósito.

También, Aguilar & Bautista (2015) en su artículo científico titulado; Perfil docencia y excelencia: un estudio realizado en la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Señalo, la importancia del docente universitario, pilar fundamental en la actividad de vinculación e investigación, la finalidad del trabajo investigativo es, identificar las competencias que poseen en la actualidad los profesores bimodales de la Universidad Técnica Particular de Loja, a fin de proponer el desarrollo de aquellas que no han alcanzado un nivel adecuado. Con este propósito diseñaron un cuestionario de autoevaluación que se aplicó a profesores universitario bimodales de la Universidad. Los resultados obtenidos se establecieron tres perfiles competenciales (alto, medio, bajo) e identificaron las competencias específicas y transversales en las que los profesores bimodales tienen un mayor y menor dominio para, desde este conocimiento, determinar sus necesidades formativas.

UNESCO y IESALC (2018), El estudio realizado, busca analizar como la vinculación con la colectividad es el espacio mediante el cual las Universidades públicas, privadas, ponen en accione, bajo un enfoque de acercamiento directo lo que se encuentra declarado de manera discursiva en su misión y valores institucionales. Este acercamiento creado de manera transversal por los principios de la responsabilidad social Universitaria se ha podido observar se encuentra, por un lado, interrelacionado con las otras funciones sustantivas de una Universidad, docencia e investigación y por otro lado focalizado hacia el mejoramiento del bienestar del resto miembros de la sociedad. Sobre el trabajo realizado, se debe señalar que es de carácter explicativo y descriptivo, basado en la revisión documental y el análisis del caso de un programa promovido por la universidad ecuatoriana denominado Observatorio de la PyME de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

2.1.2.2 Categoría de análisis.

Categoría de análisis 1:

Definición: La comunicación asertiva se basa en una actitud de una persona positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamiento. Esto implica que la comunicación asertiva es la vía para interactuar con las personas.

Operacionalización de las subcategorías

- ✓ Comunicación
- ✓ Importancia
- ✓ Estilos asertivos
- ✓ Técnicas verbales asertivas

Categoría de análisis 2: Funciones sustantivas

Definición: Las funciones sustantivas son las más importantes de la Educación Superior, las mismas que son las siguientes, docencia, la investigación y la vinculación, las cuales guardan estrecha relación, que deben integrarse entre sí para conseguir un objetivo en común.

Operacionalización de las subcategorías

- ✓ Docencia
- ✓ Investigación
- ✓ Vinculación

2.1.3 Posturas teóricas

La comunicación es una esfera constitutiva del desarrollo humano, que determina el proceso de humanización y se consolida como eje fundamental del bienestar y la calidad de vida de las personas. Le permite al individuo establecer relaciones interpersonales y

expandir su función heurística para indagar, descubrir e interpretar el mundo. Desde un marco filosófico, la teoría habermasiana otorga a la comunicación un papel relevante en denominado mundo de la vida, que equivale al espacio donde integran cultura, sociedad, lenguaje y ser humano, a partir de la interacción interpersonal (Calvache, 2015).

La comunicación es una forma de expresarse de manera consciente, directa, clara y eficaz sobre todo equilibrada y adecuada, teniendo en cuenta que su principal función es informar, las ideas y sentimientos o acontecimientos con derecho propio y sin ninguna intención de herir a alguien.

Según (Solórzano Soto, 2018) afirma que:

La comunicación asertiva es de gran importancia al utilizarla como como una herramienta en el proceso de enseñanza, aprendizaje, porque en teoría puede incentivar a los estudiantes a formar hábitos de autonomía en el aprendizaje. (193).

Según Salgado Carmen (2016) afirma que:

Mantener un estilo de comunicación predominante asertivo permite a los interlocutores expresar sus propios pensamientos y confrontarlos libremente con los dos sujetos emisor. Esto genera un espacio de dialogo inclusivo que satisface a las partes de la comunicación. La comunicación eficaz se logra a través de un estilo de comunicación asertivo.

La comunicación asertiva para Ferrero & Martin (2013) ostenta, es aquella acción que ejecuta el sujeto para comunicar de manera pacífica la información o la opinión que este tenga, evaluando condiciones donde la otra persona no se sienta que lo que está comunicando lo hace de forma despectiva. La humanidad es corriente debe poseer una dominación de la comunicación asertiva, por ello desarrolla la capacidad del mensaje transmitido con un interés propio.

La comunicación asertiva importante para la interacción del ser humano en el campo de las habilidades sociales ya sea en el entorno interno o externo de una organización o

sociedad en general, en ese sentido se puede inferir que la asertividad es la clave del éxito para mantener comunicaciones saludables, cordiales, a su vez comunicado de manera clara, eficaz, concisa, permitiendo que el oyente capte la información de la mejor manera, pero este estilo de comunicación no solo implica expresar nuestras opiniones y criterios a los demás, también consiste en estar dispuesto a escuchar y ser receptivo a lo que la otra persona tenga para comunicarnos.

2.2 HIPÓTESIS

2.1.2 Hipótesis General o Básica

La comunicación asertiva incide en la interrelación de las funciones sustantivas, caso: Universidad Regional Autónoma de los Andes, año 2019.

2.2.2 Subhipótesis o Derivados

La importancia de la comunicación asertiva se relaciona con el dinamismo de las actividades pedagógicas.

Las técnicas de comunicación asertiva se relacionan con la productividad científica.

La elaboración de un diseño de programa de capacitación sobre la comunicación asertiva aportara a la integración de las funciones sustantivas en la Universidad Regional Autónoma De Los Andes.

2.2.3 Variables

Variable independiente: Comunicación asertiva.

Variable dependiente: Funciones sustantivas

CAPITULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Resultados estadística aplicadas

En esta investigación está formada por los coordinadores de área, docentes, personal administrativo y estudiantes de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes, campus Quevedo.

Se tomó en consideración una población del número de personas a ser intervenidos es de 4 directivos, 36 docentes, 15 personal administrativo y 249 estudiantes.

Tabla 1. Muestra para pruebas estadísticas

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN	%	MUESTRA	%
Directivos	4	100%	4	100%
Docentes	36	100%	36	100%
Estudiantes	705	100%	249	100%
Empleados	15	100%	15	100%
Total	810	100	304	100

Autora: Sandra Elizabeth Centeno Moyon

Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

n= Tamaño de la muestra

N= Población o Universo

E= Error de muestreo

$$\text{Fórmula } n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N - 1) + K^2 p q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 705}{(0.05)^2 * (705-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 249$$

Total, de encuestados: 249

3.1.1 Análisis e interpretación de datos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, CAMPUS- QUEVEDO.

¿Es fluida y llana la comunicación asertiva de las autoridades de la Universidad?

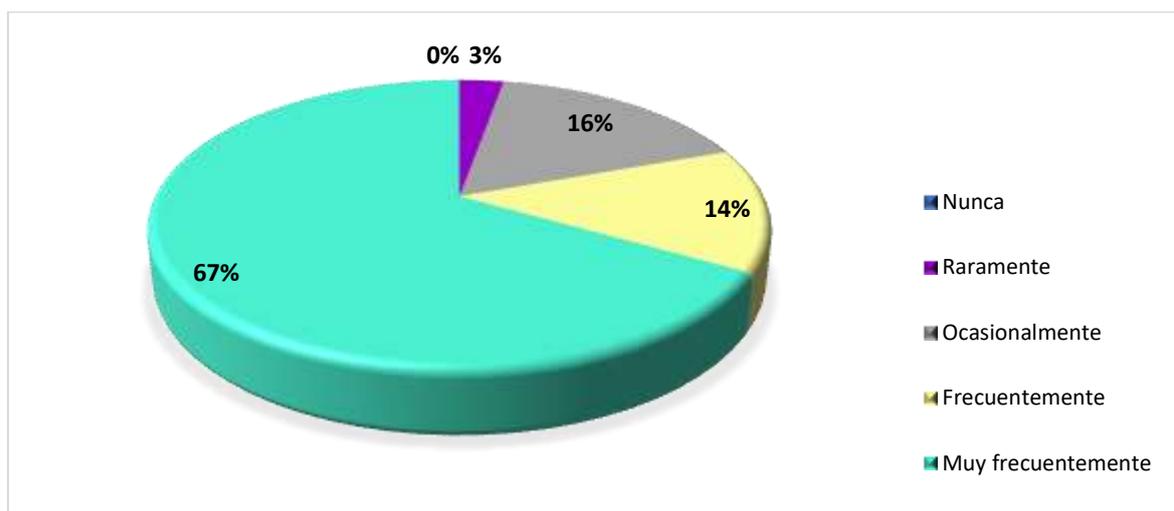
Tabla 2. Es fluida y llana la comunicación asertiva.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	24	67%
frecuentemente	5	14%
Ocasionalmente	6	16%
Raramente	1	3%
Nunca	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Gráfico 1. Es fluida y llana la comunicación asertiva.



Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Análisis. – De los docentes encuestados el 66% afirma que; muy frecuentemente las autoridades mantienen una comunicación asertiva fluida y clara, mientras que el 14% contestó que frecuentemente, el 16% afirma que ocasionalmente y una cantidad pequeña que equivale 3% contestó raramente.

Interpretación: Un poco más de la mitad de los encuestados afirmaron que las autoridades de la universidad se comunican de forma asertiva fluida y llana, la otra parte afirma que ocasionalmente hay una comunicación asertiva. Demostrando que no hay unidad de cómo perciben la comunicación asertiva los docentes.

¿Mantiene una comunicación pertinente y con altos grados de confianza con su jefe inmediato?

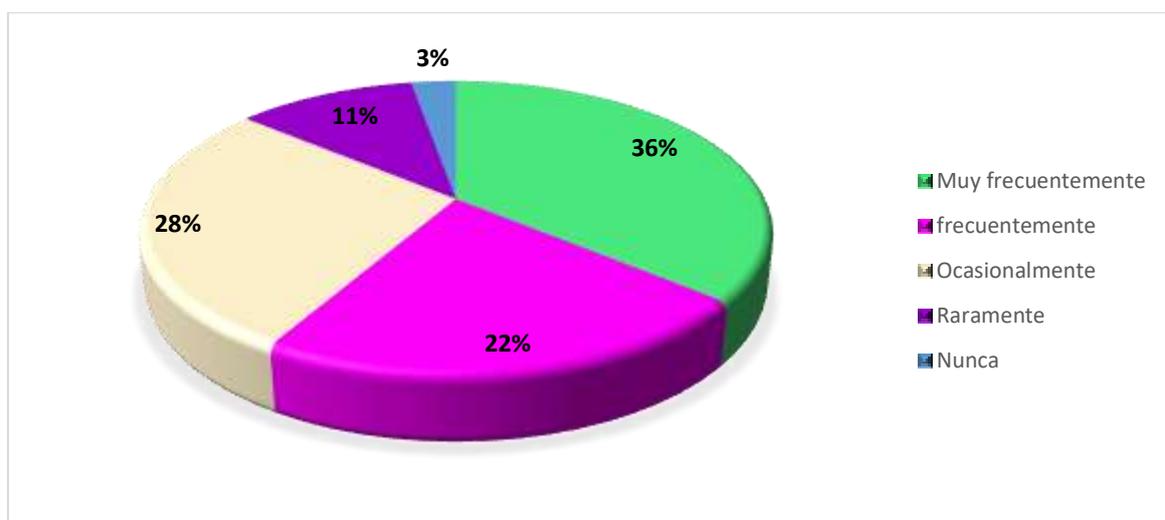
Tabla 3. Mantiene una comunicación pertinente y con altos grados de confianza.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	13	36%
frecuentemente	8	22%
Ocasionalmente	10	28%
Raramente	4	11%
Nunca	1	3%
TOTAL	36	100%

Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Gráfico 2. Mantiene una comunicación pertinente y con altos grados de confianza.



Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Análisis. El 36% de los docentes afirmaron mantienen una comunicación pertinente y con altos grados de confianza, 22% frecuentemente, el 28% ocasionalmente. Mientras que el 11% constataron que raramente y el 3% contestó que nunca.

Interpretación: Se puede notar con el resultado de las encuestas los docentes que mantienen una comunicación pertinente y con altos grados de confianza es el 36%, mientras que el 28% afirma que ocasionalmente. Por lo que se concluye que no todos los docentes tienen una comunicación pertinente y con altos grados de confianza sus jefes inmediatos.

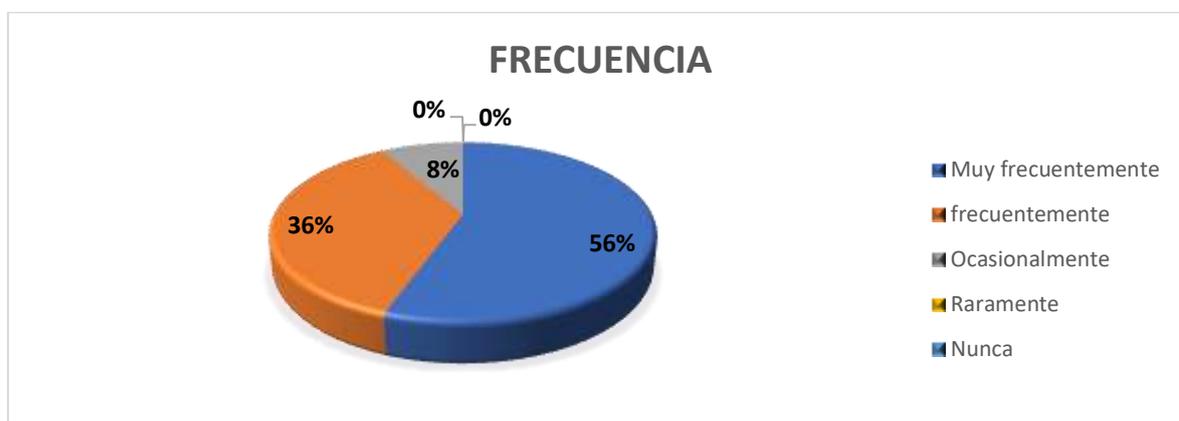
¿La asertividad comunicacional influye en la interrelación de las actividades pedagógicas con la investigación y vinculación?

Tabla 4. La asertividad comunicacional influye en la interrelación de las actividades pedagógicas con la investigación y vinculación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	20	56%
frecuentemente	13	36%
Ocasionalmente	3	8%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes
Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Gráfico 3. La asertividad comunicacional influye en la interrelación de las actividades pedagógicas con la investigación y vinculación



Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes
Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Análisis: El 56% de docentes encuestados afirman que la asertividad influye en la interrelación de las actividades pedagógicas con la investigación y vinculación. El 36% contestó que frecuentemente y 8% ocasionalmente.

Análisis: El 56 % de los docentes encuestados afirmaron que muy frecuentemente la asertividad comunicacional influye en la interrelación de las funciones sustantivas, y el 8% ocasionalmente, en base los resultados expuestos se concluyen la asertividad si influye en las actividades pedagógicas con la investigación y vinculo.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIANDES

¿Las instrucciones que recibe de su jefe inmediato son claras?

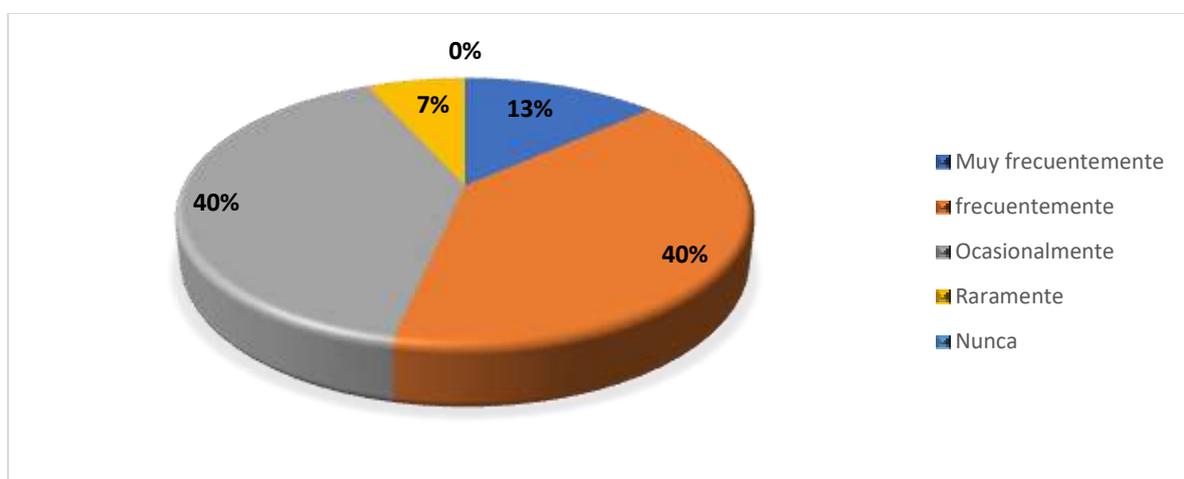
Tabla 5. Las instrucciones que recibe son claras.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	2	13%
frecuentemente	6	40%
Ocasionalmente	6	40%
Raramente	1	7%
Nunca	0	%
TOTAL	15	100%

Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Gráfico 4. Las instrucciones que recibe son claras.



Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Análisis: El 13% de los encuestados contestó que muy frecuentemente las instrucciones que reciben por parte de su jefe son claras, el 40 % contesto frecuentemente, el 40% ocasionalmente y un 7 % que equivale a 1 persona manifestó que raramente.

Interpretación: Un poco más de la mitad de encuestados afirmaron que las instrucciones que recibe de su jefe son claras incluyendo el frecuentemente que es un nivel aceptable, mientras que la otra parte dice que no., demostrado que existe conflictos comunicacionales entre personal administrativo y sus superiores, eso se debería a la poca asertividad existente entre jefes y empleados.

¿Existe un ambiente laboral, armónico y de confianza entre compañeros de su lugar de trabajo?

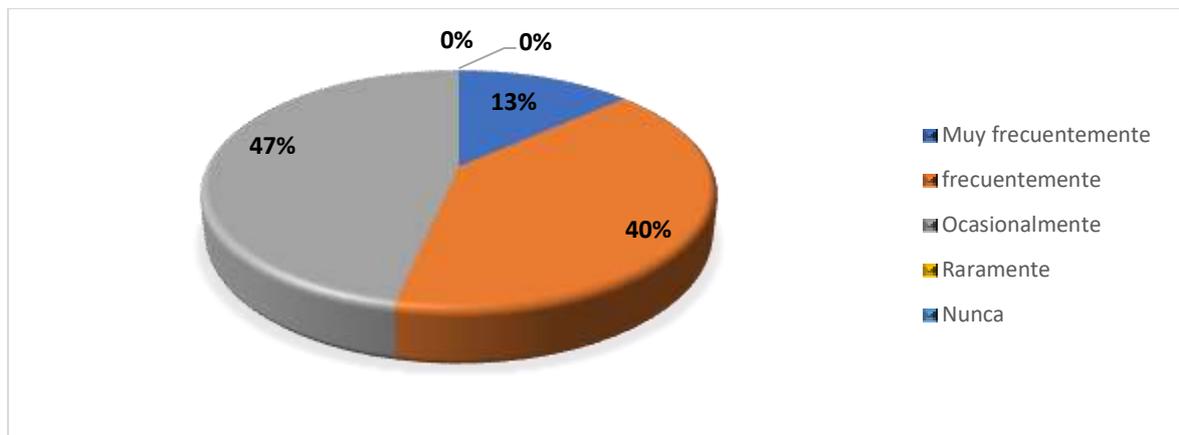
Tabla 6. Existe un ambiente laboral, armónico y de confianza.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	2	13%
frecuentemente	6	47%
Ocasionalmente	7	40%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Gráfico 5. Existe un ambiente laboral, armónico y de confianza



Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Análisis: de los empleados encuestados el 13% que equivale a 2 empleados que muy frecuentemente existe un ambiente armónico y de confianza. El 47% contestó frecuentemente, y el 40% que ocasionalmente

Interpretación: Por medio del análisis se puede establecer que un porcentaje minoritario que equivale al 13% q afirma que muy frecuentemente existe un ambiente laboral armónico y de confianza, mientras que un 47% contestó que ocasionalmente. Se concluye que no existe un ambiente laboral y armónico y de confianza entre el personal administrativo.

Encuesta dirigida a los estudiantes de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes campus- Quevedo.

¿Las instrucciones que recibe del docente son claras?

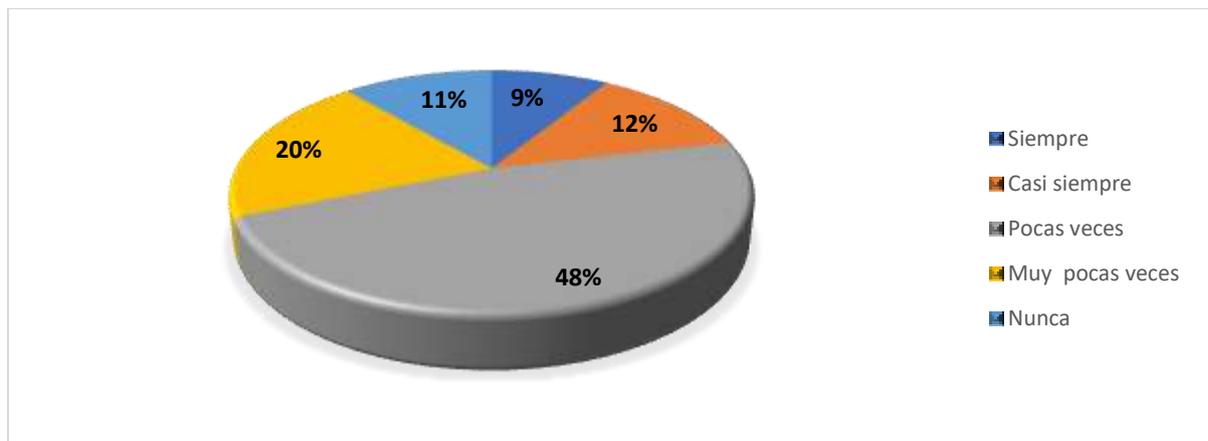
Tabla 7. Las instrucciones que recibe de los docentes son claras

Alternativas	Porcentaje
Siempre	9%
Casi siempre	12%
Pocas veces	48%
Muy pocas veces	20%
Nunca	11%
Total	100%

Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Gráfico 6. Las instrucciones que recibe de los docentes son claras.



Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Análisis: El 9% de los estudiantes contestó que las instrucciones que da los docentes siempre son claras; el 12% afirmó que casi siempre, el 48% pocas veces, el 20% muy pocas veces, el 11% nunca.

Interpretación: La que respuesta que más destaco es el de pocas veces con el 48% de estudiantes y solo un grupo minoritario que corresponde al 9% afirmó que siempre. Concluyendo que los docentes carecen de comunicación asertiva en sus interacciones con los estudiantes.

¿Se utiliza técnicas de comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje?

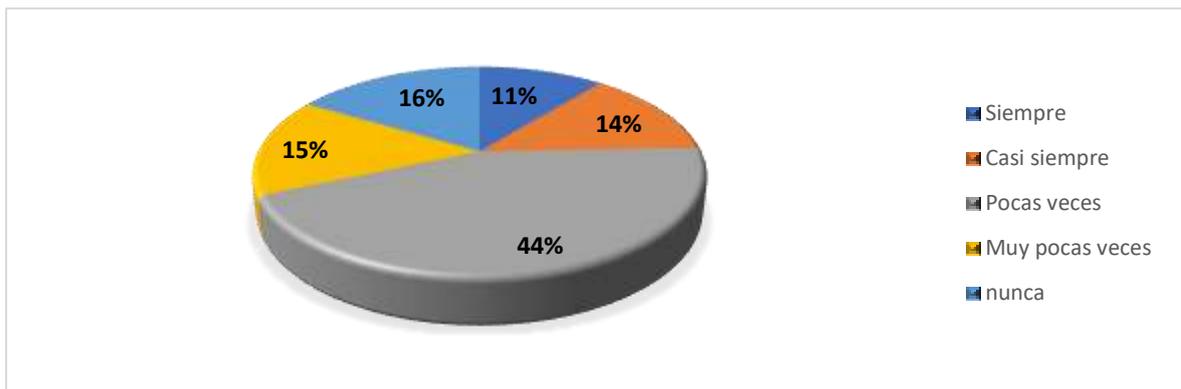
Tabla 8. Utiliza técnicas de comunicación asertiva

Alternativas	Porcentaje
Siempre	11%
Casi siempre	14%
Pocas veces	44%
Muy pocas veces	15%
Nunca	16%
Total	100%

Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Gráfico 7. Utiliza técnicas de Comunicación asertiva



Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Análisis: El 11% de los estudiantes encuestados contestaron que siempre las docentes técnicas de comunicación asertiva. El 14% contestó que casi siempre, el 44% afirmaron que pocas veces. El 15% muy pocas veces seguido por 16% que pertenece a nunca.

Interpretación: Muchos de los estudiantes encuestados afirmaron que pocas veces se utiliza técnicas de comunicación asertiva dentro del proceso de aprendizaje. De esta manera se puede evidenciar que pocas veces se utiliza técnicas de comunicación asertiva

en la cual afecta en mayor medida al desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes.

¿La institución realiza capacitaciones sobre técnicas y habilidades para mejorar las relaciones interpersonales mediante la comunicación asertiva?

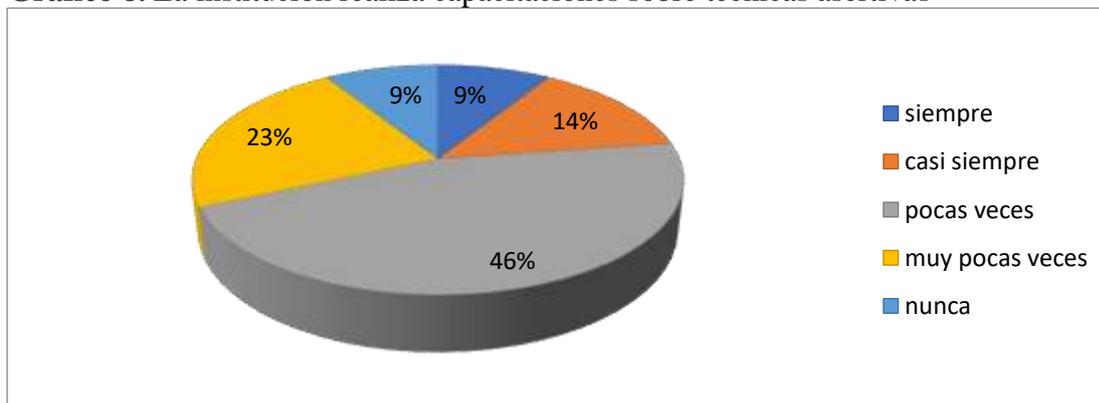
Tabla 9. La institución realiza capacitaciones sobre técnicas asertivas.

Alternativas	Porcentaje
Siempre	9%
Casi siempre	14%
Pocas veces	46%
Muy pocas veces	23%
Nunca	9%
TOTAL	100%

Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Gráfico 8. La institución realiza capacitaciones sobre técnicas asertivas



Fuente: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Elaborado por: Sandra Centeno Moyon

Análisis: El 9% de los estudiantes encuestados afirman que siempre la institución realiza capacitaciones sobre técnicas asertivas, 14% contestó casi siempre, 46% afirmo pocas veces, el 23% muy pocas veces y el 9% nunca.

Interpretación: La alternativa que más destaco con el 46% de estudiantes que pocas veces la institución realiza capacitaciones de comunicación asertiva, y apenas el 8% de estudiantes afirman que sí. Se en base a los resultados que la universidad no realiza capacitaciones.

3.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.2.1 Conclusiones específicas

Según la investigación realizada se concluye lo siguiente:

Se determinó que en base a los resultados obtenidos de las encuestas que la comunicación asertiva no se relaciona de manera adecuada en el dinamismo de las actividades pedagógicas. Los estudiantes afirman que las instrucciones de que recibe de los docentes pocas veces son claras, se concluye que existen desinterés o desinformación por parte de las autoridades, sobre la importancia de la comunicación asertiva como una herramienta que ayuda a desarrollar las habilidades sociales.

Se comprobó que las técnicas de comunicación asertivas influyen en la interrelación de las tres funciones sustantivas, según la (LOES) son: docencia investigación y vinculación, pero además se evidencia que no aplican técnicas asertivas, de acuerdo a los resultados obtenidos de los estudiantes, es necesario la implementación de las mismas que permitan un mejor flujo de la información y comunicación tanto interna como externa.

Se detectó que no se realizan de capacitaciones a menudo sobre la comunicación asertiva, causando desconocimiento de lo esencial de ser una persona segura de sí misma, transparente y fluida en sus procesos comunicacionales la misma que ayudará disminuir la afectación en las relaciones humanas e interacciones diarias de los docentes, personal administrativo y estudiantes de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes.

3.2.2 Conclusiones generales

La comunicación asertiva es fundamental para la interacción del ser humano en su diario vivir, sobre todo, dentro del sistema de educación superior debido a que las universidades son centros de saberes que imparten conocimientos y forman

profesionales, Por lo que mantener adecuados canales de comunicación asertiva mejora los procesos de las funciones sustantivas como establece la (LOES), por lo expuesto se concluye que los docentes de la “UNIANDES” aseguran que la comunicación es fluida y llana, mientras que los resultados obtenidos de los estudiantes, arrojo lo contrario pues exponen que pocas veces las instrucciones que reciben por parte de los docentes son claras y que muy pocas veces se utiliza técnicas asertivas.

3.3 RECOMENDACIONES GENERALES Y ESPECIFICAS

3.3.1 Recomendación específicas

Utilizar un lenguaje claro y coherente, escucha activa, empatía y de confianza, al instante de comunicar una idea, conocimiento y opinión, por parte de los docentes, de modo que la comunicación sea fluida y asertiva, de modo que los estudiantes mejoren su nivel de aprendizaje y desarrollen sus habilidades sociales.

Aplicar estrategias en la universidad para mejorar el proceso comunicativo, que ayude a optimizar las relaciones interpersonales dentro del sistema de educación superior, de esta forma prevenir futuros inconvenientes que va en contra de las normativas de la convivencia que tiene toda institución educativa.

Como institución deben priorizar el nivel de comunicación que hay en su institución y brindarles oportunidades de crecimiento ya sea nivel profesional, como a nivel intelectual. Incentivar al personal con talleres sobre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales.

3.3.2 Recomendación general

Se recomienda realizar capacitaciones sobre la comunicación asertiva y su importancia para contribuir a fortalecer los procesos comunicacionales, para mantener mejores relaciones interpersonales y a la integración de las funciones sustantivas dentro del sistema de educación superior para lograr el éxito de la institución.

CAPITULO IV. - PROPUESTA DE APLICACIÓN

4.1 PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 Alternativa obtenida

Al finalizar la investigación se encontró que: En las encuestas realizadas a directivos, docentes, personal administrativo y estudiantes, no hay unidad en la manera como los involucrados perciben sus formas de comunicación asertiva, el desinterés y el desconocimiento de la importancia de la asertividad como herramienta que fortalezca las habilidades sociales dentro de las funciones sustantivas, esta percepción se puede evidenciar en los resultados, obtenidos de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Diseño de un programa de capacitación sobre la importancia de una comunicación asertiva para la fortalecer la integración de las funciones sustantivas dentro del sistema de educación superior.

Las capacitaciones se presentan como una herramienta de difusión rápida y efectiva y sencilla y de fácil entendimiento para los asistentes a la capacitación, enfocándose en el contenido más importante a difundirse además de esta manera logrando impartir los conocimientos necesarios en este caso la importancia de ser una persona asertiva ya que favorece a mantener relaciones sanas tanto personales e interpersonales ya sea a nivel académico como a nivel profesional y personal.

4.1.2 Alcance de alternativa

En la Universidad Regional Autónoma de los andes se ha evidenciado que no hay unidad en la manera que perciben sus formas de comunicación, además, de que existe desinformación sobre la comunicación asertiva y su importancia para la integración de las funciones sustantivas dentro del sistema de educación superior.

Para la cual, la investigadora propone aplicar un diseño de programa de capacitación, la misma que ayudara a fortalecer las relaciones interpersonales entre docentes, directivos y personal administrativo, consiguiendo así mejorar el desempeño de los de los directivos y docentes logrando laborar en un ambiente armónico donde se fomente el respeto por el criterio u opinión de los demás, para así conseguir los objetivos o metas que tiene la universidad.

En cuanto a la Universidad se fortificará su presencia como una de los centros de saberes más importantes de la Provincia de Los Ríos, mediante el fortalecimiento de formas de las formas de comunicación asertivas, mediante el cual mejora el desempeño de quienes forman parte de la institución educativa y la interacción con los estudiantes y sociedad en general. Esto se dará a través de un medio adecuada estrategia de difusión, mediante las capacitaciones informativas, se logrará consolidar la asertividad como una habilidad u herramienta esencial para la interacción de las autoridades y miembros de la universidad de educación superior.

4.1.3 Aspectos básicos de alternativa

4.1.3.1 Antecedentes

Al finalizar la investigación se encontró que las formas existentes de comunicación en los miembros de la universidad Regional Autónoma de los Andes, pueden ser mejoradoras mediante la aplicación de la asertividad como una herramienta esencial para la interacción de los miembros.

La comunicación asertiva es esencial para la interacción de los seres humanos dentro del entorno social, las habilidades sociales son fundamentales en el diario vivir de una persona debido a que constantemente esta interactuando con los demás, se puede decir que la comunicación asertiva es la habilidad que posee para comunicar o expresar sus ideas, ya sea negativas o positivas y sentimientos de forma clara honesta y directa siempre cuando respetando el criterio de la otra persona, en ese sentido la asertividad es la comunicación que permite asumir la responsabilidad de las acciones y encontrar soluciones que beneficie a los involucrados

Las personas que carecen de asertividad frecuentemente tienden a estar involucrados en conflictos, discusiones su interacción carece de empatía emite juicios y críticas, a los demás sin importar la opinión o los sentimientos de la otra persona, no es capaz de aceptar sus errores, esto lleva a que afecte directamente a la interacción dentro del entorno social, en este caso el su lugar de trabajo. La asertividad en la comunicación es uno de los pilares fundamentales e irremplazables para el correcto funcionamiento y productividad de cualquier organización o institución ya sea pública o privada, los directivos deben basarse en una fluida, libre y espontánea comunicación entre los miembros de la institución.

4.1.3.2 Justificación

La propuesta tiene como fin el diseño de un programa de capacitación sobre la importancia de la comunicación asertiva, para fortalecer la integración de las funciones sustantivas dentro del sistema de educación superior en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Campus Quevedo.

En la actualidad saber comunicarse adecuadamente es fundamental para el diario vivir de las personas, porque permite expresar ideas, pensamientos y conocimientos y opiniones, el estilo asertivo no es solo saber expresar sino también saber escuchar, esto permite mantener buenas relaciones interpersonales, ya sean en el ámbito profesional, educativo o personal,

Esta propuesta es importante porque permite a los miembros de la “UNIANDES” a relacionarse con mayor éxito organizacional tanto entre autoridades como los docentes y estudiantes es decir sociedad en general, teniendo en cuenta que la universidad tiene relación directa con el entorno social, ya que es un centro de saber que imparte conocimiento, soluciones que aqueja a la sociedad a través de sus funciones sustantivas tanto como docencia, investigación y vinculación.

En ese sentido, la asertividad es clave para conseguir el éxito en la vida, en el caso de la universidad la productividad y eficacia, para así lograr alcanzar las metas objetivos que puede tener, además la asertividad es pilar fundamental ya que es una habilidad que permite a un individuo solucionar los conflicto desde un punto asertivo sin caer en provocaciones ni manipulaciones, defendiendo el punto de vista

Uno de los valores que promueve la asertividad es la empatía, el respeto. Se tomó la decisión de realizar una propuesta donde brinde a los directivos y miembros de la institución la capacidad de manejar un excelente lenguaje de comunicación al instante de expresarse, plantear sus ideas u opiniones, en un lenguaje práctico claro, fácil y fluido y a su vez agradable. Cada individuo tiene el derecho de expresar su punto de vista, siempre que sea de forma clara y respetuosa, es esencial manejar un buen canal de comunicación para que existan conflictos evitando comportamientos poco asertivos.

Los beneficiarios directos son los directivos, docentes, personal administrativo y los estudiantes de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, además, también se beneficiará de manera directa o indirecta la sociedad debido a que institución tiene estrecha relación con el entorno social.

4.2 OBJETIVOS

4.2.1 Objetivos generales

Desarrollar un programa de capacitación sobre la comunicación asertiva para mejorar la integración de las funciones sustantivas de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes.

4.2.2 Objetivos específico

- ❖ Emplear entre los directivos, docentes y estudiantes la obtención de conocimientos sobre las habilidades sociales y la asertividad para que se resalte la importancia y beneficios de relacionarse con los demás de forma adecuada.
- ❖ Motivar a que los directivos y docentes que obtengan estilos de comunicación asertivas que les permita desarrollar una adecuada interacción dentro en el sistema de educación superior.
- ❖ Fortalecer los procesos de comunicación asertiva para mejorar la integración de las funciones sustantivas, mediante alternativas de acción comunicativas, evitando así comportamientos poco asertivos.

4.3 ESTRUCTURA GENERAL DE PROPUESTA

4.3.1 Título

Diseñar un programa de capacitación sobre la importancia de una comunicación asertiva para la integración de las funciones sustantivas dentro del sistema de educación superior.

4.3.2 Componentes

Esta propuesta se va a desarrollar mediante dos fases:

- ❖ Socialización previa a las autoridades de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes sobre la capacitación a realizarse.
- ❖ Seminario dirigido a los directivos, docentes, personal administrativo y estudiantes de la Regional Autónoma De Los Andes, detalladamente en los siguientes temas.

Este programa de capacitación está dirigido a fortalecer el proceso de comunicación asertiva de los directivos, docentes, personal administrativo, estudiantes y el clima organizacional, permitiendo estimular las actividades en el día a día, el trabajo en equipo, intercambio de ideas.

La capacitación que se pretende conllevar a cada uno de los integrantes docentes y directivos y personal administrativo, se motiven a participar más activamente para contribuir de mejor formar al que hacer de la institución.

TEMAS A DESARROLLARSE EN LA CAPACITACIÓN

Tema 1: Comunicación asertiva

Tema 2: Las 7 C's de la comunicación

Tema 3: Los derechos asertivos

Tema 4: Estrategias y Técnicas asertivas

Tema 5: Relaciones interpersonales

DISEÑO DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Tema: Comunicación asertiva, importancia y ventajas

Grupo: Docentes, personal administrativo y estudiantes

Fecha: Tentativa

Tiempo: 1 hora por cada contenido

Lugar: Universidad Regional Autónoma De Los Andes

Objetivo general: Impartir conocimientos a quienes forman parte de la Universidad de Educación Superior sobre la comunicación asertiva y la importancia de la misma dentro de las funciones sustantivas en el sistema educativo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO	TÉCNICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informa sobre la comunicación asertiva, su importancia y sus beneficios. ❖ Socializar los estilos y técnicas de comunicación asertiva 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Por qué es importante comunicarse de forma asertiva ❖ Ventajas de ser asertivo ❖ Estilos y técnicas de asertividad ❖ Las 7 C's de la comunicación asertiva ❖ La comunicación interna 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Charla ❖ Expositiva ❖ Participativa 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Material audiovisual del contenido ❖ Trípticos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer la importancia de la asertividad y ventajas ❖ Identificar las técnicas y estilos de comunicación y aplicar para la integración de las funciones sustantivas.

Tabla 10

CONTENDIDO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN



COMUNICACIÓN ASERTIVA



DESARROLLO DEL CONTENIDO DE CAPACITACIÓN

Por medio de la capacitación sobre. La comunicación asertiva se pretende dar a conocer su importancia y que el personal comprenda los motivos del porque se debe aplicar una adecuada comunicación dentro del trabajo y como esto puede llegar a incrementar el desempeño laboral y así contribuir al que hacer académico de la institución.

Tema 1

Tema: La comunicación asertiva

Actividad: Charla sobre la comunicación asertiva

Por medio de la exposición y la ayuda de material audiovisual de las diapositivas se pretende transmitir la información a los participantes sobre los conceptos e importancia y las ventajas de comunicarse asertivamente con las demás personas y así tener óptimas relaciones interpersonales.

Desarrollo

Qué es comunicación

La comunicación se define como un proceso mediante el cual un ente o emisor envía un mensaje utilizando símbolos y signos contextuales para expresar significados acordes al entorno social y personal. La comunicación es un proceso donde intervienen un receptor, un mensaje y una persona que da el mensaje influenciado por el medio, idioma, costumbres entre otras (Méndez, Ortiz, & Venegas, 2011).

Elementos claves de la comunicación

- ❖ Saber hablar
- ❖ Saber escuchar

La escucha activa

La escucha activa es la habilidad comunicativa superior que engloba tanto aspectos verbales y no verbales. Para poder desarrollarlas necesitar por un lado habilidades blandas, por otro lado, tener un interés genuino por la otra persona. La empatía es el ingrediente esencial de toda comunicación significativa. Escucha empatía es necesaria en toda interacción que tengamos con otras personas tanto a nivel profesional como laboral. El desarrollo de la habilidad de la escucha activa y empatía ayuda a mejorar la empleabilidad de los trabajadores más que un historial académico. (Martín, 2018).

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es la habilidad que tiene una persona para transmitir sentimientos, ideas, conocimientos, opiniones o la respuesta oportuna clara, honesta, directa y respetuosa para lograr una comunicación que permita obtener cuanto queramos sin lastimar a los demás, es decir, respeta la posición propia y la de los demás.

Asertividad

La asertividad o el lenguaje asertivo, es propio de una persona que tiene un estilo particular de comunicarse, debido a que no se lo define ni como agresivo ni como pasivo, se puede inferir que es un balance entre los ambos, no impone su criterio o forma de pensar frente a los otros, no se siente amenazado si los demás no están de acuerdo o en contra de lo que expresa, eso no quiere decir que sea deje imponer o influenciar, todo lo contrario es una persona que tiene la habilidad de buscar soluciones que beneficien a las partes, siempre desde el respeto mutuo.

Importancia de la comunicación asertiva

La comunicación es un proceso esencial de todo ser humano y hace parte de toda estructura social, de allí su relevancia a nivel interpersonal y laboral. En consecuencia, cuando se altera las practicas comunicativas, se transforman las relaciones sociales. De este modo, al pretender dar importancia a la comunicación asertiva, se está agregando al carácter de actitud comunicación, el cual devenga a la acción de transmitir deseos,

opiniones, pensamientos en forma oportuna y adecuada respetando al otro. El concepto tiene como objetivo, integrar el bienestar personal con sus diferentes entornos, sea laboral, sentimental o emocional (Sánchez & Ospina, 2014).



Elementos de comunicación asertiva

Los elementos importantes en la manera de comunicarse y que hacen más fácil la relación con los demás (Ortega & Castanyer, 2013).

Comunicación no verbal

Un individuo emite mensajes a través de su cara y su cuerpo, para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente hábil (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal, por ejemplo, la mirada en una comunicación asertiva deber estar orientada a los ojos del receptor mientras se habla y se escucha.

La expresión facial el estado emocional, proporciona información sobre si está comprendiendo el mensaje, si está sorprendido de acuerdo o en contra de lo que está diciendo un sujeto asertivo adoptar una expresión facial de acuerdo al mensaje que quiere transmitir.

Comunicación verbal

La conversación es la herramienta verbal más importante de la que nos valemos para transmitir información y mantener relaciones sociales adecuadas. Los componentes que promueven estas relaciones son: la duración del habla, la realimentación, preguntas que permiten obtener información, la actitud, la distancia y el contacto visual entre las personas.

Comunicación paralingüística

Se refiere a la forma como se transmite el mensaje: el volumen, el tono y la fluidez de la persona que habla, una comunicación asertiva debe tener un volumen uniforme, un tono agradable y la fluidez adecuada, no hablar con gritos que intimide a la otra persona, no hablar mucho que aburra ni muy poco que falte información.

Principios de la comunicación asertiva

A continuación, mencionaremos los principios de la comunicación (Albaladejo, 2010).

- Respetarse a uno mismo
- Respetar a los demás
- Ser directo y claro
- Ser honesto
- Saber modular sus emociones
- Saber reconocer y respetar las emociones de los demás
- Saber escuchar
- Saber decir “No”

Seguir los principios de la comunicación asertiva requiere habilidades comunicativas y suficientes competencias emocionales como para salvar los obstáculos y filtros de la comunicación. Se trata de un estilo comunicativo que implica lo que haces, lo que pensamos y lo que sentimos. No es simplemente comportamiento comunicativo que solo podemos fingir o copiar. Al principio puede parecer fácil, pero si conseguimos pensar de

modo asertivo, esos pensamientos provocarían los sentimientos adecuados que nos resulte más fácil tener conductas asertivas.

Modelos comunicativos

Los modelos de comunicación son tres a continuación se expondrán (Albaladejo, 2010).

Modelo agresivo

Qué piensa la persona que sigue este modelo

- Piensa que solo importa sus deseos.
- Cree que si no se comporta agresiva será vulnerable
- Piensa en situaciones sociales en términos de ganar y perder.
- Piensa mal de la gente y cree que debe ser castigada

Qué siente

- Autoestima bajo
- Ansiedad creciente
- Soledad
- Sensación de incomprensión
- Culpa
- Frustración
- Sensación de falta de control
- Rabia constante
- Honestidad emocional: siente lo que expresa

Qué hace

- Tono de voz alto.
- Habla a gritos.
- Interrupciones al interlocutor.
- Utiliza insultos o amenazas, verbales y no verbales.

- Contacto ocular retardado.
- Cara y manos tensas.
- Postura que invade el espacio del otro.
- Tendencia al contrataque.

Modelo pasivo

Lo que piensa una persona que utiliza este modelo

- Considera que si se comunica prudentemente no molestará a los demás.
- Siente la necesidad de ser apreciado por todo el mundo.
- Es una persona sacrificada y complaciente.
- Piensa a menudo que es una persona incomprendida, manipulada, que no se la tiene en cuenta

Qué siente

- Bajo autoestima.
- Sentimiento de culpa.
- Sensación de impotencia.
- Miedo a perder el respeto o el amor de los demás.
- Frustración.
- Ansiedad.
- Deshonestidad emocional: no expresa lo que siente.

Que hace

- Volumen de voz bajo
- Poca fluidez en el habla
- Incluso llega tartamudear
- No mira a los ojos.
- Silencios.
- Manos con movimientos nerviosos
- Incomodidad.

- Postura tensa.
- Inseguridad.
- Mirada hacia abajo.

Modelo asertivo

La persona que sigue este modelo

- Se basa en convicciones mayoritariamente racionales y no distorsionadas.
- Sabe identificar lo que siente y sabe expresarlo con palabras.
- Conoce sus derechos y cree que los demás también tiene sus derechos.

Qué siente

- Buena autoestima.
- No se siente superior ni inferior respecto a los demás.
- Satisfacción a casusa de sus relaciones.
- Respeto hacia miso.
- Sensación de buen manejo emocional.

Qué hace

- Habla con fluidez.
- Transmite tranquilidad y seguridad.
- Tiene el cuerpo relajado.
- Expresa los sentimientos, tanto los positivos como lo negativos.
- Se defiende sin agredir.
- Discrepa abiertamente cuando considera necesario.
- Acepta sus errores.
- Dice que no cuando no quiere, o no puede, ceder a los deseos de los otros.
- Aclara los malentendidos.

Las conductas asertivas son todas las que reflejan el respeto hacia sí mismo, igual que hacia los demás; expresa una opinión, saber decir “No” sin agredir al otro; discrepar o

discutir, mostrando respeto a los demás. Dentro de las conductas, los componentes verbales son igual de importantes que los verbales, se considera componentes no verbales (Castanyer, 2014).

- La mirada: La persona asertiva mira mientras hablan.
- La expresión facial: Adopta una expresión facial de acorde al mensaje que quiere transmitir.
- La postura corporal: La persona asertiva adopta una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona.
- Los gestos: la persona asertiva muestra naturalidad, espontaneidad. Sugieren franquea, seguridad
- Los componentes lingüísticos, como volumen de voz, el tono la fluidez y la velocidad. En la persona asertiva se sentúa en término medio: ni muy elevado ni muy inhibidos, acordes a la situación y respetado a la persona.

Las palabras que tiene relación con la asertividad son:

- Respeto
- Derechos
- Comunicación
- Honestidad
- Igualdad
- Autoafirmación

Características de una persona asertiva

- ✓ Las personas asertivas escuchan activamente, tienen en cuenta lo que expresa el otro, mira fijamente a la persona sin interrumpir, validando a su interlocutor confirmando que recibe la información verbal, gestual, de la mejor manera.
- ✓ Respeto la opinión de los demás, sin aun estar de acuerdo, comprende que cada ser humano opina de manera diferente.
- ✓ Una persona asertiva se expresa libremente no tiene dificultad para hablar de sí misma, por medio de sus acciones expresa lo que piensa, lo que quiere, valida las emociones de la otra persona

- ✓ Una persona asertiva sabe regular sus emociones, permitiendo manejar de manera adecuada sus emociones y sentimientos y arregla los conflictos de la mejor manera, esto le ayuda mantener buenas relaciones personales e interpersonales en su entorno. Se comunica de manera eficaz, directa, franca y además educada y respetuosa con la otra persona.
- ✓ La persona que tiene la capacidad de refutar y decir no, sin sentir remordimiento ni culpa, es fiel a sus leales y principios, básicamente no es fácil de manipular.

Ventajas de la asertividad

- Mejora las relaciones interpersonales
- Mejora la autoestima
- Salud mental
- Aumenta la comprensión
- Reduce la ansiedad

Tema 2

Tema: La 7 C's de la comunicación asertiva.

Actividad: Charla sobre las 7 C's de la comunicación asertiva.

Con la exposición de esta charla sobre el tema de las 7 C's de la comunicación asertiva, lo que se pretende que los participantes adquieran, una información idónea de cómo puede mejorar su nivel de comunicación con las demás personas.

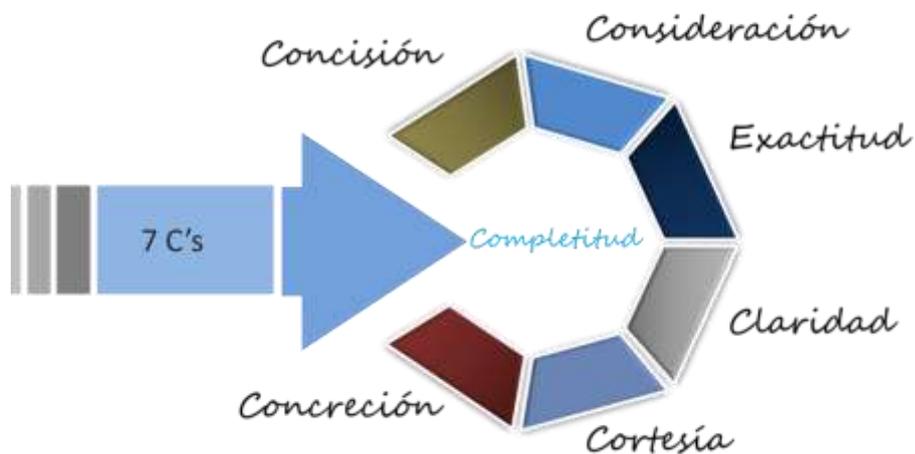
Desarrollo

Las 7 C's de la comunicación asertiva

- La claridad
- La Concisión
- La consideración

- La complejidad
- La concreción
- La cortesía
- La corrección

7 C's de la Comunicación Efectiva



Tema 3

Tema: Los derechos asertivos

Actividad: charla sobre los derechos asertivos.

En este punto se socializará los derechos asertivos que las todas las personas tenemos y que muchas veces no solo sabemos, he ignoramos la importancia de tener conocimiento, esto nos ayuda a desarrollar las habilidades sociales y mantener comunicaciones saludables.

Desarrollo

Derechos asertivos básicos

Los derechos asertivos básicos que toda persona tienen, y cual deben ser respetados. En ocasiones, durante las interacciones ya sea personales he interpersonales estos derechos

son vulnerados, (humillación, insultos, críticas destructivas, menos precio, no se nos respeta, no se tiene en cuenta nuestro criterio u opiniones). En ese sentido, es esencial conocer cuáles son los derechos, aprender a defenderlos y hacerlos respetar, de la misma forma no ayudara a respetar los derechos de los demás de forma asertiva.

A continuación, expondremos los derechos asertivos (Castanyer, 2004).

Se tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Ser escuchado y tomado en serio.
- Tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
- Juagar las necesidades, establecer prioridades y tomar las propias decisiones.
- Decir “No” sin sentirse culpable.
- Pedir lo que quiero, dándome cuenta de que mi interlocutor tiene derecho a decir “no”.
- Cambiar.
- Cometer errores.
- Pedir información y ser informado.
- Obtener aquello por lo que pague.
- Decidí a no ser asertivo.
- Ser independiente.
- Decidir qué hacer con mis propiedades, tiempo, etc. siempre y cuan4do no viole los derechos de otras personas.
- Tener éxito.
- Mi descanso y aislamiento siendo asertivo.
- Superarme, aun superando a los demás.

Tema: 4

Tema: Estrategias y técnicas asertivas

Actividad: charla sobre las estrategias y técnicas asertivas.

Con la exposición de este tema se pretende impartir algunas estrategias y técnicas que puede aplicar en su diario vivir para trabajar la forma en que se comunica consiguiendo fortalecer su comunicación y llegar a ser una persona asertiva.

Desarrollo

Estrategias asertivas

La asertividad se aprende, nadie nace siendo más o menos asertivo. Para aprender a pensar, sentir y comportarse de forma asertiva hay que desarrollar unas estrategias las principales (Castanyer, 2014).

Respuestas asertivas

Respuesta asertiva elemental

- Expresión clara y simple de los propios intereses y derechos.

Asertividad pasivo

- Expresión adecuada de lo bueno y valioso que se ve en otras personas.

Respuesta asertiva empática

- Planteamiento inicial que transmite el reconocimiento hacia la otra persona un planteamiento sobre nuestro interés. La asertividad empática suele ser de la siguiente forma. Entiendo comprendo lo que digas hagas... pero yo pienso y quiero.

Mensajes yo

Los pasos a seguir

- Descripción, sin condenar, del comportamiento del otro o de ambos.
- Descripción de los propios sentimientos al respecto.
- Descripción objetiva del comportamiento del otro.
- Sugerencia de cambio al otro.

Técnicas asertivas

Las técnicas asertivas que se utiliza frecuentemente (Castanyer, 2014).

Técnica de disco rayado

Consiste en repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad y sin entrar en discusiones ni provocaciones que pueda hacer la otra persona.

Aplazamiento asertivo

Esta respuesta es muy útil para personas indecisas y que no tiene una rápida respuesta a mano o para momentos en los que nos sentimos abrumados por la situación y no nos vemos capaces de responder con claridad.

Consiste en aplazar la respuesta que vayamos a dar a la persona que no ha criticado, hasta que nos sentimos tranquilos y capaces de responder correctamente.

Técnica del banco de niebla:

Esta técnica también es conocida como “técnica de claudicación simulada”. Consiste en dar la razón a la persona en lo que se considere que puede haber de cierto en sus crítica, pero negándose a la vez, en entrar en discusiones.

Técnica de procesamiento de cambio

Esta técnica es muy útil, ya que no suscita agresividad en la otra persona ni incita a nadie a defenderse y ayuda tanto a la persona que emite como a la que recibe. Consiste en desplazar el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas. Es como si nos saliéramos del contenido de lo estábamos hablando, nos viéramos “desde fuera” y lo reflejaremos a la otra persona.

Técnica de la pregunta asertiva

Consiste en darle la vuelta a la crítica que nos está haciendo y tomárnosla como algo útil de lo que podemos aprender, sin importar haya sido emitida con buena o mal intención. Con esta técnica incitaremos a la persona que nos dé más información acerca de los argumentos que sustenta su crítica, para así tener claro en que referirnos en que quiere que cambiemos. Luego ya decidiremos nosotros si cambiar y cómo.

Tema 5

Tema: relaciones interpersonales

La finalidad de esta exposición es brindar a los participantes información sobre la importancia de las relaciones interpersonales dentro de la institución y a su vez en su diario vivir para mantener buenas relaciones humanas tanto a nivel personal, profesional y educativo.

Desarrollo

Relaciones interpersonales

Las relaciones humanas estudian la interacción, las relaciones implica gestiona emociones positivas y negativas, pueden darse en ámbito personal organizacional, pueden ser informales o formales, individuales o colectivas.

Las relaciones interpersonales son los vínculos que se establecen entre dos o más personas sustentada sobre los principios de los valores éticos morales donde la comunicación verbal y extra verbal juegan un papel fundamental. Estas fluyen en el desarrollo integral de la persona al favorecer su adaptación al medio social donde se relaciona. Las relaciones interpersonales es una forma de conducta compleja, que refleja el comportamiento de las personas de manera variable según las diferentes situaciones o escenarios. Gestionar estos vínculos de una manera efectiva permite obtener un alto grado de gratificación en el medio social en el que se desenvuelva, por el contrario, las personas que no tienen el don de saber relacionarse, manifiestan serias dificultades en el desenvolvimiento social (Del Toro, 2015)

Tipos de relaciones

- ❖ Relaciones primarias
- ❖ Relaciones secundarias

4.4 RESULTADOS ESPERADOS DE ALTERNATIVA

- Como resultado esperado de la alternativa, se pretende lograr que lo miembros de la Universidad Regional de los Andes Campus Quevedo, fomenten el crecimiento personal y mejoren sus habilidades sociales a través de la aplicación de la comunicación asertiva, siendo utilizada como una herramienta que ayude a desarrollar la asertividad en cada uno de ellos y favoreciendo a sus interacciones diarias, fortaleciendo sus relaciones interpersonales para conseguir un clima laboral adecuado armonioso, donde se fomente el respeto desde los directivos hasta los estudiantes, de esa forma aportar al que hacer académico dentro del sistema de educación.
- Que los docentes logren a ayudar a los estudiantes a desarrollar sus habilidades sociales, aplicado estrategias asertivas, que fortalezcan su autoestima y su comportamiento en sus interacciones con los demás, logrando así formar grandes profesionales que posean habilidades comunicativas ya que saber comunicarse asertiva es esencial es esencial tanto a nivel educativo como a nivel profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguiano, k. (2014). *La teoría extructuralista.(2da)*. Mexico: Pearson.
- Aguilar, F., & Bautista, M. J. (2015). Perfiles docentes y excelencia: un estudio en la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 18(2), 225-250.
- Albaladejo, M. (2010). "*Cómo decirlo*". España: Graó, de IRI, S.L.
- Alumni, C. d. (2015). Importancia de la comunicación asertiva en el mundo laboral. *Importancia de la comunicación asertiva en el mundo laboral* (pág. 1). Pereira: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Amo, A. (2018). *Habilidades de la comunicación* . España: Editorial Elearning, S.L.
- Burga, C. (2018). Programa de comunicación asertiva y el clima institucional en los trabajadores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. (*Tesis*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Utcubamba. Amazonas. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7330>
- Calderón, L. (2017). Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales. (*Tesis*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Calderón.H. (2017). Asertividad y comunicación organiacional. (*Tesis de Grado*). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Calvache, C. (2015). Perspectiva sistémica de la comunicación humana y sus desórdenes. *Revista Ciencias de la Salud*, 13(3). Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/xml/562/56242524001/html/index.html>
- Cardozo, A., & Suárez, A. (2015). *Lineamientos curriculares para generar cultura investigativa en la facultad de ciencias económicas y administrativas*. Obtenido de Universidad del Tolima : <http://repository.ut.edu.co/handle/001/1487>
- Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, E., & Castillo, M. (2017). Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones de educación superior . *Espacios* , 38(50), 6.
- Castanyer, O. (2014). Aplicaciones de la asertividad. Madrid: Desclée de Brouwer.
- Corrales, A., Quijano, N. K., & Góngora, E. A. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida . *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(1), 58-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29251161005>

- Cortez, A. (2018). Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje. *Maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar (sede en Ecuador), Quito.
- De Alban, C. (2017). *Manual, Administración y gestión de las comunicaciones de la Dirección*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- De Aparicio, X., Chininin, M., & Toledo, O. (2017). El rol de la vinculación en la integración de las funciones sustantivas de la Universidad Metropolitana del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 9(4), 37-43.
- De Castro, A. (2017). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Barranquilla: Verbum.
- Del Toro, A. (2015). Gestión de las relaciones interpersonales para lograr el éxito en las empresas. *Revista internacional de Ambiente y*, 11(1), 75 - 83.
- Egúsquia, O. (2014). La asertividad: Modelo de Comunicación en las Organizaciones. *Quipukamayoc*, 119, 129.
- Fabre, G. (2005). Las funciones sustantivas de la Universidad y su articulación en departamento docente. *Congreso Internacional Virtual de Educación* , 1–10.
- Fernández, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Editorial, Tutor Formación.
- Ferrero, M., & Martin, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires: Argentina: Biblos.
- Franco, M. (2017). Articulación de las funciones sustantivas en resultados de la gestión de la vinculación en la UCSG. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.
- Gaete, R. (2011). La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España. *Revista de Educación*(365), 109-133.
- Garcés, Y. (2011). *Comunicación Asertiva y Planificación del docente*. Obtenido de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/70/TDE-2011-06-16T15:25:00Z1117/Publico/garces_yancy.pdf
- Gómez, J. (2016). La Comunicación. *Salus.*, 20(3), 5-6 .
- Guevara, D. (2015). “*La asertividad en relación a la agresividad en mujeres privadas de la libertad*”. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7061/1/T-UC-0007-130c.pdf>
- Hofstadt, R., & Gómez. (2013). *Competencias y Habilidades profesionales para universidades*. Madrid, España: Ediciones Díaz Santos, S.A.

- Holguin, O. (2019). Modelo de evaluación institucional y el mejoramiento de los procesos estratégicos de UNIANDES. (*Tesis de Magister*). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato.
- Instituto Internacional de Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), Educación Superior y Sociedad (ESS. (2018). *Cadena de valor universitaria como eje de responsabilidad social* (Vol. 29). Caracas: ESS.
- Ley N°. 111. República del Ecuador El Consejo de Educación Superior. (2019). Reglamento de Régimen Académico. Ecuador.
- Lopez, L. (2015). *77 claves de la asertividad comunicacional*. Medellín: Editorial Eliprovex.
- Machado, V. X. (2017). El perfil actitudinal del docente y su influencia en el ambiente laboral. (*Tesis de Maestría*. Universidad Técnica de Ambato., Ambato.
- Martín, M. (2018). *Escucha activa y empática*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Materán, D. (2015). *psicopedagogia.com*. Obtenido de <https://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20interpersonales>
- Méndez, M., Ortiz, E., & Venegas, A. (2011). Estrategias de comunicación para el personal de Enfermería que atiende a personas sordas. *Enfermería Actual en Costa Rica*(21), 1-20.
- Morales, G., Arcos, N., Carrillo, J., & Reyes, E. (2015). Articulación de las funciones sustantivas en la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco. *Revista de Sistemas y Gestión Educativa*, 2(4), 920-935.
- Moreno, V. (2013). *Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones*. España: IC Editorial.
- Navas, A. (2018). Influencia de la comunicación asertiva y la motivación en el liderazgo educativo de los directivos de la Unidad Educativa Particular “Rosa de Jesús Cordero”. *Master Thesis*. Universidad Particular de Loja, Cuenca.
- Ortega, E., & Castanyer, O. (2013). *La asertividad en el trabajo*. España: Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Ortiz, J. (2017). Análisis de la responsabilidad social y sostenibilidad en la gestión universitaria. Caso: universidad Técnica particular de Loja-Ecuador. *Ciencias Administrativas*, 10. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511653854003>
- Pacheco, O. (2015). *psicopedagogia.com*. Obtenido de <https://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20interpersonales>

- Palomo, M. (2017). *Técnicas de comunicación en restauración 2.ª edición*. España: Ediciones Praninfo, S.A.
- Pérez, C. (2018). Lo que los rankings dicen de la función de docencia de las universidades. *Revista iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad*, 13(37), 53-65.
- Portugal, C. (2018). Influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales. (*Trabajo de Investigación*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Riqueleme, M. (2018). *Comunicación interna*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/comunicacion-interna/>
- Robles, E. (2012). *Vinculación con la Colectividad*. Obtenido de http://upec.edu.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=653:vinculacion-con-la-colectividad&catid=59:campus&Itemid=53
- Salgado, C. (2016). *Aplicación del EEES a las necesidades docentes*. Madrid: ACCI.
- Sanabria, L. (2017). Formas de la comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes . (*Tesis de Maestría*). Ibagué. Obtenido de <http://repository.ut.edu.co/handle/001/2013>
- Sánchez, K., & Ospina, Y. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 1(1), 13-39. Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/2882>
- Sarasa, A., & Etevez, C. (2006). En el VI Congreso Internacional Virtual de Educación. *Psicólogos y pedagogos al servicio de la educación*, 6-26.
- Solórzano Soto, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje autodirigido de los estudiantes. *Universidad y Sociedad.*, 10((1)), 187-194. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/780>
- Trejos, J., & Jordi, A. (2018). Integración de las funciones sustantivas de la educación. (*Tesis de Maestría*). Pontificia Universidad Javeriana, Santiago de Cali.
- UASB-E. (2014). *Políticas de vinculación con la colectividad*. Quito: Comité de Vinculación con la colectividad UASB-E.
- Ugalde, M., & Canales, A. (2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Revistas Ensayos Pedagógicos*, 11(2), 45-61.
- Velasco, A. (2015). *Por favor, no me griteN*. Colombia: Grupo Planeta Colombiana S.A.
- Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. España: Editorial UOC.