



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



**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACION
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMUNICACIÓN SOCIAL**

TEMA:

**ASERTIVIDAD COMUNICACIONAL EN LA INTEGRACIÓN DE LAS
FUNCIONES SUSTANTIVAS DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE LOJA CAMPUS QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO
2019**

AUTOR:

JOHNY DAVID TENE MANGUIA

TUTOR:

LCDO. JAIME GERARDO NAVIA ALAVA MSc.

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2020

INTRODUCCIÓN

El tema de la asertividad comunicacional y su incidencia en la integración de las funciones sustantivas es algo que no se ha abordado de manera conjunta porque siempre ha existido inconvenientes para lograr una buena comunicación y la docencia, la investigación y extensión que son las funciones sustantivas de la universidad han estado ligadas siempre a otros temas.

Por lo antes expuesto la educación a nivel superior, es una de las piedras angulares que forma parte de la educación de nuestro país y que constantemente se ha visto enfrentadas a nuevos retos que siempre culminan en un contiguo de esfuerzos para brindar bienestar y formación propicia a los estudiantes, los mismos que los preparan para tener una vida laboral activa y que de la misma forma logran ser parte de una transformación educativa con estrategias metodológicas adecuadas.

En la universidad no solo es importante el trabajo metodológico sino también el incentivo de promoción y formación para cada año tener más estudiantes en dicho campus universitario ya que debe proveer a sus estudiantes herramientas suficientes y necesarias, que les permita tener una mejor calidad de vida; esto por medio de estrategias de aprendizaje, que les permita adquirir las competencias que les ayuden a desenvolverse en la vida cotidiana, tanto fuera como dentro del plantel, así como fomentar el trabajo colaborativo esencial en la sociedad actual.

Entonces abordar el tema de la asertividad comunicacional trata de llevar de una manera distinta la comunicación en la universidad para que todas las personas se desenvuelvan y convivan de una manera adecuada con las funciones sustantivas eso quiere decir comprensión y trabajo docente, trabajo en conjunto en la investigación de los temas teóricos y prácticos y por último la construcción adecuada y funcionamiento de la extensión o campus universitario, tomando en cuenta el cómo se establecen esas relaciones, y de qué manera se ven beneficiados o afectados por distintos factores, que pueden conducir a enfrentamientos y problemas que afectan las mismas; así como buscar la mejor alternativa para resolver mencionados conflictos, tomando en cuenta las necesidades propias y la de los demás.

Se considera valioso este tipo de investigación, debido a que en la institución Universidad Técnica Particular de Loja ha carecido de estudios que aborden el tema y no ha existido una adecuada comunicación con empatía y calidad moral de valores porque muchos docentes y estudiantes de la comunidad educativa de esta extensión se dedican a otras actividades rutinarias o tecnológicas y no tomando en cuenta la asertividad que también es una estrategia de aprendizaje, por lo tanto resulta interesante abordar más a fondo este campo y sentar precedentes que pueda enriquecer más la investigación, resaltando el resurgimiento de las generaciones futuras en un esfuerzo mancomunado de mejorar la calidad educativa y tener el reconocimiento como institución educativa de prestigio a nivel nacional e internacional.

CAPITULO I

DEL PROBLEMA

1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN

Asertividad comunicacional y su incidencia en la integración de las funciones sustantivas de la Universidad Particular de Loja campus Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2019.

1.2. MARCO CONTEXTUAL

1.2.1. Contexto Internacional

El asertividad comunicacional y la integración de funciones sustantivas son importantes por la comunicación y la interacción afectiva dentro y fuera de clases. Ya que a nivel internacional el trabajo que realizan los docentes es eminentemente práctico, de tal manera que la teoría se refuerza con ejercicios y ejemplos permitiendo a los docentes, obtener resultados de forma inmediata. Siempre se diferencia que las habilidades y destrezas comunicacionales (hablar, escuchar, escribir y leer) se facilitan en los procesos de enseñanza y aprendizaje, por lo que muchas universidades o instituciones educativas de nivel medio enfocan sus esfuerzos en el diseño y validación de estrategias para mejorar los procesos de interacción y de funciones sustantivas específica (Elizondo, 2016).

Actualmente las funciones sustantivas son muy importantes porque tanto la docencia, la investigación y la extensión de vínculo con la sociedad, tienen la responsabilidad de efectuar las acciones dentro de la universidad siempre han estado ligadas con la ciencia, la sociedad y el hombre. Inclusive el propio termino universidad se asocia a lo universal por lo tanto se identifica con dos sentidos, en primer lugar, se entiende como centro de enseñanza superior que agrupa varias ciencias y disciplinas y en segundo lugar porque los conocimientos obtenidos tienen validez universal. La universidad es una institución social porque son centros del saber, de transmisión de conocimientos y de formación cultural que tiene sus normas, valores, organización y estructura en todos los niveles o clases sociales (Fabre, 2018).

1.2.2. Contexto Nacional

Las universidades son importantes a nivel nacional porque son centros de educación superior que proporcionan transmisión muy dentro de sus funciones el trabajo que ejercen es fundamental para el enriquecimiento de la enseñanza aprendizaje, con estrategias bien dirigidas se logra la transformación del entorno inmediato, natural, social, y cultural lo que refuerza la idea de la estrecha relación que existe entre sus funciones sustantivas para cumplir su encargo social. De muchas fortalezas se distingue a las funciones sustantivas porque están en el rango de fortalecer a la institución tanto la docencia, como la investigación y la extensión tienen que empoderarse y entregar excelentes resultados. .

En Ecuador informar con firmeza, claridad y efectividad es una virtud importante y valiosa para cualquier ámbito en que nos desenvolvamos por lo que existen varios elementos que se deben ejercitar mientras haya asertividad comunicacional por ejemplo: mirar a los ojos para generar una conexión más directa, regular el volumen de voz para evitar que se sientan intimidados; practicar la modulación y entonación para provocar interés; sostener una fluidez verbal que contenga espontaneidad y seguridad, presentar siempre una postura firme, equilibrada y calmada; manejar gestos para acompañar nuestros lenguajes de manera coherente, utilizar un claro contenido verbal a través de un mensaje explícito, directo, franco, considerado y respetuoso.

La presente investigación no solo es un componente del proceso de enseñanza aprendizaje dirigido a desarrollar habilidades de los educandos, sino que también contribuye a desarrollar métodos creativos por parte de los docentes que se identifican con los métodos de investigación científica para descubrir nuevos contenidos y resolver problemas, los docentes tienen que tener creatividad y crear estrategias en los procesos de investigación-docencia-extensión. Estos procesos son valiosos y están presentes en los educadores se deben identificar su labor con ellos en la práctica y si se observa ciertas limitaciones en el trabajo docente por la no integración de los tres procesos, formar nuevas metodologías.

1.2.3. Contexto Local

La estructura actual de las Universidades tiene como célula fundamental crear comités ejecutivos o departamentales dentro de las diferentes áreas o disciplinas. En él se concretan las funciones sustantivas de la universidad, porque sin esa estructura medular no tendría el avance metodológico y la misión y visión del alma mater que debe desarrollar para toda la comunidad educativa y profesional. Para algunos la existencia de departamentos especializados fracciona el trabajo científico y repercute en la formación del profesional en cuanto a la interpretación de su objeto de estudio y la imagen integral de su labor profesional.

En las universidades locales puede ser una etapa única y valiosa si creas vínculos positivos con otros miembros del campus, porque al aplicar el asertividad comunicacional se tendrá una sana interacción con los demás, desarrollando vínculos entre compañeros, docentes y los diferentes miembros de la institución. Además, todo el interés y las ganas que tenga en aprender el estudiante serán otros de los aspectos que motiven a ser responsable en los asuntos académicos y dar lo mejor de sí mismo. En rango general si los estudiantes se esfuerzan por usar la comunicación asertiva, logran dar sus puntos de vista de manera precisa, expresar sus dudas o interrogantes de manera clara y tener la capacidad de transmitir ideas más importantes de un determinado material de estudio o disciplina.

En el ámbito local existen varias universidades con sus respectivas extensiones es el caso de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), Universidad de los Andes (Uniandes), Universidad Técnica de Babahoyo (UTB) extensión – Quevedo, Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) extensión – Quevedo. Donde necesitan relacionarse y comunicarse de forma asertiva es conveniente e incluso es una habilidad necesaria y clave en muchos ámbitos laboral, favoreciendo el diálogo, el trabajo en equipo, las negociaciones, las mediaciones entre trabajadores y profesionales, la dirección de recursos humanos, las relaciones laborales y la comunicación con los medios es muy fructífera si se practica en todo momento la comunicación asertiva.

1.2.4. Contexto Institucional

Reseña Histórica

La Universidad Técnica Particular de Loja es pionera en Latinoamérica en la modalidad de educación a distancia, inicio con la carrera de ciencias de la educación, en el año 2003 ya contaba con 15 años aproximadamente en la ciudad de Quevedo, teniendo 100 estudiantes matriculados en diferentes carreras que en ese tiempo se ofertaban en total 17 carreras y las oficinas se encontraban ubicadas en la calle Bolívar junto a la Escuela Particular Capitán Moroni, en la actualidad la UTPL-Q oferta 23 carreras y cuenta con un moderno edificio ubicado en la avenida Walter Andrade y San Jorge frente a la notaria Sexta.

Están matriculados y cursando las diferentes carreras un total de 590 estudiantes, 30 docentes especializados con masterados y doctorados, además 5 administrativos que entre todos son los encargados de fomentar la educación en tan importante campus de estudio Universitario, además cuenta con las siguientes carreras:

- Derecho
- Psicología
- Comunicación social
- Educación básica
- Educación inicial
- Pedagogía de los idiomas nacionales y extranjeras
- Pedagogía de la lengua y la literatura
- Religión
- Seguridad y salud ocupacional
- Agronegocios
- Finanzas
- Turismo

La comunicación es muy importante porque trabaja con espacios de aprendizaje virtual que facilita la comunicación e interacción entre docentes y estudiantes estas plataformas garantizan una comunicación a tiempo real sin medir distancias y horarios ya que la aplicación CANVAS STUDENT UTPL cada docente publica horarios de tutorías para que los educandos sin importar el lugar donde este se pueda conectar y realizar sus

inquietudes, en esta aplicación los docentes también colocan recursos educativos, tales como videos, documentos de los temas que están siendo tratados, dentro de CANVAS STUDENT UTPL los estudiantes encuentran toda la información necesaria para realizar sus actividades académicas como calendario, planificación e estudios, notificaciones, correo institucional.

La Universidad Técnica Particular de Loja campus Quevedo cuenta con el proyecto Realidad Aumentada (RA) que busca potenciar el aprendizaje, aprovechando las ventajas de las tecnologías de la información y comunicación. Se podrá observar los videos tutoriales de manera offline, sin necesidad de internet, desde cualquier lugar y en cualquier momento, todo esto a través de código QR. La Universidad también cuenta a nivel nacional con aulas de videoconferencias.

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad interactuar de forma apropiada tiene mucha importancia en el diario vivir con nuestros semejantes. Pero la falta de comunicación hace que muchas personas no lleguen a generar actitudes de cambio, valores, empatía; ya que en el actual entorno social en que vivimos, los seres humanos debemos poseer muchas habilidades para entender y comprender el mundo subjetivo que nos rodea, por lo cual necesitamos desarrollar técnicas y habilidades que ayuden hacer frente las diferentes realidades socioculturales en la comunicación asertiva dentro de las funciones sustantivas.

La comunicación es el proceso de interacción más importante del ser humano, mediante la cual desarrollamos actividades donde se intercambian opiniones, ideas, sentimientos, pensamientos, conocimientos y emociones, que permiten el entendimiento, la evolución constante de las personas, la sociedad y las organizaciones. Pero se necesita identificar la importancia de la comunicación asertiva, permitiendo a un administrador o rector de una institución educativa acercarse de manera segura y efectiva a su capital humano, potencializando y fortaleciendo la confianza y la seguridad como baluartes de cada persona.

La asertividad en la comunicación es uno de los pilares fundamentales e irremplazables para el funcionamiento adecuado de cualquier institución o agrupación, pública o privada. Teniendo en cuenta que el capital humano es el activo más importante que poseen las instituciones educativas de nivel superior, es indispensable mantener el diálogo fluido y adecuado, la escucha y la transmisión de ideas, son factores determinantes que pueden marcar la diferencia en la productividad, orientación al logro, alcance de los objetivos y metas que pueda llegar a tener una determinada organización.

Se ha escogido para la elaboración del presente proyecto de investigación la comunicación asertiva como factor determinante en la articulación de las funciones sustantivas de la Educación Superior en la provincia de Los Ríos, por considerarse que la comunicación asertiva es un factor determinante en la producción y productividad de una institución.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema General

¿De qué forma la asertividad comunicacional incide en la integración de las funciones sustantivas de la universidad particular de Loja campus Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2019?

1.4.2. Sub problemas y derivados

¿Por qué es importante el asertividad comunicacional en el dinamismo de las actividades pedagógicas en la Universidad Técnica Particular de Loja?

¿Cómo las técnicas de la asertividad comunicacional influyen en la productividad científica en la Universidad Técnica Particular de Loja?

¿Cuál es el impacto de la asertividad comunicacional en la afectividad de los programas y proyectos de vínculo con la sociedad en la Universidad Técnica Particular de Loja?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Área: Desarrollo Asertivo y funciones sustantivas

Campo: Comunicación Social

Línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo: Educación y Desarrollo Social

Línea de investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación: Talento Humano, Educación y Docencia

Línea de investigación de la Carrera de Comunicación Social: Lenguaje, Comunicación y estilos periodísticos.

Sub-Línea de investigación: Asertividad comunicacional en la Universidad Técnica Particular de Loja campus Quevedo.

Delimitador temporal: La investigación se realizará en el transcurso del año 2019

Delimitador demográfico: Los beneficiarios directos de la presente investigación serán los docentes y estudiantes con la comunidad universitaria.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La comunicación asertiva y las funciones sustantivas constituyen los ejes principales de la vida académica de las instituciones educativas de nivel superior y ambas se articulan para lograr objetivos institucionales de carácter académico y social. Se pretende brindar a los implicados un espacio para lograr las competencias comunicativas y ciudadanas, como un reto no impuesto sino asumiendo dichas competencias con flexibilidad de crecer como personas para lograr un fin que obedece a un derecho.

“Derecho a un medio sano en comunicación efectiva con sus semejantes, en un ambiente donde se transmita paz, armonía interior del ser humano no por apariencia sino por adquisición y adopción de un compromiso consciente consigo mismo, que conlleve a tener una mejor calidad de relaciones interpersonales dentro y fuera de las instituciones educativas que facilite las condiciones de vida para ejercer sus funciones sustantivas.

De tal manera que esto trascienda en un lapso de tiempo prudente para que el personal docente y administrativo logren las competencias deseadas. Así se estará generando competencias significativas, donde cada persona disfrute de un medio ambiente seguro y saludable, además se generarán espacios que propicien el desarrollo de derechos humanos fundamentales (respeto, tolerancia) que contribuyan a la construcción de contextos que favorezcan las relaciones interpersonales en un marco de respeto, que favorezcan a la consecución de los objetivos deseados.

La comunicación asertiva articulada adecuadamente a las funciones sustantivas, es fuente del saber, generadora y soporte de buenas relaciones interpersonales, en el ejercicio docente, es parte del currículo, que tiene como propósito la generación, afianzamiento y comprobación de conocimientos, orientados al desarrollo de la ciencia, de los saberes y de la técnica, a la producción y adaptación de la tecnología, para la búsqueda de soluciones a los problemas de las instituciones del nivel superior y el contexto en que se desenvuelve.

La docencia, fundamentada en la comunicación asertiva, permitirá en los estudiantes un mejor desarrollo en los campos disciplinarios y profesionales de su elección, facilitando el logro de los fines éticos y académicos de la Universidad. Por su carácter difusivo y formativo la docencia tiene una función social que determina para el profesor responsabilidades científicas y morales frente a los implicados, de la Institución y a la sociedad.

Este trabajo de investigación sobre comunicación asertiva busca utilizar nuevos métodos, estrategias, procedimientos y técnicas, que con la ayuda de los instrumentos van a poder demostrar su validez y confiabilidad generando nuevos conocimientos y buscando otras formas de realizar investigación que puedan ser utilizados en otros trabajos que aporten al desarrollo de la educación y a la mejora de la comunicación asertiva. La formación docente no puede ser ajena al tipo de hombre que va a formar, esta debe tener un carácter productivo y creativo, es decir con el objetivo de transformar el entorno donde ejecutara su actividad profesional.

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.7.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la asertividad comunicacional en la integración de las funciones sustantivas de la Universidad Particular de Loja campus Quevedo, Provincia de Los Ríos, año 2019.

1.7.2. Objetivos Específicos

Analizar la importancia del asertividad comunicacional y en el dinamismo de las actividades en la Universidad Técnica Particular de Loja.

Identificar las técnicas del asertividad comunicacional influyen en la productividad científica en la Universidad Técnica Particular de Loja.

Describir el impacto de la asertividad comunicacional de los programas y proyectos de vínculo con la sociedad en la Universidad Técnica Particular de Loja

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Marco Conceptual

Definición de asertividad.

El asertividad, palabra que viene del inglés to assert, <<reafirmarse>>, designa la capacidad para expresarse y para defender nuestros derechos y opiniones, siempre respetando los de los demás. En efecto, un comportamiento asertivo consiste en enunciar de manera directa y honesta nuestras necesidades, nuestras emociones, nuestros límites o nuestras convicciones con confianza y seguridad, sin frustrar por ello al interlocutor. Desgraciadamente, tras una mala comunicación o interpretación errónea, la asertividad se percibe a menudo como agresividad o arrogancia, aun cuando su objetivo es el de garantizar el respeto mutuo y no dañar al otro (Coaching, 2015).

Es expresar sus necesidades, pensamientos y sentimientos con sinceridad y sin ambages, aunque sin violar los derechos de los demás ya que esto permitirá mejorar su autoestima expresándose de una manera honesta y directa, obtener confianza experimentando el éxito derivado de ser firme, defendiendo sus derechos cuando sea necesario, negociar provechosamente con los demás fomentando su crecimiento y realización personal. Adoptando un estilo de vida en el que pueda proceder ante sus deseos y necesidades sin conflictos, responsabilizándose de la calidad de las relaciones existentes con los demás (Shelton, 2015).

Ser asertivo significa correr riesgos, tales como el de hablar sinceramente acerca de los propios sentimientos, de sus deseos y necesidades al tiempo que se toman en consideración los sentimientos de los demás. Cuando se aprende actuar con asertividad se puede proceder ante los propios deseos o necesidades. Puede que no consiga siempre lo que quiere, pero tener el coraje para exigirlo le hará sentirse mucho mejor. Durante el proceso, se convertirá en una persona más plena y más feliz (Shelton, 2015).

En cualquier situación laboral es usted quien elige ser asertivo, ser agresivo o, por el contrario, condescendiente. Su elección depende de muchos factores, por supuesto, pero casi siempre es mejor optar por un comportamiento que demuestre firmeza. Cuando toma una decisión, por ejemplo, tiene tres opciones.

Si toma decisiones basadas en la información de que dispone y en sus propias necesidades, entonces está actuando con asertividad.

1. Si toma decisiones basadas en su potencial para influir sobre los demás o sin tener en cuenta su posible impacto sobre los mismos, está actuando agresivamente.
2. Si deja las decisiones para los demás o toma decisiones para evitar conflictos, entonces está actuando pasivamente (Shelton, 2015).

La asertividad es esencial en la comunicación porque es una habilidad social y comunicativa que se sitúa a la mitad de la pasividad y agresividad, es fundamental reconocer que en ocasiones es complicado mediar, pero es muy clave también para lograr optimizar la comunicación en la institución o la empresa y todos quienes pertenecen a un grupo idóneo de personas, cuando interactuamos con los demás muy habitualmente podemos adoptar posturas agresivas o pasivas. Ya que si una se expresa de forma inapropiada suele ser el resultado de que no confiamos en nosotros mismos.

Definición de Comunicacional

Para relacionarse e interactuar con otros el ser humano ha utilizado desde sus orígenes muy diversas formas de expresión. No es difícil imaginar los gestos y las exclamaciones del hombre primitivo, anteriores al lenguaje articulado, cuando este quiso darse a entender para ahuyentar a los enemigos, para celebrar alguna hazaña, o para enamorar. Estos y su rudimentaria lengua, fueron sus primeros medios naturales de comunicación. Hoy sabemos que aun las personas adultas y que pertenecen a la más moderna civilización hacen uso de los más antiguos, aunque ya refinados medios y formas de comunicación. Así hablamos del “lenguaje de los ojos”, cuando estos órganos cuya función principal es la visión, los usamos para transmitir mensajes (Noboa, 2015).

Lo comunicacional está en lo básico siempre con la fundamentación de la experiencia humana tratando de complementar la realidad de la vida desde el nacimiento hasta que muere.

Características del asertividad

La combinación de la asertividad y proactividad tienen importantes características que fundamentan la realidad de la comunicación.

Honestidad. - Es una derivación de la verdad. La honestidad revestida de misericordia produce una verdad directa, que no tiene que ser dolorosa. Este es el primer fundamento de la excelencia.

Mente abierta. - Disposición al dialogo, a la réplica y al debate propósito. No encasilla ni etiqueta a las personas; les concede el beneficio de la duda y el derecho a la réplica.

Madurez. - Capacidad de sopesar cada situación y medir las proporciones. Evita controvertir, descalificar y desmentir a los demás. Permite que sea el peso de la plena prueba lo que conceda la razón a quien la tenga.

Espíritu conciliador. – Escucha y valora los puntos de vista de los demás, y sabe construir acuerdos. Evita los “siempre” y los “nunca”; porque generan tensión y polémica, no armonía.

Equilibrado. - Sabe cómo y cuándo decir que no; también sabe cuándo y porque decir que sí. Expresa de manera directa, clara y oportuna sus puntos de vista. Evitando absolutismos y superlativos. Sin confrontar, desafiar, descalificar ni atacar los puntos de vista de los demás.

Objetividad. - Describe los hechos concretos, sin dar lugar a interpretaciones subjetivas que alteren la percepción de la realidad; Evitando prejuicios y suspicacias que son siempre contaminantes de la equidad (Lopez, 2015).

Las personas asertivas saben que es verdaderamente el respeto. - El término respeto se precisa como la capacidad de facilitar valor a algo o alguien para lograr tratarlo con consideración. Por lo tanto, las personas asertivas despliegan esta capacidad sin ninguna dificultad. Además, se la emplean a sí mismos y a todos los que los rodea, bien sean en

el trabajo, ideas personales, en el hogar, inclusive hasta en los animales. En primer término, de una persona asertiva es el respeto que pronuncia como renuncia sobre a la violencia. La injusticia no es una elección en ningún suceso. Si existe una disconformidad o aprieto, las personas asertivas lo afrontarán utilizando el respeto propio y el respeto hacia los demás. Esto frecuentemente se convierte en un esfuerzo por resguardar la dignidad de uno mismo, como hacia los demás (Parrales, 2018).

El respeto igualmente es visible en significaciones, pensamientos e ideologías. Inclusive cuando alguien no comunica sus afirmaciones y evidencias, una persona asertiva no debe ser menospreciada ni ellas menosprecia a los demás. Alguien que es asertivo comprende que existen los valores en todos los seres humanos y sus esfuerzos no deben pasarse por alto.

Se relacionan sinceramente con los demás. - Una de las propiedades más resaltantes sobre las personas asertivas es que siempre prevalecen las buenas relaciones con las demás personas. Ellos comprenden que no pueden establecer relaciones basadas en una mentira o hipocresía. Por ese motivo que este tipo de persona asertiva se muestra tal como son y desean que los demás comprendan qué espera de ellos la misma acción.

Comprenden, aceptan y se valoran así mismo. - Se puede considerar que las personas asertivas poseen seguridad de sí mismas, pero su autoconfianza no se produce del orgullo ni de considerarse superiores. Ellos siempre se sienten seguros de quiénes son, esto es debido porque se entienden a sí mismos. Esta comprensión procede de la reflexión, la autoevaluación y la enseñanza para disfrutar de un diálogo interno beneficioso. Esto figura que admiten el compromiso de sí mismos como el de las personas que disfrutan de fortalezas y debilidades.

Poseen un autocontrol y estabilidad emocional eficaz. - Las personas asertivas siempre tratan de sistematizar sus emociones. Debido a esto su cualidad principal es sobresalientemente donde reina la tranquilidad y el control. Comprenden que todos los seres

humanos disfrutamos de sentimientos y que las emociones negativas deben resolverse. No es que ellos no sientan furia, angustia o dolor. Sencillamente han aprendido que, si pierden el control, por medio de los sentimientos eficaces logran llevar a una expresión propia de las emociones (Parrales, 2018).

Cultivan su capacidad de comunicarse. - La mayoría de los problemas y dificultades se originan por la falta de comunicación. Del mismo modo, numerosos problemas se solucionan por medio de la comunicación y la plática. Cuando los métodos de comunicación no se utilizan apropiadamente el intercambio de ideas se convierte algo en difícil de comprender. Es allí donde estamos perdiendo la honestidad, la efectiva intención de llegar a un intelecto mutuo, la capacidad de hallar la mejor forma de pronunciar algo o sencillamente la claridad de la situación.

No saben cómo trazar límites. - La Asertividad es de gran beneficio para la humanidad, pero no siempre logramos asumir las relaciones con otras personas. La realidad es que a veces ingresamos en una relación con personas que desean abusar de tu confianza, pero tu como un ser asertivo no puedes decir que no a ese abuso de confianza. Cuando este término llegue a sobrepasar los límites creara altas tensiones sobre las personas asertivas y logran saber cómo decir que es suficiente (Parrales, 2018).

Claves de la Asertividad Comunicacional

Proponer. - Dejar de ser negativo y ser más propositivo

Afirmar. - Expresar tus sentimientos con afirmaciones

Desbloquear. - Dejar la envidia que bloquea y minimiza

Liberar. - Detectar y erradicar el rencor que afecta demasiado

Fluir. - Vivir dispuesto a perdonar

Delimitar. - Saber tratar y poner límites a la gente toxica que te ha hace daño

No ser reactivo. - Saber manejar personas difíciles en la casa y la empresa

No depender. - Dejar la dependencia emocional que lleva a la anulación

Declarar. - Maximizar el verdadero poder de tus palabras

Motivar. - Mantener la automotivación regulada y el ánimo resuelto

Descansar. - Saber manejar las preocupaciones que te quitan el sueño

Salir de la zona de confort. - Empezar en vez de procrastinar

Plantarse. - Controlar el miedo y el pánico que te paralizan

Disfrutar. - Dejar de quejarte tanto y murmurar por todo. Dar gracias para ser feliz.

Resolver. - Evitar peleas y saber resolver los conflictos

Soportar. - Desarrollar el hábito de controlar la ira y el enojo

Ser optimista. - Dejar de ser pesimista y pasarte al lado de los optimistas

Dejar ansiedad. - Manejar la angustia que produce el exceso de futuro

Dejar de mirar atrás. - No quedarte deprimido en el exceso del pasado

Enfocarte. - Eliminar los distractores de tu propósito, para lograr una vida intencional

Afianzar tu fe. - Todo es posible, si puedes creer.

En la actualidad se vuelve relevante aprender a desarrollar competencias que mejoren nuestras relaciones, ya que son parte de nuestro diario vivir, pero estas deben ser saludables, con sentido y productivas (Bejar, 2018).

¿Cómo ser asertivo?

Ser asertivo se encuentra justo en medio de ser pasivo y ser agresivo. Si eres pasivo, nunca podrás expresar tus necesidades. Por otro lado, si eres agresivo, te verás como un gran matón y probablemente dirigirás tus frustraciones de la manera equivocada. Sin embargo, si eres asertivo, podrás expresar tus deseos y al mismo tiempo respetar las necesidades de los demás, lo que te dará una mejor oportunidad de obtener lo que quieres y mereces (Griffin, 2017).

Entiende la comunicación asertiva. - La comunicación asertiva da lugar al respeto por los sentimientos, las necesidades, los deseos y las opiniones de los demás. Un comunicador asertivo evita transgredir los derechos de los demás mientras hace valer los suyos propios y busca el compromiso en el proceso. La comunicación asertiva emplea

acciones y palabras para expresar los límites de las necesidades y deseos de una manera tranquila y transmitir al mismo tiempo un mensaje de confianza (Griffin, 2017).

Aprende las características verbales de la comunicación asertiva. Las señales verbales que indican una comunicación asertiva transmitirán respeto, sinceridad y firmeza. Estas señales pueden incluir:

- una voz firme y relajada
- fluidez y sinceridad
- un volumen apropiado para la situación
- una actitud cooperativa y constructiva

Conoce los pensamientos relacionados con la comunicación asertiva. Una persona asertiva se sentirá atraída naturalmente hacia algunos patrones de pensamiento que indiquen su confianza y respeto por los demás. Estos pensamientos pueden incluir los siguientes:

- “No me aprovecharé ni atacaré a otra persona”.
- “Me defenderé de una manera respetuosa”.
- “Me expresaré directa y abiertamente”.

No te culpes por tu estilo de comunicación. Es importante no culparte si no sabes cómo comunicarte de manera asertiva. Los otros estilos de comunicación, como la pasividad y la agresión, pueden ser parte de un círculo vicioso. Puedes romper este círculo al aprender nuevas formas asertivas de aprendizaje y de conducta.

- Si en tu niñez tu familia te enseñó a colocar las necesidades de los demás por encima de las tuyas, podría ser difícil lograr la reafirmación (Griffin, 2017).
- Si tu familia o tus compañeros manejaban un conflicto al gritar y discutir, podrías haber aprendido a lidiar con los conflictos de la misma manera.
- Si tu grupo social pensaba que las emociones negativas debían ocultarse o si te ignoraban o ridiculizaban por expresar estos tipos de sentimientos, entonces podrías haber aprendido a no comunicar este tipo de emociones (Griffin, 2017).

Tipos de comunicación

Tal y como hemos visto, más allá del esquema básico del proceso de transmisión de un mensaje existen distintos tipos de comunicación, pues los emisores pueden ser diferentes y la información que se envía y el canal por el cual circula ésta también. Esta la comunicación verbal, no verbal y gráfica (Corbin, 2016).

Comunicación Verbal

La comunicación verbal se caracteriza por el uso de las palabras en la interacción entre el emisor y el receptor. Existen dos tipos, pues se las palabras o el lenguaje puede ser expresado de manera hablada o escrita:

- **Comunicación oral:** se realiza a través de signos orales o palabras habladas. Los gritos, el llanto o la risa también son comunicación oral
- **Comunicación escrita:** se realiza a través de códigos escritos. Los jeroglíficos, alfabetos o logotipos también pertenecen a este tipo de comunicación.

Aunque la comunicación verbal sea la más explícita y evidente, dado que está regulada por una serie de normas que tardamos varios años en aprender y que nos permiten transmitir unidades de significado relativamente claras y muchas veces incluso concisas, hay que tener en cuenta que tras ella también hay otra tan o más importante que esta que, además, puede modificar el significado de la primera. Se trata de la comunicación no verbal, que veremos a continuación (Corbin, 2016).

Comunicación no verbal

Este tipo de lenguaje se lleva a cabo sin el uso de palabras y, en muchos casos de forma inconsciente. Los movimientos corporales, las posturas, la mirada, la forma de sentarse o de andar son algunos ejemplos. En la mayoría de los casos, tanto la emisión de mensajes como la interpretación de estos son procesos realizados de manera automática, incluso involuntaria. Esto es así porque este tipo de comunicación es el que ha tenido más importancia a lo largo de nuestra historia evolutiva, en etapas de la evolución en las que aún no existía el uso de las palabras. Sin embargo, los mensajes vinculados a la comunicación no verbal son relativamente ambiguos y difíciles de interpretar, ya que, a diferencia del anterior tipo, no se rige por normas consensuadas y aprendidas de manera explícita (Corbin, 2016)

Comunicación gráfica

Según el canal sensorial, es posible diferenciar distintas clases de comunicación:

Visual. - En este tipo de comunicación, se transmiten mensajes (por ejemplo, ideas) a través del medio visual y son percibidos a través de la vista.

Auditiva. - Es un tipo de comunicación en el que los mensajes y la información es percibida a través del oído. Por ejemplo, la música. Por supuesto, es uno de los tipos de comunicación más utilizados, ya que puede conectar a dos personas a través de una distancia relativamente amplia y, además, hace fácil localizar la fuente del mensaje, algo que no pasa por ejemplo con la olfativa (Corbin, 2016).

Asertividad Comunicacional

La asertividad comunicacional siempre depende de una actitud positiva al momento de expresar tu opinión acerca de algo o alguien. En ocasiones, existen situaciones que te hacen actuar de una forma no muy adecuada, pero hay ciertos lugares y personas con los que tienes que prestar mucha atención y pensar la manera en que te comunicarás con ellos (Bejar, 2018).

Una excelente forma de lograr una mejor una asertividad comunicacional es por medio de la práctica. A continuación, te comparto tres consejos para lograr expresarte positivamente ante las situaciones que te disgustan:

Sé directo y honesto, evita criticar. Decir lo que sientes está bien, puedes expresar lo que te molesta, pero evita las ofensas.

Situación: Has quedado con un amigo que siempre llega tarde y nuevamente te ha hecho esperar...

Conducta incorrecta: “¡Eres un maleducado, siempre llegas tarde!”

Comunicación asertiva: “Se suponía que nos reuníamos a las 09:30, y ya son las 10:00”

Evita utilizar un tono sarcástico o exagerado. Si el comportamiento de alguien no te gusta, busca ser preciso para decírselo sin dramatizar o juzgar.

Conducta incorrecta: “era tan importante lo que tenía que decirte y ahora si estoy en un grave problema”

Comunicación Asertiva: “Ahora tengo menos tiempo para contarte a detalle pues ya necesito regresar al trabajo”.

Utiliza “Mensajes Yo”. Comenzar la oración con “Tú...” suena enjuiciador y pone a la gente a la defensiva. Si empiezas con “Yo” el enfoque se centra en cómo te sientes y cómo te ves afectado por su comportamiento. Además, muestras más propiedad de tus reacciones y menos culpa. Esto mueve a cambios más positivos.

Conducta incorrecta: “¡Tienes que parar esa conducta!”

“Mensaje Yo:” “Me gustaría que dejases de hacerlo.”

Comunicación Asertiva: “Cuando gritas me siento atacado” (Bejar, 2018).

- Asegúrate de que tu cuerpo refleje confianza: Utiliza una postura recta pero relajada, mantén tu vista hacia los ojos de la otra persona.
- Utiliza un tono firme pero agradable.
- No asumas que tú sabes cuáles son las razones de la otra persona, especialmente si piensas que son negativas.
- Cuando estés en una discusión no te olvides de escuchar y hacer preguntas. Es importante entender el punto de vista de la otra persona también.
- Trata de pensar en ganar-ganar: intenta ver si puedes encontrar un compromiso o una forma para lograr satisfacer las necesidades de ambos.
- Con estos sencillos consejos puedes transformar tu comunicación hacia una conversación más asertiva que sin duda te sumará mucho en tu vida personal y profesional (Bejar, 2018).

Habilidades Sociales

El comportamiento interpersonal de un niño juega un papel importantísimo en la adquisición de refuerzos, sociales, culturales y económicos. Los niños que no tienen comportamientos sociales apropiados experimentan aislamiento, rechazo y, en conjunto menos felicidad e insatisfacción personal. La competencia social tiene una gran importancia

tanto en el funcionamiento presente como en el futuro del niño. Las habilidades sociales son importantes también para que el niño asimile los papeles y normas sociales y le ayuden a la hora de relacionarse (Peñañiel, 2018).

La habilidad para iniciar y mantener una interacción social positiva con los demás es esencial para el desarrollo de la persona. Las interacciones sociales le proporcionan la oportunidad de aprender y efectuar habilidades sociales que puedan influir de forma crítica en su posterior adaptación social, emocional y académica. Cuando hablamos de habilidad estamos considerando la posesión o no de ciertas destrezas necesarias para cierto tipo de ejecución. Al hablar de habilidades sociales nos referimos a todas las destrezas relacionadas con la conducta social en sus múltiples manifestaciones (Peñañiel, 2018).

El término habilidad se emplea para destacar que la competencia social no es un rasgo de personalidad, sino un conjunto de respuestas específicas asociadas a determinadas clases de estímulos que son adquiridas mediante procesos de aprendizaje. La compleja naturaleza de las habilidades sociales ha dado lugar a numerosas definiciones. Generalmente, las habilidades sociales son consideradas como un conjunto de comportamiento interpersonales complejos. Cuando estas habilidades son apropiadas, el resultado es una mayor satisfacción personal e interpersonal, tanto a corto como a largo plazo (Peñañiel, 2018).

En definitiva, las habilidades sociales son las conductas o destrezas sociales específicas, requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal por ejemplo hacer amigos. El término habilidad se utiliza aquí para indicar que nos referimos a un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no a un rasgo de la personalidad. Se entiende que las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas.

- Las habilidades sociales son conductas y repertorios de conductas adquiridas principalmente a través del aprendizaje. Y una variable crucial en el proceso de aprendizaje es el entorno interpersonal en el que se desarrolla y aprende el niño.
- Las habilidades sociales tienen componentes motores y manifiestos conducta verbal, emocionales y afectivos ansiedad y alegría y cognitivos percepción social, atribuciones autolenguaje.
- Las habilidades sociales son respuestas específicas a situaciones concretas

- Las habilidades sociales se ponen en juego siempre en contextos interpersonales, son conductas que se dan siempre con relación a otras personas iguales o adultos, lo que significa que está implicada más de una persona (Peñañiel, 2018).

La inadecuación social puede tener raíces o estar mantenida, a veces, por determinados factores cognitivos, como pueden ser las percepciones, actitudes o expectativas erróneas. Ciertas clases de pensamientos pueden facilitar la ejecución de conductas socialmente habilidosas mientras que otros puedan inhibir u obstaculizar las mismas. Por eso es conveniente tenerlas en cuenta a la hora de evaluar las habilidades sociales de una persona (Peñañiel, 2018).

Familia, Universidad y Comunidad Comunicacional

El objetivo de dar respuesta a las necesidades educativas de la infancia y adolescencia parece un reto casi imposible si nos atenemos al discurso que a menudo se oye en los medios de comunicación y en boca de cuantos, por un motivo u otro, dan su opinión no siempre fundamentada. Por ello es importante construir un modelo que potencie la cooperación basado en las políticas de proximidad llevadas a cabo por los gobiernos locales, quienes lideran esta reconversión de la responsabilidad educativa en el marco de los principios. Su orientación potencia la orientación y concibe la propia comunidad como agente educador; ultrapasando su connotación de escenario donde pasan las cosas y de continente de recursos educativos (Comellas, 2016).

El principio fundamental se pone de manifiesto cuando las posibilidades del pensamiento asertivo en la comunicación son más fáciles para poder favorecer el entendimiento, lo que no quiere decir lograr todas las demandas que se pueden hacer. Entre los derechos que se consideran adscritos a las conductas asertivas y que, por lo tanto, están vinculados a todos los colectivos y personas que se relacionan y destacan. Hay que considerar que las cosas son modificables, flexibles y por ello evitar los confrontamientos le será más útil ante la sociedad.

El derecho al trato respetuoso y a la dignidad

El derecho a tener y expresar sentimientos y opiniones

El derecho a ser escuchado y ser tomado en serio

El derecho a juzgar las necesidades, establecer prioridades y tomar decisiones

El derecho a decir no sin sentir culpa

El derecho a pedir, con la consideración de que también la persona interlocutor tiene derecho a decir no

El derecho de opinión, idea o línea de acción

El derecho a cometer errores

El derecho a pedir y tener información

El derecho a obtener aquello por lo que se pague

El derecho a ser independiente.

El derecho a decidir qué hacer con los problemas, el propio cuerpo, el tiempo, mientras no se violen los derechos de otras personas.

El derecho a tener éxito

El derecho a gozar y disfrutar

El derecho al descanso y al aislamiento

El derecho a superarse, aun superando a los demás.

Se propone una revisión de las exigencias que ahora son atribuidas a la familia y que se añaden a las que son propiamente familiares; a menudo, son factores de valoración negativa pero también esta conducta se aprende y, como estrategia y estilo de comunicación hay que conceptualizar el trabajo diario con la información y el estado del trabajo considerando que todos somos capaces, quizás haya diferencias para no estar ligados constantemente en resolver los problemas, porque muchos tienen la capacidad para comunicarse pero no cuentan con la responsabilidad de autoconfianza (Comellas, 2016).

Impacto de asertividad comunicacional

El impacto de la comunicación asertiva es notorio cuando no hay responsabilidad de cada individuo de llevar las cosas con planificación, siendo honestos, solidarios y con procesos adecuados de actitud de compromiso y honestidad, se lograra sembrar en tierra fértil cuanto todos se comprometan a colaborar y lograr los objetivos deseados . Otros estilos de comunicación, como el estilo pasivo, el estilo agresivo, e incluso el estilo pasivo-agresivo, se fundamentan en ideas erróneas, no aceptan sus limitaciones y no respetan a los demás o a sí mismos. Además de ser muy poco eficaces (Sensi, 2016).

Así, las personas con un estilo pasivo en su comunicación e interrelaciones sociales se caracterizan por la sumisión, la pasividad, el acomodamiento, relegando sus propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos. El estilo agresivo, por el contrario, se caracteriza por no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás, e incluso puede ser ofensivo, provocador o humillante. Dentro de la comunicación asertiva su estilo principal sería hacer valer nuestros derechos, tratar de solucionar los conflicto en ocasiones suele ser muy contradictorio el no escuchar a los demás pero a través de una adecuada comunicación lo fundamental sería solicitar cambios de conducta en otras personas, ser directo con lo que se quiere expresar sin ofender y asumir riesgos calculados (Sensi, 2016).

Algunos consejos para relacionarse de forma asertiva son, por citar algunos, enfrentarse el problema, no a la persona; tratar lo específico, no lo general; no dar excesivas explicaciones; no disculparse más de lo necesario; no juzgar a los demás o a uno mismo por quien se es; ser empático y saber reconocer virtudes y defectos. Otras técnicas de comunicación que es conveniente tener en cuenta para mejorar la expresión y comportamiento asertivo serían aquellas relacionadas con la comunicación no verbal (Sensi, 2016).

Variables asociadas tanto al comportamiento (expresión facial, mirada, postura, proximidad) como al lenguaje (tono, ritmo, volumen, timbre, silencios) Relacionarse y comunicar de forma asertiva es conveniente, e incluso es una habilidad necesaria y clave en muchos ámbitos. En el ámbito personal y también en el ámbito laboral, favoreciendo el diálogo, el trabajo en equipo, las negociaciones, las demandas de trabajadores y profesionales, la dirección de recursos humanos, las relaciones laborales, la comunicación con los medios (Sensi, 2016).

Consecuencia de una mala comunicación

Tenemos la tendencia de culpar a los demás cuando existen problemas, pero la realidad es que muchas veces hay que empezar por analizarse uno mismo. Sucede lo mismo a nivel de empresas, los problemas radican en una falta de comunicación, así como de mala praxis interna. Es primordial darse cuenta antes de que sea demasiado tarde. De otro modo, lo único que provocará es que la resolución de estos sea cada vez más compleja y mayor. Entre los problemas en cuestión, podemos encontrar: confusión en primer lugar, pues cuando algo no se comunica correctamente, el mensaje se pierde y no llega al receptor de la forma deseada (Cespedes, 2017).

Ello comporta una presunción personal del contenido que conlleva a la desorientación por falta de un sentido único y común. Además de la desconfianza y los problemas de credibilidad que provoca no saber con certeza la realidad. Importante es también hacer sentir a los trabajadores como que forman parte de algo, de lo contrario se genera una clara desmotivación y consecuentemente pérdida de productividad. Para resolver todo lo anterior, sería importante modificar ciertas cosas. Desde un cambio de mentalidad y actitud hasta hacer creer a los empleados que su opinión importa. Incorporar herramientas para que la comunicación entre toda la organización sea rápida y fluida, también puede ser una opción interesante (Cespedes, 2017).

De todas maneras, lo importante es que exista una buena estrategia de comunicación interna. Ello requiere tiempo, esfuerzo y por supuesto recursos, pero a la larga permite gozar de un equipo de trabajo satisfecho e implicado, que es la clave para el buen funcionamiento de la empresa. No es raro escuchar que muchos problemas podrían evitarse si se manejara una adecuada comunicación. Esto parece sonar obvio, sin embargo ¿por qué seguimos cayendo en el error de una mala comunicación derivando en malentendidos e incluso hasta discusiones? En mi opinión, se puede hacer un esfuerzo por encontrar y clasificar sus causas (Cespedes, 2017).

No usar las palabras adecuadas en el momento adecuado. - A todos nos ha pasado, que nos sobran o faltan las palabras en el momento más inoportuno: no siendo lo suficientemente preciso. Supongamos, por ejemplo, que estamos en medio de una fuerte discusión. Donde ya no tomó control lo racional, sino lo visceral. ¿Acaso no es verdad que decimos/escuchamos un...?

- “Tú siempre cometes este error”

- “Nunca se puede confiar en ti”

Tender a generalizar no soluciona los problemas, los complica creando resentimiento, enojo.

¿Por qué, en su lugar, no somos específicos y exponemos nuestra manera de pensar? Usar algo como:

“He notado que este mismo error sucedió la semana pasada. Me inquieta que estemos tropezando una y otra vez con la misma piedra ¿A qué crees que se deba?” (Morales, 2018).

No es lo que dices, sino cómo lo dices. - Puede que tengamos razón en exponer defender nuestras ideas. Pero la forma de hacerlo, el cómo hacerlo, puede demeritarnos. Alzar la voz, hacer ademanes, gestos fuertes o bien, tener un tono de voz bajo, cruzarse de brazos, mirar al suelo son ejemplos de cómo pueden quitar valor a nuestro mensaje, es decir, nadie recordará lo que quisimos decir sino cómo lo hicimos (Morales, 2018).

Mantener muchos hilos de comunicación. - Esto puede ser un problema en los trabajos, especialmente en los proyectos. Por ejemplo, si contamos con un equipo de trabajo que depende de otro para recibir instrucciones, será muy caótico que una persona reciba instrucciones de 2 personas distintas pese a que el mensaje sea parecido. Yo soy de la idea que, para una comunicación efectiva, debe existir una interfaz (un concepto similar a la programación orientada objetos donde las clases/componentes no deberían exponer su implementación, sino solamente ciertos “puntos de acceso”). Esta “interfaz “puede ser un líder de proyecto que analice y canalice la información que llueve al equipo de trabajo. El llevarlo a cabo adecuadamente garantiza el orden y coordinación (Morales, 2018).

Ventajas de asertividad comunicacional

Muchas de las ocasiones tenemos problemas para comunicarnos con nuestros compañeros de trabajo debido a nuestra falta de asertividad, la cual consiste en expresar de manera correcta nuestras ideas y nuestro punto de vista siempre y cuando exista respeto y valoremos el punto de vista de los demás sin que necesariamente se pueda estar de acuerdo con la opinión de la contraparte. La mayor parte de los problemas en el trabajo se deben a la falta de comunicación entre jefe y subordinado, debido a que éste último, constantemente asienta la cabeza en señal de que captó todo lo que su jefe le dijo, pero como no tuvo el valor

de decir que no estaba de acuerdo en lo que le estaban solicitando o que no entendió correctamente la instrucción, con toda seguridad la ejecutará de manera incorrecta (Rivera, 2015).

Todo esto implica que no haya asertividad y por lo tanto los resultados deseados no serán los esperados. Lo que realmente importa es poner en práctica el ser asertivo, para lo cual se requiere fuerza de voluntad, inteligencia emocional, autoconfianza, ser proactivo y tomar la decisión de implementarlo como un nuevo estilo de vida, que puedes obtener al poner en práctica el modelo asertivo:

Te ayuda a ser concreto. - Lamentablemente nos encontramos todos los días con gente que tiene como deporte favorito hablar y hablar sin ningún sentido y pierden el objetivo de su discurso por hablar de todo, menos de lo importante, así que, si queremos tener mayor asertividad hay que ir al grano, ser concretos y expresar de manera eficaz nuestras ideas.

Aprendes a controlar tus emociones. - Las personas que no son asertivas, por lo general se estresan demasiado cuando tienen que comunicar algo, debido a su falta de pericia, a que son introvertidos y esta situación les causa cierta ansiedad que los lleva al desastre total. Así que la recomendación es que practiquen con anticipación lo que quieren expresar, hagan ejercicios de respiración para que no se les note el nervio y exprésate de forma relajada para que las ideas fluyan de manera organizada.

No siempre se puede estar de acuerdo. - Cuando no estemos de acuerdo con algo, hay que manifestarlo, no debemos tener miedo de expresar nuestro punto de vista porque siempre debemos comportarnos como somos, pues de lo contrario nos estaremos reprimiendo y causando mucha frustración. Es de suma importancia aprender a decir “no” porque te servirá para marcar límites (Rivera, 2015).

Defender las ideas sin ser agresivo. - Si queremos defender nuestras ideas antes de imponerlas, debemos conservar la calma en todo momento, saber escuchar, entender lo que nos están tratando de explicar, no engancharnos si hay insultos de por medio o si el tono de voz sube de intensidad, porque lo único que conseguiremos es que se polaricen las cosas.

Generar mayor autoconfianza. - Saber que cuando se ha tomado una decisión complicada, te ayudará a mantenerte firme y puede ser que la decisión que se ha tomado no es la que produzca los mejores resultados, pero debemos estar conscientes que fue una decisión tomada por nosotros, sin que hubieran intervenido terceras personas. Seguramente en una futura toma de decisión nos irá mejor porque lo haremos con mayor confianza y seguridad en nosotros.

Aprendes a romper esquemas. - El éxito y brillantez que llegamos a tener en esta vida, es cuando logramos cambios importantes en nuestra personalidad y lo vemos reflejado tanto en lo personal como en lo profesional; para ello es necesario que levantemos nuestros ideales que nos han tirado y que lo único que nos ha dejado es una falta total de seguridad y una timidez que nos impide depender de los demás para poder tomar una decisión, es el momento indicado de romper estos esquemas que lo único que provocan es un estancamiento y mucha frustración.

Tu lenguaje corporal se impondrá. - Hay personas que desde que las conoces sabes que tienden a ser asertivas, debido a que su postura cuando están entablando una comunicación es con el cuello erguido, no evitan el contacto visual, se encuentran relajados, saben escuchar y por su tono de voz generan mayor confianza con su interlocutor para que se promueva un diálogo cordial que permita transmitir la idea correcta o llegar a acuerdos sin que exista fricción de por medio.

Lograr la asertividad requiere de tiempo, no se logra de la noche a la mañana, pero lo que si necesitamos hacer para poder lograr ser asertivos es poner en práctica cualquier acción mediante la cual desarrollemos de manera positiva nuestra asertividad, pues si nos quedamos en una actitud pasiva y no somos promotores de nuestro cambio, jamás aprenderemos a comunicar nuestras convicciones y a defender nuestros derechos frente a los demás (Rivera, 2015).

Funciones Sustantivas

Las funciones sustantivas tanta docencia, investigación y la proyección social o extensión derivan sus tres misiones fundamentales el hombre, la ciencia y la sociedad. Las tres funciones se relacionan íntimamente entre sí y tienen como finalidad común, el servicio al país. Las tres conforman esta estructura tridimensional de manera que la proyección social

da sentido a la educación. Así los estudiantes, a través de experiencias de investigación en los distintos cursos de su carrera o en cursos específicos de metodología de investigación, deben ir adquiriendo un espíritu investigativo de búsqueda para que, creativamente aprendan a preguntarse, a asumir un objeto de estudio, a seguir un proceso metodológico (Coria, 2017).

Las acciones de la Universidad siempre han estado relacionadas con el hombre, la ciencia y la sociedad. El propio término universidad se asocia a lo universal en dos sentidos; por un lado, se entiende como centro de enseñanza superior que agrupa diferentes ciencias y disciplinas y por otro lado porque los conocimientos obtenidos tienen validez. La universidad es una institución social porque son centros del saber, de transmisión de conocimientos y de formación cultural que tiene sus normas y valores, organización y estructura que responden al escenario socioeconómico y político social donde descansa una actividad (Fabre, 2018).

Es fundamental contar con las funciones sustantivas por el proceso que cumplen desarrollar de manera unida las respuestas y exigencias sociales porque han ido desencadenando una producción importante en los educandos de la Universidad Técnica Particular de Loja, también los docentes están preparándose para llevar el proceso de enseñanza aprendizaje de una manera óptima conjuntamente con la investigación.

¿Cuáles son las funciones sustantivas de la Universidad?

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 (Franco, 2017).

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 (Franco, 2017).

Las universidades como centros del saber cristaliza el proceso social del conocimiento: producción, difusión y aplicación de los conocimiento que no es más que la manifestación del lugar que ocupa la ciencia dentro de estas instituciones, en primer lugar, porque en las universidades se asimilan los conocimientos adquiridos por la humanidad representados en las diferentes disciplinas, en segundo lugar porque en ellas se producen nuevos conocimientos a través de las investigaciones que realizan profesores y estudiantes y en tercer lugar porque los conocimientos producidos van dimidos a transformar el entorno social. De ahí que su encargo social se concreta en tres procesos que se ponen en ejecución por acción del conocimiento: docencia, investigación y extensión (Franco, Funciones sustantivas, 2017).

- La producción del conocimiento científico y tecnológico
- La formación de la persona y del talento profesional, humano y ciudadano a través de la generación de condiciones y oportunidades para el desarrollo de sus capacidades
- La gestión del conocimiento y los saberes de manera ética, crítica y prospectiva para la solución de los problemas de la sociedad, el desarrollo humano y la institucionalidad democrática
- La generación, preservación y difusión de la cultura
- La construcción de una comunidad universitaria que genere oportunidades y capacidades para el bienestar de sus miembros
- La vinculación con la colectividad y entidades e instituciones sociales tanto nacionales como extranjeras

Finalmente, la estructura del modelo Educativo-Pedagógico Institucional, particularizado en la formación de grado incluye cinco espacios de formación: desarrollo conceptual, desarrollo investigativo, desarrollo profesional, desarrollo de vinculación y desarrollo de la capacidad operativa instrumental. En ellos se aportan los elementos teóricos necesarios para la comprensión de problemas específicos de las distintas carreras, las habilidades para la comprensión de la lógica investigativa y la práctica en el ejercicio mismo del proceso investigativo. La aplicación en campos de prácticas preprofesionales proporciona herramientas metodológicas, aproximación al campo laboral; y, la vivencia y

gestión en los proyectos de vinculación fortalece la característica fundamental de la misión universitaria: formar profesionales socialmente responsables (Franco, Funciones sustantivas, 2017).

Comunicación, desarrollo y cambio social

La comunicación, desarrollo y cambio social son contribuciones teóricas vinculadas estrechamente a los programas de desarrollo social, económico, político y cultural se ha expresado fundamentalmente en dos vertientes, una claramente modernizadora y otra que podríamos llamar participativa. La primera nacida en años de posguerra en laboratorios de universidades norteamericanas, se impuso fácilmente en América Latina, África y Asia montada sobre la influyente ola de las políticas sociales. La segunda nació de un parto difícil al ras de la realidad, cruzada por conflictos sociales. Como todo proceso los diferentes modelos conceptuales que fueron puestos en circulación al amparo de las dos grandes vertientes han evolucionado y en muchos casos convergen en la ideología de mantener a los educandos siempre en la investigación y admirando el cambio social (Martinez, 2017).

La comunicación para el desarrollo hacía énfasis en una tecnología apropiada, que pudiera ser asumida por el campesino pobre, y planteaba además la necesidad de establecer flujos de intercambio de conocimiento e información entre las comunidades rurales y los técnicos y expertos institucionales, en lugar de asumir que la solución era una “transferencia” unidireccional de conocimientos.

La comunicación para el desarrollo, además de valorar el conocimiento local, entendía la necesidad de respetar las formas tradicionales de organización social y de fortalecerlas, para contar con un interlocutor válido y representativo. Otro aspecto distintivo de la comunicación para el desarrollo es el énfasis en la capacitación en técnicas de comunicación de los agentes de cambio y la producción de materiales apropiados para el contexto cultural de cada programa.

La Comunicación para el Cambio Social, nace como respuesta a la indiferencia y al olvido, rescatando lo más valioso del pensamiento humanista que enriquece la teoría de la comunicación: la propuesta dialógica, la suma de experiencias participativas y la voluntad de incidir en todos los niveles de la sociedad. La comunicación para el cambio social es una comunicación ética, es decir de la identidad y de la afirmación de valores; amplifica las

voces ocultas o negadas, y busca potenciar su presencia en la esfera pública. Recupera el diálogo y la participación como ejes centrales; ambos elementos existían entrelazados con otros modelos y paradigmas y estaban presentes en la teoría como en un gran número de experiencias concretas, pero no tenían carta de ciudadanía entre los modelos dominantes de modo que no alimentaron suficientemente la reflexión (Martínez, 2017).

Consecuencias de las funciones sustantivas

Si bien las funciones sustantivas de la educación superior se han convertido en base histórica y estructural de la educación superior, frente a los resultados obtenidos, los aportes teóricos, conceptuales y experienciales, se ha logrado identificar que las funciones sustantivas poseen diferentes interpretaciones, en las cuales se refleja la diversidad de los escenarios en los que se crean y como sus miembros se identifican con ella (Trejos, 2018).

Esto genera una serie de condicionantes que pueden debilitar el rol del docente, como ciudadano activo y constructor de paz en la construcción misional y estructural de la institución universitaria si no se gestiona adecuadamente esta multiplicidad. Entre las diversas interpretaciones, atendiendo a los objetivos de la investigación se señalan las siguientes: holística, pragmática, subjetiva, emancipadora, kerigmática y academicista, las cuales se desarrollan a partir de las categorías de análisis y los aportes teóricos.

La interpretación holística. - De las funciones sustantivas de la educación superior implica el reconocimiento de una interacción constante entre la investigación, la docencia y la extensión y proyección social como un todo; generando un relacionamiento permanente entre los individuos y el contexto, permitiendo identificar valores y significados comunes, convirtiendo la realidad en el resultado proveniente de una integración entre los diferentes elementos que conforman el mundo. En esta visión, los actores educativos se relacionan de forma simétrica, donde el poder se diluye en la participación activa y colectiva para la construcción de procesos orientados a la paz. Esta interpretación puede representarse con un círculo como símbolo del todo y la unidad en el que se relacionan los actores educativos entorno a valores comunes unidad.

La mirada pragmática. - Limita el potencial de las funciones sustantivas con relación a los procesos administrativos, priorizando las actividades propias de cada instancia según la utilidad que pueda representar a la institución, esta última, vista como una organización

inserta en un modelo económico capitalista, que condiciona su naturaleza y propósito al mercado y a la competencia.

La interpretación subjetiva. - Implica el reconocimiento de la visión que adquieren los actores educativos respecto de las funciones sustantivas y las instituciones debido a su percepción y la relación con ellas, construyendo una posición personal frente a los mecanismos de los que se sirve la educación. En otras palabras, los docentes, estudiantes, investigadores y demás miembros de la comunidad educativa, sustentan sus acciones en la propia interpretación y en sus intereses, atomizando las iniciativas de participación, promoviendo el individualismo y el protagonismo, dificultando el dialogo, el consenso y la construcción colectiva (Trejos, 2018).

La docencia principal función sustantiva

El docente dentro del proceso de función sustantiva es el principal actor por lo que tiene que cumplir dentro del rol académico y la interacción entre el docente y la propuesta de identidad institucional se centra en:

- Entender la universidad como centro de formación genera, conserva y trasmite saberes, conocimientos y experiencias culturales situadas en la relación e interrelación de personas.
- Búsqueda de construcción de conocimiento concreto y en contextos específicos.
- Su quehacer se inspira en proponer un proceso de construcción del conocimiento centrado en la experiencia a través del cual señala como temas fundamentales.
- Amar como sentido de existencia humana y fuente de reconocimiento de la dignidad del otro como semejante.
- Servir como una experiencia de búsqueda de la dignidad propia y del otro.
- Uno de los retos de la docencia es transformar la visión de la educación como el almacenamiento de saberes que están totalmente aislados de la realidad.
- Se necesita generar un proceso de aprendizaje que vincule las vidas de las personas.
- La docencia para la construcción de paz, significa donarse y servir a la realidad para construir una sociedad más estable y justa a través de servir mejor. De esta forma se remite a una misión en la que el ser humano se construye a diario aprovechando lo que está a su alrededor para aprender y construir conocimiento dando posibilidades de servir al mundo sin pasar sobre el otro.

- Como formador, la búsqueda se centra en generar experiencias que pongan al servicio de los demás los conocimientos adquiridos a través de:
- Reconocer el ser humano como ser de diversas dimensiones, presentando la docencia como una función sustantiva a través de la cual median procesos de aprendizaje articulados a la investigación orientada a las relaciones humanas que den respuesta a las necesidades de la sociedad.
- Abordar el tema de diversidad de pensamiento.
- El aula como lugar de primera experiencia en resolución de conflictos
- El docente tiene un rol primordial como constructor de paz (Trejos, 2018).

Ventajas y desventajas de las funciones sustantivas

Las ventajas es que las funciones sustantivas propician que sus establecimientos sean centros de investigación científica y tecnológica, para fomentar y ejecutar programas de investigación en los campos de la ciencia, tecnología, las artes, las humanidades y los conocimientos ancestrales (Xiomara De Aparicio, 2017).

- La creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y la cultura.
- La preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan la aplicación de conocimientos y métodos científicos y para la creación artística.
- La difusión, la valoración y la transferencia del conocimiento al servicio de la cultura, de la calidad de la vida y del desarrollo económico.
- La difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida
- Formar, capacitar, especializar y actualizar a los estudiantes y profesionales en los niveles de pregrado y posgrado, en las diversas especialidades y modalidades.

Desventajas

Dentro de las funciones sustantivas también están las desventajas que no favorecen el desarrollo pedagógico y metodológico de las universidades.

- Profesionalización a los docentes capacitándolos y obteniendo doctorados que conlleven a una óptima educación

- Obligación en creación de infraestructura física con recursos académicos estructurados para conseguir las estrategias
- La no planificación con sílabos adecuados o acordes a la carrera o especialidad respectivamente con la planificación
- No motivación a los estudiantes a cumplir su carrera académica y permanencia y verificación de conocimientos
- No vinculación con toda la comunidad del campus universitario para buscar el plan de mejoras de la institución (Xiomara De Aparicio, 2017).

El sentido de las funciones sustantivas en la Universidad

El objetivo fundamental es promover la formación integral de las personas en cuanto ser racional, que es capaz de dirigir su vida e intervenir como agente de convivencia, esto se llama en términos tomistas prudencia, es decir, lograr esa madurez racional y esa capacidad autodirectiva. Estado de virtud es, en otras palabras, alcanzar la formación integral que es a lo que apuntan las actividades de formación de la universidad. En este sentido se comprende que la formación integral no se contraponga o se separe de la formación del profesional (Ramirez, 2015).

De las funciones sustantivas se desprende que las profesiones impartidas en una Universidad son orientadas desde el humanismo porque el docente en primera instancia es quien en un dialogo abierto con modelos de desarrollo, perspectivas económicas, ideologías políticas, sistemas sociales específicos e incluso con otros saberes y posturas religiosas. Busca dialogar con la comprensión humanística de la universidad y lo hacen parte de los de los saberes de las disciplinas (Ramirez, 2015).

El modelo pedagógico institucional define la educación como un proceso que abarca todos los niveles de vida, desde la crianza, el desarrollo psicológico y el perfeccionamiento gradual de las potencialidades inteligencia y voluntad. La universidad en la parte investigativa se basa en la formación integral logrando en el discurso las competencias laborales, por lo tanto, la universidad, sin desconocer esta realidad, se arriesga hablar de las dimensiones de la acción eso quiere decir comprender, hacer, obrar y comunicar (Ramirez, 2015).

Dentro del contexto de la extensión universitaria en los últimos años ha venido realizando un trabajo continuo para apoyar la adaptación, participación, permanencia y graduación oportuna de los estudiantes, a pesar que sus actividades han sido semipresencial o a distancia ha promovido las condiciones para su óptimo desarrollo, ya que su énfasis principal sigue orientado hacia la modalidad presencial y entregar a la comunidad Riosense y Quevedeña profesionales con alto grado de productividad a nivel nacional e internacional.

2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGAIÓN

2.1.2.1. Antecedentes investigativos

En la tesis de licenciada en comunicación social de la Universidad de Guayaquil con el tema comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales Lissette Catherine Calderón Matute manifiesta que al comunicación asertiva es fundamental porque es una forma de expresión consciente, congruente , clara directa y equilibrada, cuya forma es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir , o perjudicar , actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad.

La conducta y la comunicación asertiva son habilidades sociales que se pueden formar, desarrollar a través de entrenamiento y que contribuyen al mejorar las relaciones interpersonales. Parte de la expresión de pensamientos, sentimientos y creencias en forma directa y apropiada sin violar los derechos de los demás. Ahora lleva a entender la comunicación como un asunto de vital importancia en la comunidad, permite asumir de forma deliberada, por cuanto en todos los espacios de la educación se aprende y enseña diariamente además de contenidos, también están otros aprendizajes de igual importancia, entre los que se cuentan:

- Actitudes
- Estilos de autoridad.
- Formas de expresión.
- Normas y gustos.

Licenciada Nohemí Zamora Álvarez en su tesis de estrategias para fortalecer la comunicación asertiva de la Universidad Pedagógica Nacional de México se refiere a la manera como el Docente, ejerce influencia positiva sobre el comportamiento de sus estudiantes. La comunicación asertiva, nos permite sentirnos cómodos, pues nos ofrece una alternativa apropiada para enfrentar situaciones interpersonales conflictivas como: Rechazar una petición, expresar desaprobación personal, ofrecer o recibir un halago, defender sus ideas, solicitar, exigir.

Se esperaría que el docente desarrollara habilidades para ser asertivo, saber manejar adecuadamente sus interrelaciones con el estudiante que confía en él, que le deposita su confianza, que espera respeto, que está dispuesto a escuchar sus opiniones, puesto como se sabe, una persona es asertiva cuando es capaz de expresar sus deseos y sentimientos personales respetando los derechos y sentimientos del otro. Una persona da muestras de asertividad si se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta y honesta con cualquier persona, ya sean amigos, familiares o extraños.

Puede expresar su desacuerdo con los demás, manifestar su discrepancia cuando piensa que es importante pedir explicaciones y decir "NO" sin sentirse culpable, llevar a cabo planes para modificar la propia conducta y también es capaz de pedir a los otros que cambien su conducta. Todo ello aumenta su autoestima, la confianza que tiene en sí misma y esto, a su vez, hace que sus relaciones con los que le rodean sean más satisfactorias.

Rene Avilés Fabila en su artículo científico en la Revista Reencuentro de la ciudad de México con el tema las funciones sustantivas de la universidad manifiesta. Que es verdad que las universidades deben contar con una amplia definición de cultura, sí, pero no tanto como para darle un sentido antropológico, porque entonces sería innecesario advertir la tercera función sustantiva. Una vez en posesión de una adecuada definición de cultura, pasaremos a la creación de la política cultural. Necesitamos saber a dónde queremos y podemos llegar.

La cultura que producimos la hacemos con mayores dificultades cada día y si a eso le sumamos la llegada de gobiernos por completo ajenos a la cultura y funcionarios de educación y cultura que apenas conocen las carteras que les entregaron, el cuadro casi está completo. Falta la crisis, la reducción del presupuesto y la falta de entereza para defender lo avanzado.

La nueva realidad ha puesto distancia. un profesor medio, digamos normal, cumple con la docencia y si desea mejorar la calidad de su trabajo investiga seriamente. Muy lejos está de la difusión de la cultura. He pasado cuarenta años de mi vida en las universidades públicas y la cumplen de modo ajeno a la exigencia original. Se le solicita a un funcionario o un grupo de expertos que cumplan con esa función, que hagan cultura.

2.1.2.2. Categoría de Análisis

Categoría de Análisis – 1: Asertividad Comunicacional

Definición. - La asertividad comunicacional siempre depende de una actitud positiva al momento de expresar tu opinión acerca de algo o alguien. En ocasiones, existen situaciones que te hacen actuar de una forma no muy adecuada, pero hay ciertos lugares y personas con los que tienes que prestar mucha atención y pensar la manera en que te comunicarás con ellos.

Operacionalización de las variables

- Comunicación
- Valores
- Actitud

Categoría de Análisis – 2: Funciones sustantivas

Definición. - Las funciones sustantivas tanta docencia, investigación y la proyección social o extensión derivan sus tres misiones fundamentales el hombre, la ciencia y la sociedad. Las tres funciones se relacionan íntimamente entre sí y tienen como finalidad común, el servicio al país. Las tres conforman esta estructura tridimensional de manera que la proyección social da sentido a la educación

Operacionalización de las variables

- Docencia
- Investigación
- Proyección

2.1.3. POSTURA TEORICA

La presente investigación de asertividad comunicacional en la integración de las funciones sustantivas se le atribuye al filósofo (Jurgen Habermas, 1929). Quien describe los valores modernos y contemporáneos proponiendo que la modernidad está fundamentada en una desarticulación cultural en la esfera cognitiva por el progreso científico y tecnológico, la esfera valorativa, relacionada con la evolución moral y ética; y, la esfera estético expresiva, que se expresa en las formas contraculturales de la vida. De la misma forma haber realizado aportaciones importantes a la teoría social crítica, la teoría de la ciencia, la teoría del lenguaje y comunicación, y la teoría de la acción y la ética.

La Teoría de la acción comunicativa, referente imprescindible para la filosofía y las ciencias sociales contemporáneas, desarrolla un concepto de razón comunicativa en forma de una compleja reflexión acerca de la dialéctica inherente a una modernidad racionalizada que puede muy bien convertirse en un abismo para sí misma. En palabras de su autor, «la teoría de la acción comunicativa permite una categorización de la trama de la vida social con la que se puede dar razón de las paradojas de la modernidad». «Apropiación sistemática de la historia de la teoría sociológica», este libro constituye uno de los mejores análisis de la Europa de posguerra y de su orden político, económico, social y cultural. Cuando algunos de los supuestos de ese orden empiezan a convertirse en pasado, da las claves de él y permite examinar a fondo, mirándolas al trasluz, las principales cuestiones del presente.

Entre sus obras más importantes figura también "Facticidad y validez", en la cual de algún modo aplica los principios de su teoría de la acción comunicativa a la teoría del derecho y la teoría de la democracia, delineando su propia teoría de la democracia deliberativa en contraposición a los modelos de democracia liberal y republicana, respectivamente.

Las formas de racionalismo en la sociedad occidental han predominios de ciertos tipos de acciones sobre otras en la práctica comunicativa. Según Habermas, existen ciertos efectos de acción en la comunicación de carácter locucionario (cuando una persona expresa algo), ilocucionario (cuando una persona expresa algo con el afán de ser comprendido) y perlocucionario (cuando una persona expresa algo con el afán de lograr algo). Estos efectos se encuentran inmersos en lo que el autor denomina como "elementos pragmáticos formales"

¿Cómo Habermas relaciona esto con la idea de mundo de la vida? La respuesta se expresa en la acción comunicativa, ya que, para el autor, este tipo de acción supone la realización de las dimensiones constitutivas del sujeto (cultura, sociedad y personalidad). Por ello, el autor da cuenta de la condición humana como un esquema que permite entender al ser humano en la realización de todas sus dimensiones esenciales.

2.1.4. HIPÓTESIS

2.1.4.1. Hipótesis General

Determinando la incidencia de la asertividad comunicacional mejorara la integración de las funciones sustantivas de la universidad particular de Loja campus Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2019?

2.1.4.2. Sub hipótesis o derivadas

Analizando la importancia de la asertividad comunicacional en el dinamismo de las actividades pedagógicas en la Universidad Técnica Particular de Loja.

Identificando las técnicas de la asertividad comunicacional influyen en la productividad científica en la Universidad Técnica Particular de Loja.

Describiendo el impacto de la asertividad comunicacional de los programas y proyectos de vínculo con la sociedad en la Universidad Técnica Particular de Loja

2.1.5. Variables

2.1.5.1. Variable dependiente

Asertividad determinado comunicacional

2.1.5.2. Variable independiente

Funciones sustantivas

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

En el presente informe final de investigación se aplicó la encuesta a 220 estudiantes, 30 docentes y 2 personal administrativo de la Universidad Técnica Particular de Loja campus Quevedo, analizando de forma directa el entorno de la población educativa de tan importante institución.

Para la comprobación de la hipótesis señalada en el presente informe final de investigación final se tomó en cuenta las primeras siete preguntas y se aplicó la prueba estadística del cuadro y la campana de Gauss.

Tabla – 1: Población y muestra

Población	Muestra	%Muestra
Estudiantes	220	86%
Docentes	30	12%
Administrativos	2	2%
Total	253	100%

Fuente: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Elaborado por: Tene Manguía Johny David



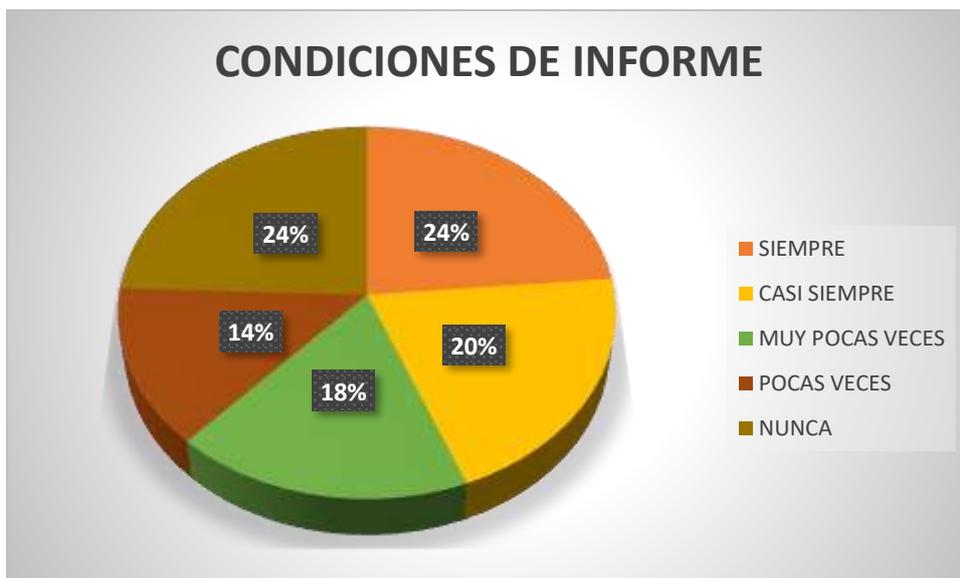
Tabla – 2: Preguntas para la hipótesis

PREGUNTAS	Nunca	Pocas veces	Muy pocas veces	Casi siempre	Siempre	Total
¿Las instrucciones que recibe de los docentes son claras?	20	15	21	18	12	86
¿Existe clima armónico y de confianza en desarrollo de las clases?	26	12	8	16	24	86
¿Se utilizan técnicas de comunicación asertiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje?	28	8	12	17	21	86
¿La institución realiza capacitación sobre las técnicas y habilidades para mejorar las relaciones interpersonales mediante la comunicación asertiva?	39	12	23	5	7	86
¿Los resultados de los proyectos de vinculación inciden en la productividad científica?	22	19	20	12	13	86
¿La comunicación asertiva influye en el abordaje de las necesidades prioritarias de la sociedad?	7	15	11	23	30	86
¿La asertividad comunicacional incide en la creación y desarrollo de nuevos conocimientos con perspectiva crítica e innovación?	5	2	12	32	35	86
Total	147	83	107	123	142	602
Porcentaje	24,42%	13,79%	17,77%	20,43%	23,59%	100%

Fuente: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Gráfico – 1: Condiciones de informe



Fuente: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Para la comprobación de la hipótesis los encuestados en un 24% consideran que nunca ha influenciado la asertividad comunicacional en las funciones sustantivas de la institución universitaria, por lo tanto, no se ha podido desarrollar programas y proyectos de vínculo con la sociedad, entonces es muy considerable que se realice talleres de información para optimizar el proceso de enseñanza aprendizaje.

Muestra: $86 = 100\% = 60\%$

$H^{\circ} = 80\%$

$$\underline{Z = \dot{X} - u}$$

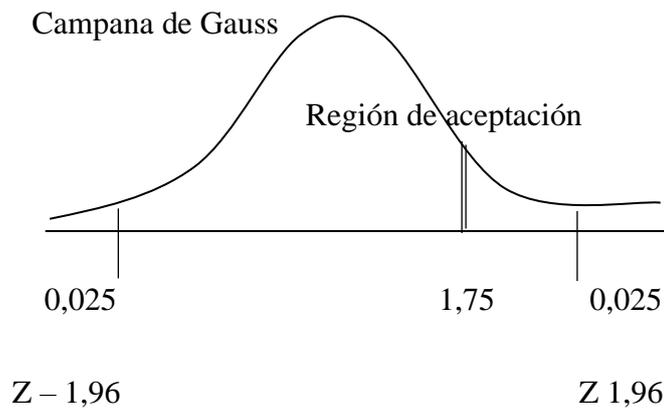
$$O/\sqrt{n}$$

$$\underline{Z = 80\% - 24\%} = \underline{Z = 0,80 - 0,24\% =} \quad \underline{0,56} = 1,75$$

$$3 / \sqrt{86}$$

$$3 / 9,27$$

$$0,32$$



En las instituciones de educación superior de la provincia de Los Ríos se debe incentivar a toda la comunidad educativa a que este constantemente capacitándose en programas y proyectos de vínculo con la sociedad y porque no realizarlo a través de la asertividad comunicacional, esto lograra que sean más receptivos al momento de recibir sus clases, de la misma manera tendrán la plena confianza y podrán proyectarse y desenvolverse sin inconvenientes en el transcurrir de su etapa universitaria, logrando el crecimiento como ser humano útil a la sociedad, preparándolo para participar con nuevas estrategias y transformaciones adecuadas a la nueva era.

Además, optimizando en un 80% con talleres de información de la asertividad comunicacional se podrá perfeccionar programas y proyecto de vínculo con la sociedad Universitaria, con ideas innovadoras por parte de los comunicadores sociales, psicólogos pedagógicos y las funciones sustantivas, docentes, la investigación y la extensión de vinculo universitaria se podrán desarrollar de una manera adecuada, forjando el buen vivir de los estudiantes, docentes y personal administrativo, valor que recae en el lado derecho de la región de aceptación de la Curva de Gauss.

3.1.2. Análisis de interpretación de datos

Encuesta realizada a los estudiantes de la Extensión Universitaria del cantón Quevedo sobre la asertividad comunicacional en la integración de las funciones sustantivas.

Pregunta – 1: ¿Las instrucciones que recibe de los docentes son claras?

Tabla – 3: Las instrucciones que recibe son claras

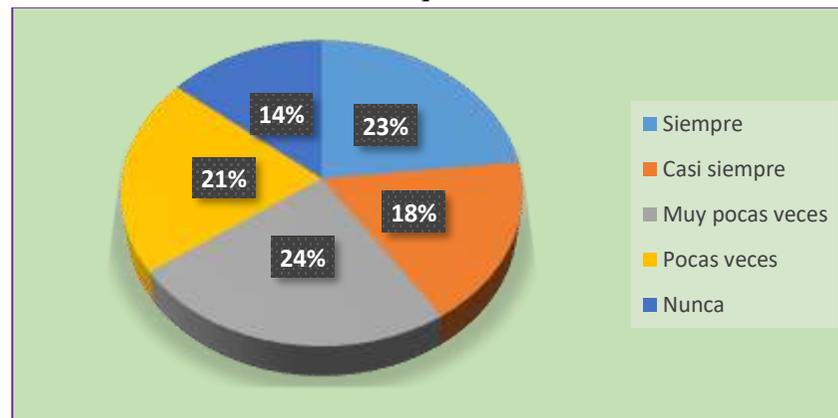
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	23%
Casi siempre	15	17%
Muy pocas veces	21	24%
Pocas veces	18	21%
Nunca	12	14%
Total	86	100%

Fuente: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Encuesta: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Gráfico – 2: Las instrucciones que recibe son claras



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los encuestados respondieron con 24% muy pocas veces, 23% siempre, 21% pocas veces, 18% casi siempre y 14% nunca; referente a que, si las instrucciones que recibe de los docentes son claras, por lo que es evidente que muy pocas veces los estudiantes comprenden bien las actividades por lo tanto necesitan mayor explicación para lograr la enseñanza aprendizaje de optima manera.

Pregunta – 2: ¿Existe clima armónico y de confianza en desarrollo de las clases?

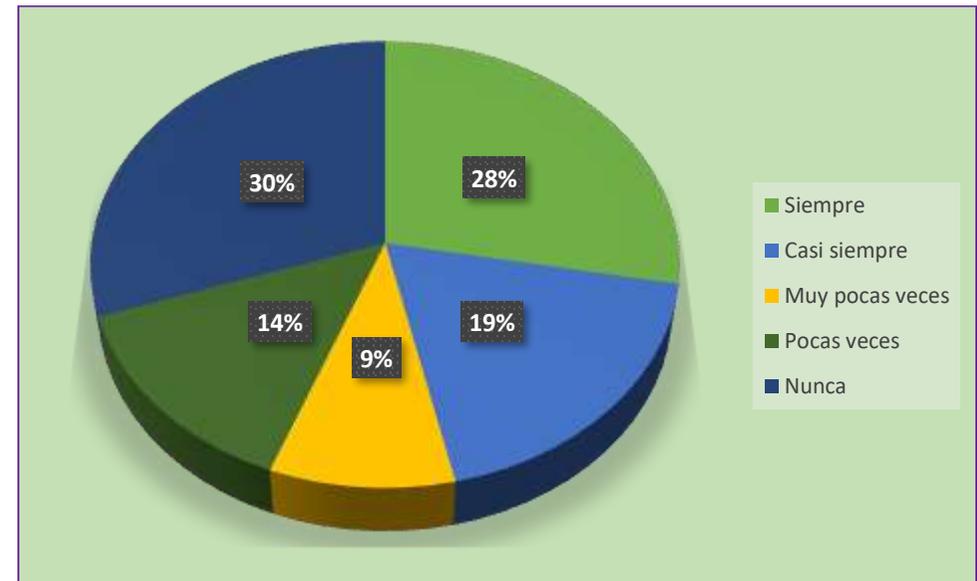
Tabla – 4: Existe clima armónico y de confianza en desarrollo de las clases

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	28%
Casi siempre	16	19%
Muy pocas veces	8	9%
Pocas veces	12	14%
Nunca	26	30%
Total	86	100%

Fuente: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Gráfico – 3: Existe clima armónico y de confianza en desarrollo de las clases



Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Encuesta: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los encuestados manifestaron un 30% nunca, 28% siempre, 19% casi siempre, 14% pocas veces y 9% muy pocas veces referente a si existe clima armónico y de confianza en el desarrollo de las clases. Lo que está muy evidente que no hay familiaridad entre docentes y estudiantes para lograr trabajar de manera adecuada donde el proceso de enseñanza sea fructífero y de calidad por lo que se necesita la socialización de la asertividad comunicacional.

Pregunta – 3: ¿Se utilizan técnicas de comunicación asertiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje?

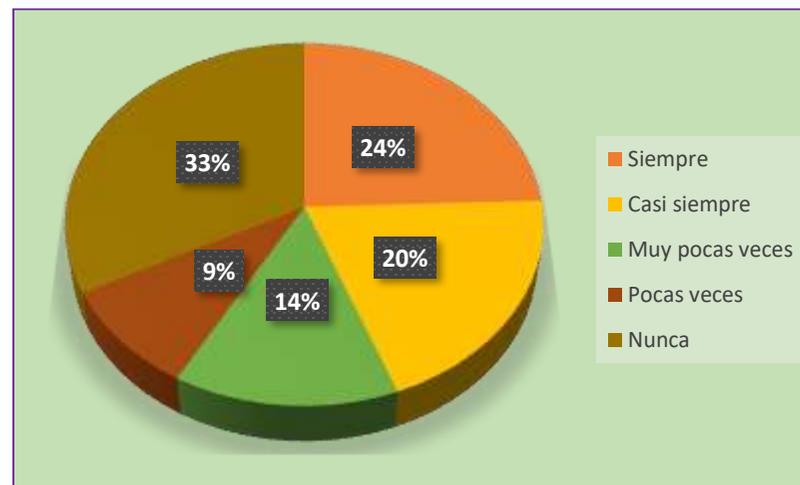
Tabla – 5: Se utilizan técnicas de comunicación asertiva en la enseñanza

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	24%
Casi siempre	17	20%
Muy pocas veces	12	14%
Pocas veces	8	9%
Nunca	28	33%
Total	86	100%

Fuente: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Gráfico – 4: Se utilizan técnicas de comunicación asertiva en la enseñanza



Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Encuesta: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la presente encuesta respondieron de la siguiente manera 33% nunca, 24% siempre, 20% casi siempre, 14% muy pocas veces, 9% pocas veces referente a si utilizan técnicas de comunicación asertiva en la enseñanza aprendizaje. Está muy claro que hay poco manejo de técnicas de comunicación asertiva por lo que es mejor buscar estrategias que conlleven a optimizar la comunicación que se pueda dialogar sin discriminar a nadie con conductas relevantes entre estudiantes, docentes y personal administrativo de la extensión universitaria.

Pregunta – 4: ¿La institución realiza capacitación sobre las técnicas y habilidades para mejorar las relaciones interpersonales mediante la comunicación asertiva?

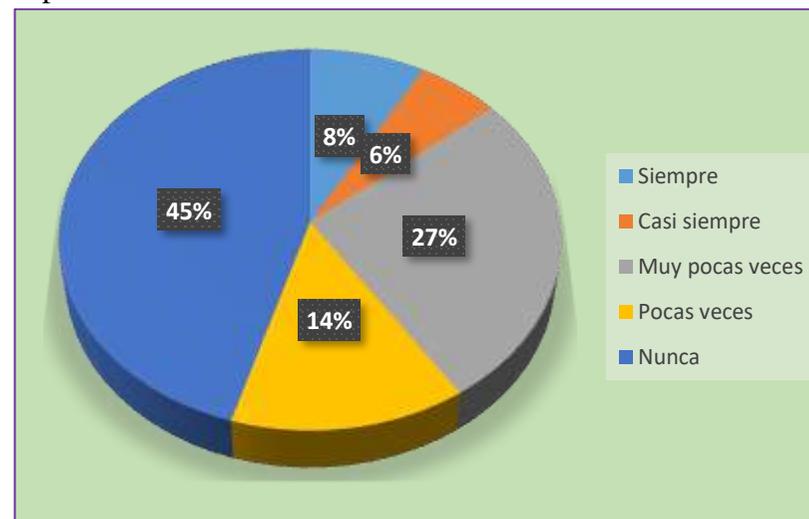
Tabla – 6: La institución capacita para mejorar las relaciones interpersonales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	8%
Casi siempre	5	6%
Muy pocas veces	23	27%
Pocas veces	12	14%
Nunca	39	45%
Total	86	100%

Fuente: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Gráfico – 5: La institución capacita para mejorar las relaciones interpersonales



Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Encuesta: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

ANÁLISIS E INTRPRETACIÓN: Para la pregunta sobre la institución capacita para mejorar las relaciones interpersonales los encuestados respondieron 45% nunca, 27% muy pocas veces, 14% pocas veces, 8% siempre, 6% casi siempre. Realmente es muy notorio que no se brinda capacitación para mantener las técnicas y habilidades y optimizar las relaciones interpersonales entonces es muy necesario trabajar fomentando la asertividad comunicacional que no existan conflictos personales entre ningún miembro de la comunidad universitaria.

Pregunta – 5: ¿Los resultados de los proyectos de vinculación inciden en la productividad científica?

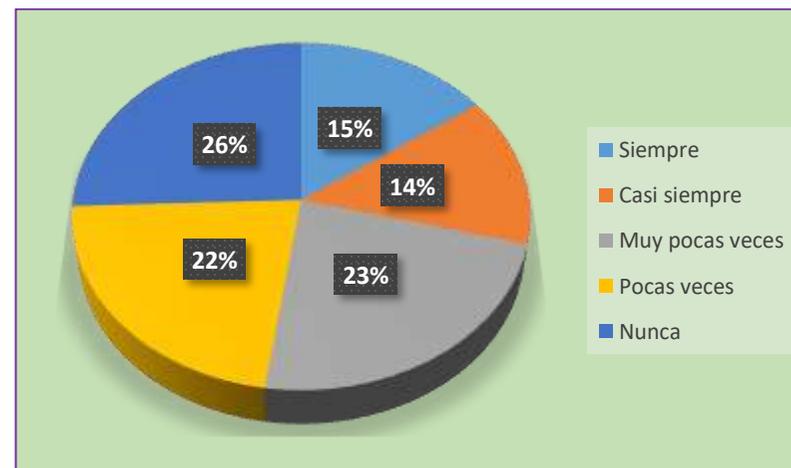
Tabla – 7: Los proyectos de vinculación tienen productividad científica

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	15%
Casi siempre	12	14%
Muy pocas veces	20	23%
Pocas veces	19	22%
Nunca	22	26%
Total	86	100%

Fuente: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Gráfico – 6: Los proyectos de vinculación tienen productividad científica



Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Encuesta: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los encuestados manifestaron sobre la pregunta que, si los resultados de los proyectos de vinculación inciden en la productividad científica en un 26% nunca, 23% muy pocas veces, 22% pocas veces, 15% siempre, 14% casi siempre. Por lo que es muy notorio que los proyectos de vinculación no tienen productividad científica entonces hay que tener constante capacitación para lograr con estrategias metodológicas los procesos adecuados y emprender importante productividad entre toda la comunidad universitaria.

Pregunta – 6: ¿La comunicación asertiva influye en el abordaje de las necesidades prioritarias de la sociedad?

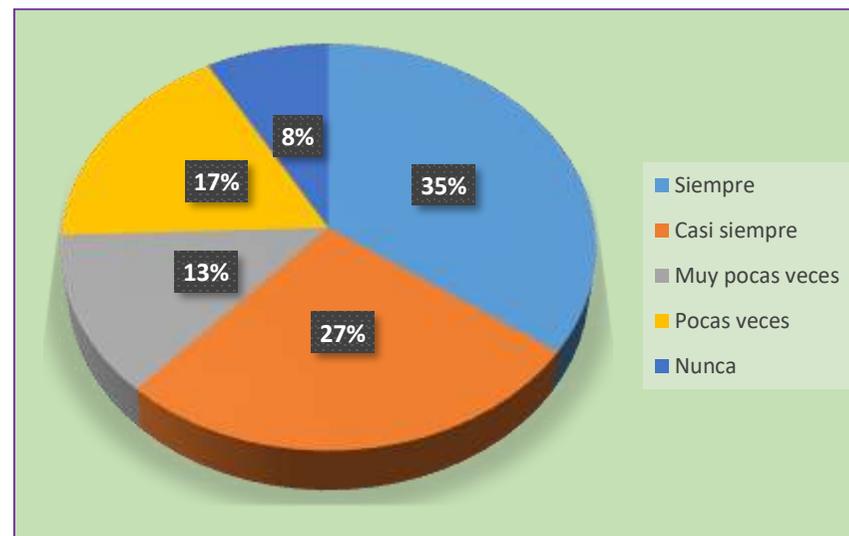
Tabla – 8: La comunicación asertiva influye en las necesidades de la sociedad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	35%
Casi siempre	23	27%
Muy pocas veces	11	13%
Pocas veces	15	17%
Nunca	7	8%
Total	86	100%

Fuente: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Gráfico – 7: La comunicación asertiva influye en las necesidades de la sociedad



Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Encuesta: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los encuestados manifestaron a la siguiente pregunta sobre la comunicación asertiva influye en el abordaje de las necesidades prioritarias de la sociedad con un 35% siempre, 27% casi siempre, 17% pocas veces, 13% muy pocas veces, 8% nunca. Es importante explicar que la comunicación asertiva si funciona cuando hay socialización y proyección de actividades, encaminadas a fortalecer la conducta del ser humano, donde no haya injurias con nadie más bien una fructífera comunicación que optimice la calidad humana de cada individuo en la sociedad.

Pregunta – 7: ¿La asertividad comunicacional incide en la creación y desarrollo de nuevos conocimientos con perspectiva crítica e innovación?

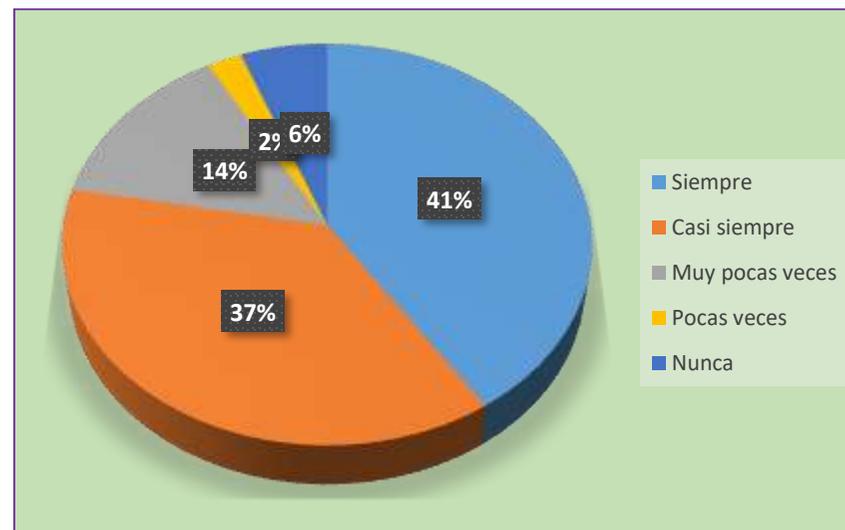
Tabla – 9: La asertividad comunicacional desarrollo conocimientos con innovación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	41%
Casi siempre	32	37%
Muy pocas veces	12	14%
Pocas veces	2	2%
Nunca	5	6%
Total	86	100%

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Encuesta: Estudiantes de la UTPL campus Quevedo

Gráfico – 8: La asertividad comunicacional desarrollo conocimientos con innovación



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los encuestados respondieron a la siguiente pregunta 41% siempre, 37% casi siempre, 14% muy pocas veces, 6% nunca, 2% pocas veces, referente a si la asertividad comunicacional incide en la creación y desarrollo de nuevos conocimientos con perspectiva crítica e innovación. Por lo que es muy fructífero que se realice talleres de información en la comunicación asertiva, para que acreciente la productividad en la comunidad universitaria y puedan entregar profesionales especializados para enfrentar la actual sociedad.

Entrevista a la Lcda. Lucia Aguayo Álvarez - Coordinadora del Centro Provincial Quevedo de la Universidad Técnica Particular de Loja

Pregunta – 1. Brinda su jefe inmediato retroalimentación de la gestión realizada en el área.

Realmente el trabajo es importante que se realiza en la extensión de Quevedo porque todos estamos comprometidos en darle el realce que se necesita la institución, siempre el jefe administrativo trata de cumplir con todos los reglamentos que exige la institución. Pero lo que mantiene en buen funcionamiento a la universidad son todos los que laboramos día a día con una planificación y estrategias pedagógicas que fomenten la enseñanza aprendizaje, porque juntos hacemos esta prestigiosa institución, docentes, estudiantes y personal administrativo.

Pregunta – 2. Existe un ambiente laboral, armónico y de confianza entre compañeros de su lugar de trabajo

Claro el trabajo es fructífero entre todos, siempre hay un ambiente agradable, a pesar que en ocasiones no hay acuerdos por alguna situación pero tratamos de llevar todo en calma porque así se desarrolla una institución con fortalezas y debilidades, ya son algunos años que nos mantenemos juntos laborando en la especialización de estudiantes en la ciudad de Quevedo y como estamos a nivel de la Provincia de Los Ríos la mayoría de educandos que se educan en nuestra institución mantienen una conducta adecuada y nosotros como representantes de la Universidad tratamos siempre de ser muy amables entre todos los compañeros de trabajo.

Pregunta – 3. Existe un trabajo colaborativo en la ejecución de tareas asignadas a su área

Siempre hay responsabilidad por parte de cada uno de quienes laboramos en la universidad, porque cumplimos con las tareas asignadas es el caso de la planificación, y ejecución de actividades se busca fortalecerlas de la mejor manera donde todos debemos cumplir a cabalidad, es el caso que muchas veces hablamos antes de iniciar la jornada laboral

por ejemplo en una mesa redonda tratamos de ejecutar todas las actividades que se realizan en el día para que se la proyección sea importante en la semana, ya que muchos docentes y estudiantes no habitan en la ciudad la mayoría llegan de otras ciudades, entonces hay que empoderarse de que todo lo acordado tenga la aceptación deseada y con grupos de trabajo establecer importantes mejoras a la institución.

Pregunta – 4. Las evaluaciones de los procesos académicos y administrativos se los realiza mediante una afectiva comunicación asertiva.

Particularmente de todos los procesos de evaluación siempre se busca darle una solución y que toda la comunidad universitaria este de acuerdo a lo que realiza a pesar que no hay una adecuada comunicación asertiva, se busca que todos puedan comprender el proceso, como todo institución hay conflictos pero estamos nosotros para mediar y lograr que se pueda llevar a cabo las evaluaciones, todos se comprometen a trabajar adecuadamente siendo responsables en sus tareas encomendadas, por lo que la comunicación debe estar siempre latente en todos los procesos por eso se busca proyectos de vinculación que beneficien a todos con una ejecución a corto y mediano plazo y con objetivos concretos.

Pregunta – 5. Cree usted que con talleres de información en asertividad comunicacional se lograra fomentar una óptima comunicación

Efectivamente existen buenos proyectos que deben realizarse con productividad, para que haya confianza y respeto hacia los demás, que todos tengan la capacidad de opinar y cuando un tema sea de dilucidarlo puedan hacerlo sin ningún estereotipo negativo, mas bien lograr afianzarse con actitud positiva y estrategias de cambio que beneficien la consolidación educativa, todos tenemos la capacidad, sino que en algunas personas se necesita mayor proyección, que puedan empoderarse de su trabajo y defiendan con altivez su tema o informe, que magnifico seria que con talleres de información se logre cambiar la actitud de las personas y fomentar una óptima comunicación.

La realidad de la asertividad es que todos podemos mantener nuestro comportamiento, se puede aprender y mejorar, tratar de ser consciente de comunicar tus sentimientos sin dejarte llevar por las emociones, tratar que todos tengamos una adecuada autoestima y

confianza en sí mismo y como logramos esto fácil, con la experiencia personal, ya que siendo asertivo, serás más cauto y te comunicarás más afectivamente cuando lo necesites.

3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERAL

3.2.1. Especificas

La mayor parte de los encuestados no tiene mucho conocimiento de la asertividad comunicacional y lo demuestran con los resultados obtenidos, por lo que muchos cuentan inclusive que han estado trabajando con actividades asertivas, pero hasta allí queda y nada más, no hay una mayor proyección, para saber cuáles son los beneficios que se adquieren si se mantiene una adecuada comunicación.

La asertividad comunicacional es muy importante por la información que te brinda expresar tus verdaderos sentimientos y defender tus derechos que te pueden hacer maravillosamente confortante, cuando dicen lo que quieren, independientemente de que si lo consiguen o no, la comunidad universitaria lograra vivir de forma más auténtica y feliz.

Se concluye que la comunidad universitaria dentro de las funciones sustantivas cumple un rol fundamental porque se necesitan entre sí, docentes, investigación y extensión y vínculo con la sociedad, no deben apartarse por tal indecoroso que fuere el caso, o también sea por conflictos internos o externos, más bien deben fortalecerse con un compromiso de incentivar y motivar a las futuras generaciones en compartir las necesidades y demostrar dignidad, autoconfianza y respeto por sí mismo.

3.2.2. General

La asertividad comunicacional es fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje de cualquier individuo y más aún en el campus Quevedo de la Universidad Técnica Particular de Loja porque tendrán muchas posibilidades de alcanzar el éxito, desarrollar un emprendimiento que conlleve a ser un profesional capacitado pidiendo legítimamente que se repete su punto de vista, resolviendo los problemas cotidianos, mostrando experiencias pasadas y adecuados conocimientos.

3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERAL

3.3.1. Especificas

Que en el campus universitario se promueva el uso de talleres de información de asertividad comunicacional para que todos puedan estar enterados de cuáles son las alternativas de cambio que se pueden efectuar al ser asertivo, logrando que las funciones sustantivas obtengan el valor primordial de la comunicación contagiando las emociones, expresando lo que se siente, tener empatía con los demás y utilizando la comunicación subjetiva solo así se lograra alcanzar el éxito.

Difundir instrumentos de una comunicación asertiva para que los resultados dentro del campus universitario de la provincia sean más efectivos en todos los ámbitos, logrando una óptima percepción y recepción de aprendizajes, principios, valores éticos y morales. Solo siguiendo estos lineamientos se logrará fomentar el desarrollo de la comunicación, porque cuanto más te respetes a ti mismo, más te respetaran los demás, y ese es en realidad, el objetivo final de la asertividad.

Fomentar la enseñanza aprendizaje que brinda la comunicación asertiva en toda la comunidad universitaria logrando objetivos concretos con la preparación de talleres de información de la asertividad comunicacional que puedan beneficiar a todos y tengan la plena seguridad de responder a cualquier inquietud, creando y planificando actividades que conlleven a nuestro procesamiento emocional siendo afectivo y practico.

3.3.2. General

Diseñar talleres de información de la asertividad comunicacional que motiven y fortalezcan el crecimiento profesional de todo el campus universitario incentivándoles a la adquisición de conocimientos a través de una comunicación adecuada, logrando seguridad en uno mismo, la empatía y respeto a los demás y una buena gestión de las emociones para afianzarse y alcanzar el éxito.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Alternativa Obtenida

La importancia del presente informe es la propuesta que con base a la hipótesis obtenida al inicio de la investigación se puede concluir que efectivamente con talleres de asertividad comunicacional motivará y fortalecerá los programas y proyectos de vínculo con la sociedad en la Universidad Técnica Particular de Loja, cumpliendo el objetivo principal no solo en la elaboración del material sino que también beneficiando a toda la comunidad educativa de tan prestigiosa institución, de tal manera que se optimizara una mejor comunicación y aprendizaje.

4.1.2. Alcance de la alternativa

Es muy valioso el proceso en el presente informe final de investigación porque es para fines prácticos que se puede aprender a través de la asertividad comunicacional, tomando decisiones basadas en la información de que dispone, en base a sus propias necesidad porque eso es actuar con asertividad, mostrando una expresión consciente de ideas, sentimientos, opiniones, deseos o los derechos de forma congruente que protejan a todos los seres humanos, siendo objetivos, claros, directos con una actitud equilibrada, honesta y respetuosa, tratando de no malinterpretar las cosas, más bien brindándole alternativas y estrategias de cambio en la comunicación.

Para la aplicación de los talleres de asertividad comunicacional se utilizará asesoramiento de docentes especializados en comunicación social y psicología para que ellos puedan fomentar el aprendizaje con textos educativos, didácticos y prácticos lo cual tendrá una transcendencia al momento de la presentación logrando que las funciones sustantivas cumplan con el proceso de enseñanza y aprendizaje, la docencia por lo

conocimientos adquiridos, la investigación científica que constituye las disciplinas y la extensión universitaria que es quien conlleva a la promoción de acciones y de proyectos encaminados al servir a la comunidad educativa.

El satisfacer las necesidades del desarrollo cultural a través de las funciones sustantivas promueve el desempeño armónico en la comunidad educativa, una mejor comunicación, mantiene la producción, difusión y aplicación de los conocimientos lo cual representa la manifestación de las ciencias dentro de estas instituciones porque en las universidades se asimilan los conocimientos adquiridos por la humanidad todos tienen el deseo de presentar sus habilidades y talento con proyectos encaminados a ser desarrollados, entonces está aquí la posibilidad de desechar los malos estereotipos y ser emprendedores, útiles para la sociedad y productividad.

4.1.3. ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA

4.1.3.1. Antecedentes

Las funciones sustantivas en algunos casos, procesos académicos y administrativos tienen algunas inexactitudes y peor cuando estos últimos responden a las nuevas exigencias organizacionales se deben establecer como áreas de conocimiento en que se organiza la universidad porque caso contrario no se podrá construir el plan de mejoras tomando en cuenta los niveles educativos que ofrece la institución, en los actuales momentos hay que transformar la educación con una adecuada comunicación fortaleciendo y consolidando las actividades cotidianas y de las funciones sustantivas para sentar las bases de la universidad de mediano y largo plazo.

El hombre trabaja mucho construyendo proyectos que varias ocasiones no se realizan, pero si hay efectividad en la asertividad comunicacional lograra emprender con sus ideales conceptos y estrategias que beneficien a toda la sociedad. Porque como se ha señalado, la universidad debe poner el acento de su reforma interna en el mejoramiento de su vida académica, de sus procesos de conocimiento y sus actividades formativas y de investigación,

proponiendo iniciar una transformación curricular sustancial que abarque todas sus especialidades o carreras logrando la calidad educativa con cambios consecuentes que permitan la actualización y superación del servicio que ofrece.

Actualmente en la Universidad Técnica Particular de Loja la función administrativa, la planeación, la evaluación y la autoevaluación van muy acorde a los procesos de aprendizaje por lo antes expuesto su cultura y respeto a las nuevas tecnologías de uso educativo promueven el aprendizaje, la docencia y la investigación, ya que su modelo es flexible e innovador, con tendencia a la formación de habilidades, capacidades y competencias para el trabajo independiente y un aprendizaje continuo durante toda la vida, logrando la calidad y pertinencia pero sobre la base de un crecimiento humano justo, equitativo, democrático y libre, por medio de una educación permanente y para toda la vida.

4.1.3.2. Justificación

Las funciones sustantivas permiten optimizar la comunicación y el presente trabajo se justifica porque es de mucho interés el proceso de cambio que está aconteciendo en las universidades, desde la perspectiva de la contribución que realizan y la articulación de sus componentes y funciones sustanciales, con la transición hacia una sociedad emergente como la que se ha hecho referencia en todo el informe final. Entonces tiene relevancia porque está ligado a la ocurrencia del dominio de los conocimientos, entonces la producción y la transferencia de nuevos aprendizajes contribuirá al desenvolvimiento de todos los estudiantes.

Para que haya una óptima comunicación se propone talleres de asertividad comunicacional que beneficie a toda la comunidad educativa de la Universidad Técnica Particular de Loja, estos talleres promoverán el autoaprendizaje el deseo de compartir conocimientos, con nuevas técnicas e instrumentos reunidos a lo largo de la investigación y en diversas áreas relacionadas con la comunicación ser coherente, tener empatía, ser elocuente y veraz teniendo en cuenta todas las aptitudes del ser humano para que pueda ser productivo y desenvolverse en cualquier momento de la vida diaria.

Es fundamental las funciones sustantivas porque responden a su propia naturaleza donde el trabajar con el futuro deseado se vuelve clave, pero desde el punto de vista

productivo y en base a los conocimientos eso quiere decir una relación pertinente, coherente y relevante que no atañe el desenvolvimiento de cada uno de los involucrados en la investigación más bien fortalezca el proceso de trabajo diario. Porque la docencia, investigación y la extensión implican la nueva generación del conocimiento y no se deben solo mantener como prospecto, más bien se debe trabajar con cuestiones de mayor alcance y trascendencia que las personales, políticas o ideológicas, es decir, ser capaces de trascender el aquí y el ahora para ver en prospectiva con una visión de largo plazo y de largo alcance.

4.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.2.1. Objetivo General

Diseñar talleres de asertividad comunicacional para optimizar programas y proyectos de vínculo con la sociedad

4.2.2. Objetivo Específicos

Desarrollar los talleres de asertividad comunicacional para mejorar las funciones sustantivas dentro de la Universidad

Definir estrategias en la docencia, investigación y extensión para poder acrecentar los conocimientos y comunicación.

Socializar a la comunidad educativa de la universidad los talleres de información para que puedan comprender la asertividad comunicacional.

4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

4.3.1. Título del taller

Talleres de información de la asertividad comunicacional para optimizar programas y proyecto de vínculo con la sociedad Universitaria

4.3.1.1. Componentes

En el cumplimiento de los objetivos específicos de la propuesta, se efectuará de la siguiente manera.

- Definir los conceptos de los talleres
- Establecer la estructura de los talleres
- Socializar los talleres de una manera adecuada a la comunidad
- Aplicar los talleres de información sobre la asertividad comunicacional a la comunidad educativa de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Figura – 1. Portada de Talleres



Fuente: Diseño con procesos tecnológicos de Windows
Elaborado por: Tene Manguía Johny David

IINDICE DE CONTENIDO DE LOS TALLERES

- **Comunicación asertiva**
- **Técnicas de la Comunicación Asertiva**
- **Claves para lograr una comunicación asertiva**
- **Funciones sustantivas con asertividad**

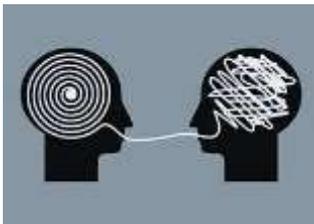
Taller – 1: Comunicación asertiva

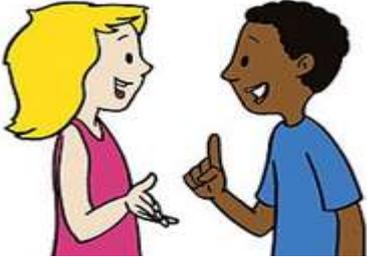
Fecha: Febrero

Horario: 8 a 11 a.m.

Beneficiarios: Estudiantes

Día: Uno

Hora	Objetivo	Procesos y Actividades	Recursos	Responsables
8:00	Preparar comunidad universitaria para una adecuada comunicación	Bienvenida		Comunicador social
8:10		Motivación: Comunicar 	Computadora Infocus Marcadores Papelotes Micrófono	Comunicador social Estudiantes
8:15		Generar creatividad Como la vida misma es comunicación al consistir en la recopilación de información sobre un sujeto y todo lo relacionado con este, no se debe olvidar jamás lo relevante que es optimizar nuestro modo de relacionarnos entre los demás	Computadora Infocus Micrófono Diapositivas	Comunicador Social Estudiantes

		<p>Cada ser tiene una interpretación única de la realidad, la crítica y la visión de lo que pudiera ser, por lo que cual imagina y conceptúa la realidad según su propio yo integral. Ese yo consiste de cuerpo, de mente y de alma, que actúan como unidad integrada por lo que una alteración de uno cualquiera acabaría influyendo en el resto.</p> <p>Cada individuo es único e incomparable con cualquier otro ser, cada uno emplea sus dotes de percepción desde la conducta visionaria, crítica y realista</p>  <p>Reflexión ¿Qué significa comunicarnos?</p> <p>Se nos hace fácil la comunicación asertiva</p> <p>De manera individual contar una anécdota pasada sobre la creatividad comunicacional</p>		
9:00		<p>Desarrollar las capacidades Las habilidades y competencias comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante toda la vida, con el fin de participar</p>	<p>Computadora Infocus Micrófono Diapositivas</p>	<p>Comunicador Social Estudiantes</p>

		<p>con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana</p> <p>El lenguaje verbal y el no verbal (cine, música, pintura, etc.), la diversidad lingüística, la gestualidad, la emocionalidad, la comprensión de las diferencias, las semejanzas entre el habla y la escritura y el papel mediador de la lectura, cimientan nuestra capacidad de comprender, interpretar y elaborar contenidos comunicativos, para la interpretación del mundo, la expresión de la subjetividad y el ejercicio de nuestra ciudadanía.</p> <p>Habilidades verbales de recepción</p> <p>Escuchar</p> <p>Es la capacidad de sentir, de percibir sensorialmente lo que transmite otra persona, comprender el mensaje; este aspecto permite al oyente, evaluar la importancia de lo escuchado para responder acertadamente al interlocutor; exige además tomar conciencia de las posibilidades de tergiversación de los mensajes.</p> <p>Leer</p> <p>La lectura es fundamental en el desarrollo de habilidades y competencias comunicativas del ser humano. Como</p>		
--	--	---	--	--

		<p>realización intelectual, es un bien colectivo indispensable en cualquier contexto económico y social. Como función cognitiva, permite el acceso a los avances tecnológicos, científicos y de la información. Da la posibilidad de recrear y comprender mejor la realidad. Leer, es ser capaz de dialogar críticamente con el texto, tomar una postura frente a él y valorarlo integrándolo en el mundo mental propio.</p>		
				
10:00		<p>Aplicar y revisar Todos reunidos comentan si es importante el proceso de la comunicación asertiva Primera parte: Compartir las experiencias del taller Segunda parte: Selección de propuestas y estrategias técnicas y didácticas de la comunicación para poder trabajar</p>		Comunicador Social Estudiantes
11:00		<p>Refrigerio y finalización</p>		

Procedimiento

Comunicación Asertiva	Características
Conducta no verbal	Sonrisa telefónica Gestos firmes Postura erguida Manos sueltas
Conducta verbal	<i>"Pienso que..."</i> <i>"Siento que..."</i> <i>"Hagamos..."</i>
Conducta paraverbal	Regula la voz Habla fluida Respetar los silencios Entonación agradable

Fuente: Divulgación dinámica

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Otros estilos de comunicación, como el estilo pasivo, el estilo agresivo, e incluso el estilo pasivo agresivo, se fundamentan en ideas erróneas, no aceptan sus limitaciones y no respetan a los demás o a sí mismos. Además de ser muy poco eficaces. Así, las personas con un estilo pasivo en su comunicación e interrelaciones sociales se caracterizan por la sumisión, la pasividad, el acomodamiento, relegando sus propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos. El estilo agresivo, por el contrario, se caracteriza por no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás, e incluso puede ser ofensivo, provocador o humillante.

Conducir situaciones importantes dentro de la comunicación asertiva es fundamental por la honestidad de todos sus grupos de trabajo dentro del proceso para con habilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas y en diferentes contextos; asimismo favorecerá el proceso de tomar decisiones, solicitar cambios de conducta en otras personas, ser directo con lo que se quiere expresar sin ofender y asumir riesgos calculados (Asensi, 2017).

Como comunicarte asertivamente

Observa y comunica los hechos sin juzgar: describiendo lo que has observado sin añadir ninguna evaluación personal. Con esto aumentarás las probabilidades de que te escuchen.

Identifica y expresa tus sentimientos: Esto implica un proceso mental que implica un camino a la acción, en el que:

- a) Recibes una información
- b) La mezcla con tus conocimientos y necesidades para transformarla en pensamientos
- c) Esos pensamientos te causan sentimientos
- d) Actúen en función de esos sentimientos

Encuentra tus necesidades no satisfechas: La clave es centrarte en describir tus sensaciones internas en lugar de explicar tus pensamientos o interpretaciones de los actos de los demás. Por ejemplo: “Me siento solo” describe una experiencia emocional tuya, mientras que “Siento que no me quieres” es una interpretación de los sentimientos de la otra persona, y como tal puede estar equivocada. Haz una petición activa y concreta: Céntrate en lo que quieres y sé lo más específico posible. Convierte tus peticiones en acciones concretas que los demás puedan realizar. Cuanto más claro seas, más probabilidades tendrás de que satisfagan tus necesidades (Mandel, 2016).

Figura - 2: Comunicación asertiva



Fuente: Medium asertividad

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Taller – 2: Técnicas de la comunicación asertiva

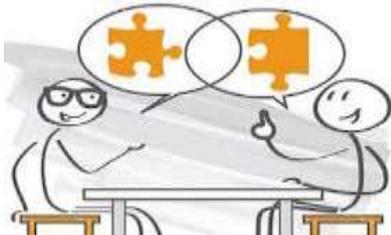
Fecha: Febrero

Horario: 8 a 11 a.m.

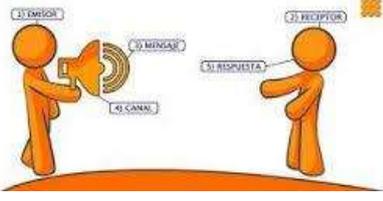
Beneficiarios: Docentes

Día: Dos

Hora	Objetivo	Procesos y Actividades	Recursos	Responsables
8:00	Explicar las técnicas de la comunicación asertiva	Bienvenida 	Micrófono Parlante Computadora Infocus	Comunicador social Docentes
8:05		Motivación: Todos se ubican en un círculo y un docente dentro del círculo, comienza a describir con señas una técnica de comunicación asertiva y los participantes tienen que adivinar quien no lo haga		Comunicador social Docentes

		<p>cuando le toque su turno tendrá que hacer una penitencia</p> 		
8:20		<p>Técnicas de comunicación asertiva</p> <p>La Comunicación Asertiva es una herramienta de la comunicación que favorece la comunicación eficaz entre interlocutores. Al ponerla en práctica estamos fomentando respeto por uno mismo y respetamos a los demás. Las técnicas de comunicación asertiva son herramientas que se pueden aplicar tanto en nuestra vida profesional como personal. En este sentido, conocer qué características la fundamentan y qué recursos podemos usar en nuestro favor, nos darán resultados favorables en cada una de las interacciones que hagamos.</p> <p>La comunicación es básicamente la forma en la que se transmite un mensaje entre un emisor y un receptor, pero cuando hablamos de Comunicación Asertiva o Asertividad, incluimos la actitud de esa comunicación, ya</p>	<p>Micrófono Parlante Computadora Infocus</p>	<p>Comunicador social Docentes</p>

		<p>que es la forma en la que una persona expresa sus opiniones desde el respeto hacia el otro, de una forma clara y pausada.</p> <p>a. Tecnicas del disco rayado b. Tecnica del banco de niebla c. Tecnica para el cambio d. Tecnica de acuerdo asertivo e. Tecnica de la pregunta asertiva f. Tecnica de ignorar g. Tecnica del aplazamiento asertivo</p>		
9:00		<p>Observemos un video sobre al importancia de las tecnicas de la comunicación asertiva https://youtu.be/g2mABsI-MZQ Es importante buscar nuevas estrategias para implementar la capacidad en la comunicación asertiva.</p>	<p>Video Computador Infocus Marcadores Papelote</p>	<p>Comunicador Social Docentes</p>
9:30		<p>La apreciacion de las tecnicas</p> <p>El disco rayado. Se trata de repetir, en el mismo tono y cadencia, un mensaje que no fue recibido idealmente, sin propiciar confrontaciones. “No, no necesito ese producto”</p> <p>El banco de niebla. Se le da la razón al contrario en una discusión, de manera amable pero vaga, pero sin dar pie a nuevos enfrentamientos. “Puede que tengas razón”.</p> <p>Pregunta asertiva. En lugar de afirmar un defecto o hacer un reproche, se formula la</p>	<p>Computador Infocus Marcadores Papelote</p>	<p>Comunicador Social Docentes</p>

		<p>pregunta de qué falta o cómo se puede mejorar la situación u obtener el resultado buscado. “¿Cómo te ayudo a que termines el trabajo?”</p> <p>Tensión flotante. Cada vez que el otro diga algo que nos moleste o con lo que no estemos de acuerdo, en lugar de pelear, ignoramos esa parte del mensaje y atendemos el resto.</p> <p>Hablar desde el yo. Siempre será mejor enunciar las cosas desde la subjetividad, que afirmarlas como verdades absolutas. Mejor es un “No estoy de acuerdo” que un “Estás equivocado”.</p> 		
10:00		<p>Aplicar, revisar y concluir</p> <p>Cada docente va a realizar un analisis con la tecnica que le entrquen y realizará un mapa conceptual</p> <p>Se va evaluar si lo aprendido se podrá poner en practica con la exposicion en un papelote del mapa conceptual realizado, se retroalimentara para que todo quede bien resuelto</p>	<p>Computador Infocus Marcadores Papelote</p>	<p>Comunicador Social Docentes</p>

		Los docentes comentaran si el taller puede lograr optimizar la asertividad comunicacional en las funciones sustantivas de la Universidad		
11:00		CIERRE Y REFRIGERIO		

Procedimiento

Técnicas de la comunicación asertiva

El pilar de la comunicación asertiva es la capacidad de expresar nuestros sentimientos y nuestras necesidades con confianza, tacto y respeto, pero aquí tienes algunas técnicas.

Aprende a decir un no razonado

Gracias por la invitación, te agradezco que hayas pensando en mí, pero ya tengo un compromiso, tengo trabajo que adelantar o necesito descansar. Simplemente sé sincero. En algunos casos ese no se puede convertir en un no temporal para dejar la puerta abierta.

Muéstrale el efecto de su comportamiento negativo

Consiste en mostrar tus sentimientos y tu necesidad, Sé que no es tu intención, pero cuando lo haces lo que sea que haga eso me hace sentir bien se sincero y honesto y te agradecería que no lo hicieras

Muestra tu comprensión y necesidad

Primero reconoces algo en la persona o en el acto, le dejas saber que lo comprendes y después muestras tu postura, tu necesidad o tus derechos

Respuesta asertiva ante un comportamiento agresivo

Poner un espejo delante de la otra persona puede ser un remedio. Significa hacerle ver como se está comportando y las consecuencias que tiene. Generalmente las personas solo mantienen un comportamiento negativo porque están obteniendo algún beneficio.

La manera de ganar una partida ante una persona toxica es no juzgarla

Antes de discutir con alguien, pregúntate si esa persona es suficientemente madura para considerar otros puntos de vista que no sean los suyos. De lo contrario, no tiene sentido tener esa conversación. Te recomiendo leer este artículo: personas toxicas (cómo identificarlas).

Figura - 3: Técnicas de la comunicación asertiva



Fuente: técnicas de la asertividad

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Controla tus emociones

Aunque es positivo expresar tus sentimientos de forma asertiva, en ciertas situaciones es conveniente que controles emociones como la ira. Por ejemplo, si estás muy enfadado, no te conviene discutir con tu pareja o acudir a una reunión. En ese caso podrías decir cosas de las que te arrepientas. Trabaja en controlar tus emociones y mantenerte tranquilo para comunicarte efectivamente sin que tus emociones te controlen a ti.

Figura - 4: Controla tus emociones



Fuente: <https://www.lifeder.com/comunicacion-asertiva/>

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

¿Quieres saber cómo desarrollar una comunicación basada en la asertividad? A continuación, te recomendamos las siguientes técnicas para desarrollar la capacidad asertiva (Menéndez, 2018):

- Elige el momento y el lugar adecuados.
- Usa una voz segura.
- Habla con firmeza, pero con calma.
- Repite (como un disco rayado) hasta que te escuchen.
- Toma la ofensiva. Haz una pregunta. Explica cómo te sientes. "Siento que me estás presionando. ¿Por qué estás presionándome para hacer eso? ¡No quiero hacerlo!"
- Ofrece un compromiso si es apropiado.
- Rechaza la opción de discutir el tema más a fondo y cambia el tema.
- Negarse a seguir discutiendo el tema y/o marcharse (Menéndez, 2018).

Esta última técnica de asertividad, puede parecer que simula una respuesta de huida, pero una vez que has probado las otras técnicas y no han funcionado, esta sería la otra opción (Menéndez, 2018).

La comunicación asertiva es la capacidad de expresar ideas y sentimientos positivos y negativos de una manera abierta, honesta y directa. También nos permite reconocer nuestros

derechos sin dejar de respetar los derechos de los demás, así como asumir la responsabilidad de nosotros mismos y de nuestras acciones sin juzgar o culpar a otras personas, confrontar de manera constructiva y encontrar una solución mutuamente satisfactoria cuando existe un conflicto (Menéndez, 2018).

La primera característica que debemos tener en cuenta es que la asertividad es un valor personal que podemos observar en nuestras relaciones sociales y personales. Esto ocurre porque observamos la asertividad en el momento de comunicarnos. Estas son algunas de las características principales de la asertividad en la comunicación. Estos son (Menéndez, 2018):

- Contacto visual: demuestra interés, muestra sinceridad
- Postura corporal: el lenguaje corporal congruente mejorará el significado del mensaje
- Gestos: los gestos apropiados ayudan a añadir énfasis
- Voz: un tono nivelado y bien modulado es más convincente y aceptable, y no es intimidante
- Sincronización: utiliza tu juicio para maximizar la receptividad y el impacto
- Contenido: cómo, dónde y cuándo decides comentar es probablemente más importante que lo que dices (Menéndez, 2018).

Algunos ejemplos de frases que forman parte de una comunicación asertiva serían:

- "Gracias por tu sugerencia. Lo tendré en cuenta"
- "No, no estoy ocupado el martes, pero me gustaría que fuera así"
- "¿Podrías darme más información para que pueda entender lo que estás tratando de decir?"
- "Tendré que volver a hablar contigo sobre eso."
- "Creo que entiendo lo que dices, pero no estoy de acuerdo."
- "¿Cuándo es un buen momento para hablar de algo que me ha estado molestando?"
(Menéndez, 2018)

Figura – 5: La técnica asertiva

TÉCNICA	CÓMO SE PRÁCTICA	EJEMPLOS
DISCO RAYADO	REPITE TÚ POSTURA CON TRANQUILIDAD SIN CEDER A LA POSTURA DE LA OTRA PERSONA	No, gracias
BANCO DE NIEBLA	CEDE TERRENO SIN CEDERLO REALMENTE, MUESTRATE DE ACUERDO CON EL ARGUMENTO DE LA OTRA PERSONA PERO NO CAMBIES TU POSTURA	Coincido contigo tienes razón
ACUERDO ASERTIVO	ACEPTA LA CRÍTICA, ADMITE TUS ERRORES PERO SEPARALÓ DEL HECHO QUE ESO TE HAGABUENA/MALA PERSONA	Te pido que me disculpes, en el futuro pondré más atención.
APLAZAMIENTO ASERTIVO	APLAZAR LA RESPUESTA DE LA CRÍTICA RECIBIDA HASTA ESTAR MÁS CON MÁS TRANQUILIDAD	En este momento me siento molest@, hablaremos más tarde No deseo hablar ahora Prefiero reservarme mi opinión
PREGUNTA ASERTIVA	INDAGO MÁS ACERCA DEL PROBLEMA PARA PODER ARGUMENTAR	Veo que no te gustó el modo en que actué ¿ qué fue lo que te molestó?
IRONÍA ASERTIVA	RESPONDO DE FORMA POSITIVA A LAS CRÍTICAS NEGATIVAS	Gracias por hacérmelo saber en el futuro estaré más atento
QUEBRANTAMIENTO DEL PROCESO	RESPONDO A LAS PROVOCACIONES CON UNA SÓLA PALABRE	Sí , no, quizá...

Fuente: Definitivo técnicas de asertividad y ejemplos

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Taller – 3: Claves para lograr una comunicación asertiva

Fecha: Febrero

Horario: 8 a 11 a.m.

Beneficiarios: Personal Administrativo

Día: Tres

Hora	Objetivo	Procesos y Actividades	Recursos	Responsables
8:00	Incentivar al personal administrativo a tomar las claves de la comunicación asertiva	Bienvenida 	Micrófono Parlante Computadora Infocus	Comunicador social Psicólogo educativo Personal Administrativo

8:10		<p>Motivación. A todos se les entregara una paleta de colores con un pensamiento, harán un círculo y dentro del mismo identificará con una sola palabra el pensamiento analizando las claves de la asertividad.</p>	Paleta de colores	Comunicador social Personal Administrativo
8:15		<p>Claves de una comunicación asertiva La asertividad es la capacidad de expresar los sentimientos, ideas y opiniones de una manera libre, clara y sencilla, comunicándonos en el momento justo y a la persona indicada; aún más, es una conducta que nos permite defender los derechos de cada quien sin agredir ni ser agredidos.</p> <p>Pero quizás lo más importante es que es el ingrediente que más contribuirá a ganarnos el respeto y la confianza necesaria para persuadir y convencer a cualquier audiencia.</p> <p>Ser claro: Evite ambigüedades.</p> <p>Ser conciso: No decore la información, no le dé vueltas al asunto.</p> <p>Ser concreto: Evite abstracciones.</p> <p>Ser correcto: Incluya todo lo que se tiene que decir, aunque haya cosas que duelan. No</p>	Micrófono Parlante Computadora Infocus	Comunicador social Psicólogo educativo Personal Administrativo

		<p>pinte verdades a medias o diga mentiras blancas.</p> <p>Ser coherente: Los mensajes se pierden en el desorden, siempre hay que ofrecer un mensaje según un orden determinado.</p> <p>Ser completo: No prescinda de algo principal. No se trata de mentir, pero entienda que la omisión de un detalle pueda evitar una mejor comprensión de las circunstancias.</p> <p>Ser cortés: Evite la agresividad. El tono de voz es fundamental, al final es así es como se gana la receptividad del público.</p> <p>"La asertividad se desarrolla siendo activos, directos y sinceros, negociando y comunicando una impresión de respeto por los demás, es ahí donde es tan importante escuchar"</p> 		
9:00		<p>Asertividad desde la administración</p> <p>Los directivos de las organizaciones educativas suelen transmitir de forma directa o indirecta las actitudes, emociones y hasta</p>	<p>Micrófono Parlante Computadora Infocus</p>	<p>Comunicador social Psicólogo educativo Personal Administrativo</p>

		<p>los sentimientos que predominan en ellos. A esto es a lo que se le llama el «efecto casada», que demuestra cuán importante es el autodomnio para que esta práctica se transmita al resto del sistema.</p> <p>La principal herramienta de la asertividad es la comunicación. Alguien es asertivo en la medida en que se relaciona con los otros de manera directa, franca, honesta y eficaz. Y en un directivo esto se nota mucho más.</p> <p>Ahora bien, existen unos indicadores básicos a través de los cuales puede medirse el nivel de asertividad de una institución. Se trata de prácticas o actitudes cotidianas que definen el papel de cada uno de los integrantes del mapa organizacional, incluidos los directivos (Business, 2018).</p>		
10:00		<p>Observamos un video de lo que deben brindar los administrativos sobre la asertividad https://youtu.be/gJbJsI_zfaY es valioso el proceso que el personal administrativo puede adquirir para optimizar el trabajo dentro de la institución.</p> <p>Como hemos dicho antes, de los directivos y gerentes depende la aplicación de modelos más o menos</p>	<p>Micrófono Parlante Computadora Infocus</p>	<p>Comunicador social Psicólogo educativo Personal Administrativo</p>

		<p>asertivos en las empresas. Son ellos el punto de referencia. Luego, en un segundo nivel, deben garantizar que las prácticas asertivas se apliquen en las secciones o departamentos que conforman el mapa corporativo. Cuando se encuentran en esta segunda etapa, deben luchar contra algunos perfiles de trabajadores que se oponen al modelo asertivo. Los principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El encasillado. • El que pasa inadvertido. • El difícil. • El indisciplinado. • El quejumbroso. • El que se deja explotar. • El desorientado. • El desconfiado. • El que se cree la víctima. • El ensimismado (Business, 2018). 		
10:30		<p>Aplicar, revisar y concluir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar las actividades integradoras. Puede ser a través de la gestión interna o de grupos de apoyo externos. El comunicador social, por ejemplo, es una buena opción para redefinir las dinámicas de grupos, los roles de cada uno de sus 	<p>Micrófono Parlante Computadora Infocus</p>	<p>Comunicador social Psicólogo educativo Personal Administrativo</p>

		<p>miembros y los objetivos comunes (Business, 2018).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantear situaciones de conflicto. Aunque no vaya más allá de una simple dinámica, este tipo de escenarios activa en los trabajadores su capacidad para buscar soluciones y estrategias de beneficio colectivo. Son actividades de las que se suele sacar información valiosa (Business, 2018). • Generar compromisos puntuales. A la hora de delegar funciones en otros, es preciso que los miembros de los equipos tomen conciencia de lo que supone este proceso y lo asuman con responsabilidad. En lo posible, se debe fomentar la comunicación entre ellos para que dialoguen y lleguen a acuerdos, sin olvidar, claro, las estrategias que han dado marcha a los procesos (Business, 2018). • Destacar a los trabajadores más asertivos. Se trata de poner en marcha un incentivo 		
--	--	---	--	--

		<p>mensual o quincenal para destacar a la persona más asertiva. Más allá de la recompensa, el propósito de la dinámica es que las prácticas de este tipo se hagan habituales dentro del clima laboral (Business, 2018).</p> <p>La clave para que el modelo asertivo encuentre arraigo en un esquema organizacional está en las prácticas que se asuman. Un clima organizacional improvisado, caótico y sin objetivos puede ser reconducido a través de acciones puntuales que, día tras día, acaben haciendo parte de la rutina laboral (Business, 2018).</p> <p>Se concluye que cada persona que pertenece al personal administrativo manifieste las recomendaciones y como ha influenciado la comunicación en el transcurso del tiempo laboral</p>		
11:00		CIERRE Y REFRIGERIO		

Procedimiento

Claves para lograr la comunicación asertiva

- **Orientación activa:**

Tener orientación es saber analizar las metas de trabajo y los pasos necesarios para conseguirlas. Ser asertivo es saber adónde vamos. Además, implica una conciencia del talento propio y del de los demás para saber ponerlos al servicio de los procesos que tengan lugar en la empresa. En últimas, es tener una hoja de ruta definida para no ser víctima de la improvisación (Business, 2018).

- **Capacidad laboral:**

La asertividad también puede medirse en función de factores como la disciplina, la concentración, los buenos hábitos y el dominio propio. Son indicadores que hablan de qué tan capacitada se encuentra una persona para realizar las tareas que le han delegado y cuál es su disposición natural ante ellas (Business, 2018).

- **Control de ansiedades y temores:**

Las personas con reacciones emocionales excesivas no encajan dentro del enfoque asertivo. Hablamos de emociones como el miedo, la frustración, la irritabilidad, la desconfianza, entre otras. Cuando no existe un manejo equilibrado de éstas, tienen repercusión inmediata en el rendimiento y la realización de las labores. La persona asertiva las canaliza hasta ponerlas a su favor (Business, 2018).

- **Relaciones interpersonales:**

Es un elemento fundamental de la asertividad. La firmeza, elemento que define al modelo asertivo, se combina en este caso con el respeto hacia los otros. Una buena parte de los despidos se debe a la falta de entendimiento con las personas que nos rodean. El trabajador asertivo sabe comunicarse con los otros, no importa si son subordinados o directivos; sabe decir «no» cuando es necesario; sabe pedir favores y hacerlos sin que ello suponga vínculos de dependencia o poder. En últimas, sabe con certeza cuál es su lugar dentro del esquema corporativo (Business, 2018).

- **Capacidad negociadora:**

Se trata de la capacidad directiva por excelencia. Negociar implica llegar a acuerdos, pactos y concesiones. Es una práctica para la que debe conocerse a profundidad las características de la sociedad o del entorno en el que se opera, siempre dentro de los márgenes del respeto y la confianza hacia el otro (Business, 2018).

Figura – 6: La asertividad en los administrativos



f uente: Comunicación asertiva en los administrativos

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Retos de la comunicación interna

Los retos que debe plantearse una corporación empresarial para gestionar correctamente su comunicación interna se basan en:

1. La escucha activa

La escucha activa capta el feedback interno. Hay que realizar un estudio del clima cualitativo y cuantitativo. Un análisis que mida la temperatura y marque las líneas de un plan de acción que dé respuesta a las necesidades existentes y a los objetivos planteados.

2. Planificación estratégica

La empresa ha de crear estrategias en función del público objetivo al que se dirige. Los mensajes y los contenidos para los empleados no son los mismos que se crean para los clientes o los proveedores. Cada público ocupa su lugar en el mapa de stakeholders de la corporación, cada uno exige una estrategia de comunicación concreta (Gómez, 2017).

3. Compromiso transversal

Para lograr la implicación del equipo de base, antes ha de conseguirse la del equipo directivo de la empresa. Los líderes marcan el camino que el resto sigue. La política de liderazgo actual se basa en la humildad y en las acciones de motivación que permiten crear equipos fuertes, productivos, innovadores y competitivos. Es importante disponer de redes de colaboradores internos que faciliten la comunicación entre los grupos de personas que integran la organización. Todos han de compartir un objetivo común. Los trabajadores no solo han de conocer la misión y la visión de la empresa, sino que han de vivir sus valores y sentirlos propios.

4. Transparencia y asertividad

Para ganarse la confianza de las personas, es imperativo mantener una gestión transparente. Los directivos han de contar lo que pasa a sus respectivos equipos. El asertividad cobra protagonismo en este tipo de organizaciones. Las personas son conscientes de la importancia de sus derechos, pero también de sus obligaciones, del respeto y de la libertad individual.

5. Crear una cultura colaborativa

La empresa ha de favorecer la creación de una cultura colaborativa y de cooperación que sea reconocida. De esta manera, conseguirá reforzar la confianza y la autoestima de cada miembro del grupo. La colaboración se consigue a partir de la participación.

6. No temer al cambio

El ecosistema empresarial evoluciona constantemente y los trabajadores han de ser verdaderos actores del cambio. La empresa ha de ser flexible y no enrocarse en patrones conservadores que limiten la innovación (Gómez, 2017).

7. Incluir la estrategia de comunicación interna en los programas de la empresa

La estrategia de comunicación interna ha de estar incluida y adaptada a los diferentes programas de la corporación: de acogida de empleados, de formación, de voluntariado, entre otros.

8. Optimizar la tecnología

La empresa ha de crear contenidos que sean atractivos para sus trabajadores, fáciles de asimilar y ver. Los vídeos virales o documentos multimedia son buenos recursos para conseguirlo. Las corporaciones han de nutrirse de estrategias digitales y utilizar los canales que les permitan crear comunidad.

9. Sencillez y claridad para conseguir el impacto deseado

Los mensajes que lance la empresa a su equipo humano han de ser sencillos y claros para no crear dudas o confusión. Para ello, han de responder a los objetivos de informar, persuadir, recordar, conversar y aportar (Gómez, 2017).

Figura – 7: La administración asertiva



Fuente: Comunicación asertiva en los administrativos

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

La comunicación asertiva es una estrategia muy importante para las organizaciones, ya que de ella depende el buen desarrollo y satisfacción con la organización. De su buen uso se desprenden elementos como la cultura y el clima laboral, como así también el efectivo alcance de los objetivos organizacionales. El buen ambiente se define, en parte, por la motivación que tiene un trabajador en la empresa y por el desempeño que tiene en su rutina diaria. Cuanto más feliz es un empleado mayor es su rendimiento laboral.

La verdadera clave del éxito reside en una comunicación asertiva, que implica respeto a la hora de transmitir un mensaje. Es decir, no se trata de valorar el talento propio, sino también el ajeno. De este modo, es posible aprender de los demás.

La comunicación asertiva implica transmitir un mensaje de una forma consciente, responsable y madura. Dentro de la comunicación empresarial, existen palabras claves que nunca deben faltar: “gracias”, “disculpe” y “por favor”. Es decir, se gana mucha calidad en el ambiente laboral cuando se aprenden a pedir las cosas de forma educada, a dar las gracias y también a pedir disculpas ante un error.

Los líderes deben crear espacios propicios de entendimiento y vislumbrar las necesidades de la organización, comprendiendo a la misma como única y analizando las situaciones no desde una perspectiva global de otras organizaciones, sino desde el interior de la misma (Morante, 2017).

Funciones sustantivas con asertividad

Función de la investigación

De este modo, la educación superior se ha convertido históricamente en pilar para la transformación cultural y social, a través del descubrimiento del mundo y producción de conocimientos, impulsando y fortaleciendo los conocimientos que se adquieren en el nicho familiar y el contexto social en el que vive, para ello la investigación es una función que permea el quehacer diario no solo de la formación intelectual de la persona, sino también de su integración, apropiación y participación en lo político, económico, social y cultural de las distintas comunidades que conforman la sociedad. Así, la investigación se convierte en un

aporte significativo para el proceso educativo, debido a que es a través de ésta que se generan conocimientos que vinculan a la universidad con la sociedad, razón por la cual debe estar incorporada como estrategia de aprendizaje.

Figura – 8: Función de la investigación



Fuente: función investigativa con resultados

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Función de docencia

De tal manera, la función de la docencia es determinante para la formación humana desde el contexto universitario, ya que es aquí donde se imparten las bases conceptuales para la vida en comunidad y donde se identifican las distintas necesidades de las personas y la relación consigo mismo, con los otros y su entorno. Esta función, como facilitadores para la comprensión de los saberes, el mundo y los conocimientos, aporta al cumplimiento de la misión que se plantean las distintas instituciones de educación superior.

Es por esto que aquellos profesionales que no han tenido relación alguna con el ejercicio pedagógico, histórico y práctico de la función docente como función sustantiva que conecta la investigación, la extensión y proyección social, ocasiona una ruptura entre los procesos sociales y la academia, que dificulta la apropiación del rol ciudadano y limita las oportunidades de participación de los mismos en las dinámicas políticas, gubernamentales, económicas y culturales.

Figura – 9: Función de docencia



Fuente: Rol docente en la administración universitaria

Elaborado por: Tene Manguía Johny David

Función de extensión y proyección social

Para comprender la función sustantiva de extensión y proyección social, es necesario acercarse a la historia de las instituciones educativas que se enfocaron durante largos periodos de tiempo en la preparación de profesionales competentes para aplicar sus conocimientos desde la base científica para el desarrollo de las sociedades, centradas en la generación de avances tecnológicos que transformarán las formas de comunicación, trabajo y calidad de vida en general.

Sin embargo, con el tiempo las particularidades se fueron opacando tanto en el individuo como en el contexto, tendiendo a la homogenización, por lo cual, la educación superior se piensa como un agente cambio de las dinámicas sociales, aportando no solo a la evolución humana, sino también a la transformación contextualizada, facilitando la humanización de la universidad, acercándola a los círculos sociales, además de considerar y acoger sus características culturales e históricas, haciendo del conocimiento una forma de alcanzar el desarrollo de las sociedades.

4.4. Resultados esperados de la alternativa

Una vez culminado el informe final de investigación se establece que los talleres son viables e imprescindibles porque se cuenta con el apoyo de la comunidad universitaria para poderlos ejecutar de tal manera que el personal administrativo, docentes y estudiantes de la Universidad Técnica Particular de Loja se comprometan y empoderen este importante proyecto para el bienestar y comunicación asertiva de todos los involucrados en la investigación.

Optimizar la calidad de enseñanza a través de los talleres de asertividad comunicacional para que la comunidad educativa de la Universidad Técnica Particular de Loja, estén motivados y puedan también adaptarse a las estrategias de cambio en las funciones sustantivas donde la investigación tenga relevancia y se consolide para el desarrollo de productividad, la docencia obtenga mayor valorización y trabajen con la planificación trascendental en metodología y pedagogía y la extensión y proyección social tenga todos los beneficios para el desarrollo educativo de la institución.

Incluir a toda la comunidad universitaria para que sean partícipes de los talleres para que conozcan las alternativas de comunicación adecuadas que se puedan ejecutar con la asertividad comunicacional y un desarrollo social adecuado en proyectos y programas de vínculo con la sociedad, logrando que todos tengan la posibilidad de acrecentar sus conocimientos y puedan multiplicar la información para que todos se empoderen del trabajo diario y alcanzar los objetivos propuestos.

Bibliografía

- Asensi, L. (14 de abril de 2017). *El círculo* . Obtenido de La comunicación Asertiva: <http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/>
- Bejar, C. (23 de Noviembre de 2018). *Transformacion de la asertividad comunicacional*. Obtenido de Merca2.0: <https://www.merca20.com/3-pasos-para-lograr-una-comunicacion-asertiva/>
- Business, E. (15 de abril de 2018). *Escuela de Negocios*. Obtenido de Retos de la empresa familiar: <https://www.eaprogramas.es/empresa-familiar/asertividad-empresarial-clave-para-una-buena-gestion>
- Cespedes, A. (21 de agosto de 2017). *www.kaiprom.com*. Obtenido de rppmaster.uab.cat: <https://rppmaster.uab.cat/efectos-una-mala-comunicacion/>
- Coaching. (2015). *en50MINUTOS.es*. Mexico : Iris.es.
- Comellas, M. (10 de Octubre de 2016). *Familia, Universidad y Comunidad Comunicacional*. Barcelona: Octeadro. Obtenido de La importancia de los memes en la cultura: <http://lapiedradesisifo.com/2013/10/10/la-importancia-de-los-memes-en-la-cultura/>
- Corbin, J. (17 de Enero de 2016). *Tipos de Comunicación*. Obtenido de Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/social/tipos-comunicacion-caracteristicas>
- Coria, G. (2017). *hacia una Universidad Centrada*. Madrid: Comillas S.A.
- Elizondo, M. (2016). *Asertividad en el ambito academico*. Mexico: Trillas.
- Fabre, G. (2018). *Las funciones sustantivas de la Universidad*. Cuba: CIVE.
- Franco, M. (2017). Ecuador: Vicerrectorado de la UCSG.
- Franco, M. (2017). *Funciones sustantivas*. Guayaquil: Catolica .
- Gómez, J. (30 de agosto de 2017). *CEREM*. Obtenido de Claves para una buena comunicación: <https://www.cerem.ec/blog/claves-para-una-buena-comunicacion-interna-en-la-empresa>
- Griffin, T. (23 de Enero de 2017). *Wiki How*. Obtenido de Como ser Asertivo: <https://es.wikihow.com/ser-asertivo>
- Jurgen Habermas. (1929). *Teoria de la acción comunicativa*. España: TROTTA.
- Lopez, A. (2015). *Claves de la Asertividad*. Florida: Eliprovex.
- Mandel, E. (15 de Octubre de 2016). *Psicoactiva*. Obtenido de Comunicación Asertiva: <https://www.psicoactiva.com/blog/consiste-la-comunicacion-asertiva/>
- Martinez, M. (2017). *Comunicación y desarrollo*. Barcelona: gedisa.
- Menéndez, M. (14 de noviembre de 2018). *Psicología-online*. Obtenido de Comunicación asertiva: <https://www.psicologia-online.com/comunicacion-asertiva-ejemplos-y-tecnicas-4213.html>
- Mondelo, A. (2015). *Políticas de Marketing Internacional* . España: Ideaspropias.

- Morales, A. (3 de Mayo de 2018). *Causas de una mala comunicación*. Obtenido de More From Medium: <https://medium.com/@angelmoralesk/3-causas-de-una-mala-comunicaci%C3%B3n-2cf85e3f85ec>
- Morante, J. (22 de Enero de 2017). *Iglesia Universal*. Obtenido de La importancia asertiva en la Comunicación: <https://www.universal.org.ar/la-importancia-de-la-comunicacion-asertiva-en-las-organizaciones/>
- Noboa, A. (2015). *Comunicar con éxito*. Costa Rica: CIDIA.
- Parrales, M. (12 de 12 de 2018). *12 características*. Obtenido de Características de la asertividad: <https://www.12caracteristicas.com/asertividad/>
- Peñafiel, E. (14 de febrero de 2018). *Habilidades Sociales*. México: Editex. Obtenido de Como administrar tus comunidades online: <https://www.entrepreneur.com/article/266685>
- Perez, J. (02 de 02 de 2017). *Comunicacion Online*. Obtenido de Viralidad concepto y ejemplos: <https://comunicacionparatodos.wordpress.com/2012/02/02/viralidad-concepto-y-ejemplos/>
- Ramirez, A. (2015). *El sentido de las funciones sustantivas*. Bogotá: USTA .
- Rivera, G. (8 de Octubre de 2015). *Ventajas y desventajas de la asertividad comunicacional*. Obtenido de MARCA.2.0: <https://www.merca20.com/7-ventajas-que-tendras-si-practicas-la-asertividad/>
- Rodriguez, D. (2017). *Memecracia*. Barcelona: Egedsa.
- Rowan, J. (2015). *Memes*. Madrid: Swing Libros.
- Sánchez, J. (2018). *Morfosintaxis Latina*. Murcia: Tácito.
- Sensi, L. (14 de abril de 2016). *El Circulo*. Obtenido de Asertividad y comunicacion: <http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/>
- Shelton, N. (2015). *Haga oír su voz sin gitar*. Madrid: MARCAR S.A.
- Trejos, J. (2018). *Las funciones sustantivas de la Educación*. Cali: Pontifica Javeriana.
- Xiomara De Aparicio. (2017). Ventajas y desventajas de las funciones sustantivas. *Revista Universidad y Sociedad*, 50 - 68.