



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE**  
**LA EDUCACIÓN**



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

**TEMA**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA ARTICULACIÓN DE LAS**  
**FUNCIONES SUSTANTIVAS**

**CASO: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**AÑO 2019**

**AUTORA:**

**ZAMBRANO MOREIRA ROXANA MONSERRATE**

**TUTOR:**

**MBA. WILSON ROBERTO BRIONES CAICEDO**

**QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR**

**2020**

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	2
INDICE DE CUADROS .....	4
INDICE DE GRAFICOS.....	5
RESUMEN .....	6
SUMARY .....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO I.- DEL PROBLEMA .....	10
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	10
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	10
1.2.1. Contexto Internacional.....	10
1.2.2. Contexto Nacional. ....	11
1.2.3. Contexto Local.....	12
1.2.4. Contexto institucional .....	12
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	14
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.4.1. Subproblemas o derivados .....	15
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	17
1.7. OBJETIVOS.....	18
1.7.1. Objetivo General.....	18
1.7.2. Objetivos específicos .....	18
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL .....	19
2.1. MARCO CONCEPTUAL.....	19
2.2.1. Antecedentes investigativos.....	53
2.2.2. Categoría de análisis .....	55
2.3. POSTURAS TEORICAS .....	55

2.4.	HIPÓTESIS .....	57
2.4.1.	Hipótesis general.....	57
2.4.2.	Subhipotesis o derivadas.....	57
2.5.	Variables.....	58
2.5.1.	Variable dependiente .....	58
2.5.2.	Variable dependiente .....	58
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		59
RECOMENDACIONES GENERALES Y ESPECIFICAS.....		68
CAPITULO IV: PROPUESTA DE APLICACIÓN.....		69
4.1.	Propuesta de aplicación .....	69
4.1.1.	Alternativa obtenida .....	69
4.1.1.1.	Alcance de la alternativa.....	69
4.1.1.2.	Aspectos básicos de la alternativa .....	70
4.1.1.3.	Estructura de la propuesta.....	73
4.1.1.4.	DESARROLLO DEL CONTENIDO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN .....	78
BIBLIOGRAFÍA .....		85

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1. Muestra para pruebas estadísticas.....</b>	<b>59</b>
<b>Cuadro 2. Comunicación asertiva.....</b>	<b>60</b>
<b>Cuadro 3. Comunicación asertiva relacionada a la funcion sustantiva academia .....</b>	<b>61</b>
<b>Cuadro 4. Comunicación asertiva relacionada a la funcion investigación.....</b>	<b>63</b>
<b>Cuadro 5. Comunicación asertiva relacionada a la funcion sustantiva vínculo .....</b>	<b>65</b>

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1. Comunicación Asertiva7</b> .....	60
<b>Gráfico 2. Comunicación asertiva relacionada a la funcion sustantiva academia</b> .....	62
<b>Gráfico 3. Comunicación asertiva relacionada a la funcion sustantiva investigación</b>	64
<b>Gráfico 4. Comunicación asertiva relacionada a la funcion sustantiva vínculo</b> .....	66

## **RESUMEN**

Una correcta comunicación es fundamental dentro de las instituciones de educación superior por tal motivo se presenta el trabajo investigativo con el propósito de determinar el grado de relación entre la comunicación asertiva y la articulación de las funciones sustantivas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, año 2019.

Para determinar el objetivo descrito se llevó a cabo la ejecución de encuestas a docentes, personal administrativo y estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en las cuales se pudo determinar que a pesar de que en su mayoría manifestaron mantener un elevado índice de asertividad al momento de entablar un proceso comunicativo también se pudo constatar que existe un porcentaje que expresó que el nivel de asertividad en la comunicación no es el mejor.

La institución de educación superior no cuenta con los mecanismos necesarios para mejorar las relaciones entre quienes forman parte de la misma y optimizar las tareas que se realizan en la universidad, para tratar de dar solución a esta problemática se llevó a cabo la realización de un plan de capacitación sobre el manejo de la asertividad comunicacional otorgándole las herramientas necesarias para mejorar la comunicación.

### **PALABRAS CLAVES**

Asertividad, comunicación, herramientas.

## **SUMMARY**

Correct communication is essential within higher education institutions for this reason the research work is presented in order to determine the degree of relationship between assertive communication and the articulation of substantive functions at the State Technical University of Quevedo, year 2019.

To determine the objective described, surveys of teachers, administrative staff and students of the State Technical University of Quevedo were carried out in which it was possible to determine that although they mostly stated that they maintained a high assertiveness index at the time to initiate a communicative process it was also found that there is a percentage that expressed that the level of assertiveness in communication is not the best.

The institution of higher education does not have the necessary mechanisms to improve relations between those who are part of it and optimize the tasks that are performed in the university, to try to solve this problem as a plan is carried out of training on the management of communication assertiveness by giving it the necessary tools to improve communication.

### **KEYWORDS**

Assertiveness, communication, tools.

# INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva es fundamental para fortalecer la articulación de las funciones sustantivas porque esta permite que los miembros del proceso comunicacional expresen sus ideas, sentimientos y emociones de forma clara haciendo respetar su opinión y respetando la de los demás, este tipo de comunicación es indispensable dentro de las instituciones de educación superior por que favorece las relaciones entre quienes conforman la comunidad universitaria.

Durante el inicio de la vida en sociedad ha sido esencial la comunicación y con mayor relevancia si de esa comunicación depende que se desarrolle de manera coordinada los procesos dentro de las instituciones universitarias ya que ellas son un ente importante dentro del desarrollo de una nación

Las instituciones de educación superior deben mantener en consideración que la comunicación asertiva es primordial para lograr que las actividades que se ejecutan se realicen de manera adecuada y lograr que las universidades se conviertan en centros educativos de calidad.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo está en constante transformación, dicha evolución se relacionado a las funciones sustantivas las cuales están estrechamente ligadas con la forma en la que se comunican sus integrantes por ello la comunicación asertiva se ha convertido en la manera más idónea de relacionarse

Por tal motivo la presente investigación se realizará con la finalidad de demostrar como la comunicación asertiva y la articulación de las funciones sustantivas se ve favorecida con un correcto proceso comunicacional entre los integrantes de la institución.

El proyecto a ejecutar presenta la siguiente estructura en la cual se detallará las líneas de investigación en la cual se basa el trabajo.

Capítulo I. Se describe una idea de investigación, en el marco contextual, en contexto internacional, nacional, local e institucional, la situación problemática, el planteamiento del

problema, problema general, subproblema o derivados, delimitación de la investigación, justificación, objetivo general y específicos.

Capítulo II. Marco teórico, marco conceptual, marco referencial sobre el tema de investigación, antecedentes investigativos, categoría de análisis. Se investigará basado en las teorías de otros autores, para sustentar la argumentación de la investigación, definición de la hipótesis general y específicas y las variables del proyecto investigativo.

Capítulo III. Metodología de la investigación, modalidad de la investigación, métodos, técnicas, instrumentos, métodos, población, muestra de investigación, además se detallará el presupuesto, cronograma del proyecto y la bibliografía.

## **CAPITULO I.- DEL PROBLEMA**

### **1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Comunicación asertiva y la articulación de las funciones sustantivas Caso: Universidad Técnica Estatal de Quevedo, año 2019.

### **1.2. MARCO CONTEXTUAL**

#### **1.2.1. Contexto Internacional**

La comunicación asertiva es una necesidad fundamental dentro de cualquier organización para garantizar un desarrollo integral, dentro del ámbito educativo a nivel internacional se fomenta la comunicación asertiva como un eje para impulsar la interrelación entre quienes forman parte de las distintas áreas que conforman las funciones sustantivas que son entes importantes dentro de las universidades alrededor del mundo.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2002) señala que:

La comunicación asertiva según la UNESCO; se considera como aquella que sirve a sus fines, la distribución de información y la interacción entre docentes y alumnos. Es por ello y basado en el concepto anterior, se puede señalar que la efectividad de la comunicación en la educación merece especial atención puesto que de allí se determinan los fines y objetivos de la educación en general. La educación que como ciudadanos merecemos y en la que los profesionales de la docencia están en el deber de facilitar mediante mecanismo, estrategias y valores.

La Unesco como entidad internacional y promotora del bienestar de varias naciones destaca la importancia que representa una correcta comunicación entre quienes conforman el proceso enseñanza-aprendizaje esto vinculado con las demás funciones sustantivas que forman parte de las instituciones de educación superior producirá un notable desarrollo organizacional.

Según Morales (2015) en su artículo sobre Articulación de las funciones sustantivas en la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco menciona que la misión de dicha institución es “formar profesionistas-intelectuales que contribuyan a elevar el nivel de desarrollo humano de su región, mediante la generación y gestión de proyectos autogestivos” en relación a lo expuesto por Morales esto se puede lograr mediante una comunicación asertiva, sabiendo escuchar las diferentes percepciones que puedan surgir durante el desarrollo de cualquier proceso institucional de esa manera se pueden de manera adecuada las funciones sustantivas

La comunicación asertiva dentro de las instituciones de educación superior logra una función integradora de los diferentes departamentos que la conforman y aumenta de manera considerable el desarrollo de las funciones sustantivas logrando una funcionalidad óptima.

### **1.2.2. Contexto Nacional.**

En el Ecuador según el diario El Comercio existe un total de “59 instituciones de educación superior con oferta en 15 áreas del conocimiento, de las cuales el 56% son públicas, el resto corresponden a autofinanciadas (18) y cofinanciadas (8)” en varias de estas instituciones de educación superior no se lleva a cabo una comunicación asertiva entre sus integrantes para desarrollar de manera idónea las funciones sustantivas, es debido a esta situación que no se ha logrado un desarrollo eficaz como universidades lo cual ha conllevado al decaimiento de las funciones que realizan, porque como organización deben trabajar en equipo comunicando las acciones que realiza cada área El Comercio (2016).

La Ley Orgánica de Educación Superior en el Ecuador en su artículo 107 menciona. El principio de pertinencia consiste en que la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural para ello, las instituciones de educación superior articularán su oferta docente, de investigación y actividades de vinculación con la sociedad, a la demanda académica, a las necesidades de desarrollo local, regional y nacional, a la innovación y diversificación de profesiones (Ministerio de Educación, 2018).

Las expectativas y necesidades antes mencionadas solo pueden ser atendidas mediante la implementación de la comunicación asertiva la misma que es indispensable dentro de las universidades para lograr lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior y así obtener el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en el país. En los centros universitarios del Ecuador la comunicación asertiva es de vital importancia para fortalecer la articulación de las funciones sustantivas y para crear un gran impacto en las relaciones interpersonales y por ende mejorar el nivel de la educación superior.

### **1.2.3. Contexto Local**

En la provincia de los Ríos existen cuatro centros de educación superior las cuales son la Universidad Técnica de Quevedo (UTEQ) Universidad Técnica de Babahoyo (UTB) que son universidades públicas, la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) y Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) que son universidades particulares.

Dentro de estas instituciones labora un grupo humano que debe entender la importancia que representa la comunicación asertiva para lograr la interrelación de las funciones sustantivas y mejorar la calidad universitaria uno de los logros más importantes en los que un proceso comunicacional incide es la acreditación dentro de este proceso es de gran relevancia que todos quienes integran las funciones sustantivas estén comunicados en una sola unidad.

### **1.2.4. Contexto institucional**

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo comenzó sus actividades académicas como una extensión de educación superior “Luis Vargas Torres” el 22 de enero en 1976 de la ciudad de Esmeraldas iniciando así su vida universitaria teniendo como oferta académica las carreras de Ingeniería Forestal e Ingeniería Zootécnica.

Después de que los habitantes del cantón Quevedo realizaron varias diligencias orientadas hacia mejorar la vida institucional lograron que el 26 de enero de 1984 el

Congreso Nacional creara lo que hoy es la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) la misma resolución fue publicada en el registro oficial No. 674 el 1 de febrero de 1984

En la actualidad la Universidad Técnica Estatal de Quevedo es una de las instituciones más emblemáticas del cantón Quevedo y de la provincia de los Ríos en su oferta académica cuenta con varias facultades las mismas que se derivan las múltiples carreras la universidad también cuenta con dos fincas en las cuales se desarrollan las actividades vinculadas con la experimentación ubicadas en el cantón Mocache y otra en la vía San Carlos en el cantón Quevedo. Además, cuenta con la oferta de maestrías para fortalecer el proceso educativo del cantón y del país.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo posee una amplia infraestructura y ha ido evolucionando a lo largo de su vida como centro de educación superior según las exigencias dispuestas por los organismos reguladores.

La antes mencionada universidad es un referente en la provincia de los Ríos por mantenerse vigente a través del tiempo y por la formación profesional que le ofrece a su amplio número de estudiantes.

### **1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

La ejecución del proyecto Comunicación asertiva y la articulación de las funciones sustantivas Caso: la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, año 2019 se desarrollará con la intención de dar a conocer la importancia que tiene la comunicación dentro de esta institución.

La comunicación asertiva es imprescindible para que las organizaciones funcionen de manera eficiente porque al no existir una comunicación asertiva provoca que las funciones sustantivas no se ejecuten de acorde a las necesidades institucionales y la interrelación entre los funcionarios desencadena desinformación entre los mismos.

El principal problema radica en la dificultad de las personas que integran las funciones sustantivas dentro de las instituciones de educación superior porque suele ser complejo aceptar criterios contrapuestos a lo expresado y no saber sobrellevar la situación mediante la aplicación de las técnicas asertivas perjudica las relaciones interpersonales y el funcionamiento adecuado de las funciones sustantivas.

Al no existir comunicación asertiva dentro de los centros universitarios se podría llegar a afectar la articulación de las funciones sustantivas, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo se podría replicar esta situación la cual se evitaría con la integración de un proceso comunicacional basado en la asertividad el que permitirá que las personas expresen con claridad su punto de vista sobre determinados temas respetando criterios ajenos a los suyos.

## **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **Problema general.**

¿De qué manera la comunicación asertiva incide en la articulación de las funciones sustantivas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, año 2019?

### **1.4.1. Subproblemas o derivados**

- ¿Por qué es importante la comunicación asertiva en el dinamismo de las actividades pedagógicas?
- ¿Cómo las técnicas de comunicación asertiva influyen en la productividad científica?
- ¿Cuál es el impacto de la comunicación asertiva en la efectividad de los programas y proyectos de vínculo con la sociedad?

## 1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

**Destinatario espacial:** El presente trabajo de investigación se efectuará en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo ubicada en la Av. Carlos J. Arosemena 38, en el cantón Quevedo provincia de los Ríos.

**Área:** Comunicación Social.

**Campo:** Comunicación.

**Líneas de investigación de la universidad:** Educación y desarrollo social.

**Líneas de investigación de la facultad:** Talento humano educación y docencia.

**Línea de investigación de la carrera:** Educación y desarrollo social.

**Sub-Línea de investigación:** Impacto de la comunicación en el desarrollo cultural

**Delimitador temporal:** Esta investigación se realizará en el año 2019.

**Delimitador demográfico:** Los beneficiarios de la ejecución del presente proyecto son los docentes, trabajadores y estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo investigativo se ejecutará basado en la necesidad de evidenciar la importancia de la comunicación asertiva para la articulación con las funciones sustantivas y lograr que las actividades que se realizan dentro de las instituciones de Educación Superior se ejecuten de manera coordinada. La comunicación asertiva es necesaria debido a que es la base para saber escuchar las diferentes opiniones y apreciaciones que se pueden generar referente a un tema a tratar y así generar cambios significativos y duraderos en la universidad.

Los centros de educación superior no funcionan únicamente como espacios para generar conocimiento, sino que son instituciones que realizan un conglomerado de acciones para lograr permanecer en vigencia por tal razón es indispensable que sus actores permanezcan en continua comunicación. Por tal razón el presente proyecto tiene como finalidad demostrar que la comunicación asertiva es indispensable para articular las funciones sustantivas y así lograr cambios duraderos.

Con la ejecución de este proyecto investigativo se pretende resaltar la ponderación que tiene una correcta comunicación dentro de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para que sus actores articulen las funciones sustantivas academia, investigación y vinculo y puedan ejecutar sus actividades fortaleciéndose mutuamente.

## **1.7. OBJETIVOS**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de la comunicación asertiva en la articulación de las funciones sustantivas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, año 2019.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Analizar la importancia de la comunicación asertiva en el dinamismo de las actividades pedagógicas.
- Identificar las técnicas de comunicación asertiva que influyen en la productividad científica
- Describir el impacto de la comunicación asertiva de los programas y proyectos de vínculo con la sociedad.

## **CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL**

### **2.1. MARCO CONCEPTUAL.**

#### **Comunicación asertiva**

Según Berrocal (2017) la comunicación asertiva “Son comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás”.

Por lo tanto, se constata la necesidad que tiene el ser humano de expresar sus sentimientos e ideales de forma correcta lo cual se logra mediante la comunicación asertiva la cual se convierte en el medio idóneo para lograr que el trabajo dentro de las organizaciones se ejecute correctamente manteniendo el respeto a las opiniones ajenas para garantizar relaciones óptimas entre sus integrantes.

La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a alcanzar los objetivos personales de forma socialmente aceptable. La comunicación efectiva también se relaciona con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad (Corrales, Quijano, & Elías, Empatía, Comunicación Asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida, 2017).

Relacionado a lo antes mencionado podemos decir que la comunicación asertiva no es solo un estilo de comunicación, sino que es un comportamiento que mejora las relaciones interpersonales porque se aprende a respetar diferentes puntos de vista a pesar de no concordar con el expuesto por nosotros.

Conforme a Porporatto (2015)“la asertividad es una habilidad para comunicar o expresar nuestros sentimientos e ideas (sean positivos o negativos) de una manera franca, directa, clara y sencilla reconociendo nuestros sentimientos y derechos al mismo tiempo que respetamos los de los demás”.

La comunicación asertiva beneficia las labores competitivas al ser un estilo comunicacional adecuado que le permite a los hablantes expresarse de manera correcta, respetando el criterio de sus receptores además este tipo de comunicación constantemente está en la búsqueda de técnicas y métodos para ser aplicado por el emisor y mejorar las relaciones entre individuos.

Pereira(2015) expresa que: “La comunicación asertiva es el dínamo del buen clima organizacional, que permite optimizar los procesos laborales, las formas de negociación, mejorar el desempeño personal y adquirir confianza para asumir los retos laborales de la actualidad”

El buen ambiente dentro de las instituciones favorece al desarrollo de las actividades que se ejecuten de manera interna dentro de las diversas entidades debido a que en la actualidad las organizaciones trabajan de manera conjunta para lograr el éxito de las mismas.

La comunicación asertiva, es más que nada saber administrar o más bien es aprender a controlar ante todas las cosas nuestras “emociones”, porque siempre vamos a depender de ellas a la hora de actuar frente a cualquier obstáculo que se nos presente en las diferentes etapas de nuestra existencia. El no depender de lo que piense otra persona acerca de nosotros eso nos hace suficientemente inteligentes para tomar decisiones beneficiosas en la vida (Rodriguez, 2015).

La comunicación asertiva está relacionada con el dominio de las emociones dentro de la comunicación siempre van a existir perspectivas opuestas, por lo cual es de vital importancia que se aprenda a no confrontar de manera agresiva dichas opiniones, la conducta asertiva ofrece las pautas para que las relaciones interpersonales se lleven a cabo de manera idónea.

La sociedad en común debe de tener el buen dominio de la comunicación asertiva, ya que de esta forma la interrelación se dará con ahínco y respeto, porque de lo contrario la comunicación será un desorden y sin compatibilidad, según sea el dominio de asertividad en una persona responderán los que los rodea, si una persona inspira confianza a los demás, pues ellos también corresponderán a ese trato cordial, pero se verá en algunas personas el falta de respeto o agresión, será en un pequeño porcentaje, que a la larga buscará su superación personal y aprenderá con la experiencia de la vida Aguilar ( 2018).

En este sentido se expresa la preponderancia que tiene la comunicación asertiva para lograr un proceso comunicacional optimizado donde ambas partes tanto el emisor como el receptor puedan respetar las diversas opiniones que pueden surgir referente a una problemática y tener las pautas necesarias para afrontar correctamente situaciones complejas.

Con las variadas opiniones referente a la comunicación asertiva podemos manifestar que es de trascendental importancia para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la calidad del trabajo en las instituciones debido a que con una correcta comunicación se puede conocer una amplia gama de opiniones referente a un asunto determinado para progresar sustancialmente.

### **Importancia de la comunicación asertiva**

Es importante mencionar que para que se desarrolle una comunicación asertiva se debe transmitir mensajes claros, evitando malos entendidos ni que el mensaje se vuelva unidireccional; se debe mostrar interés y atención para que se sienta escuchado sin minimizar los temas que quiera tratar, porque puede ser que para ellos sea vital (Guitierrez & Patiño, 2016)

La base para que exista una buena comunicación es manifestar lo que se piensa y siente de manera concreta para lograr que el mensaje transmitido sea entendido por quien está de oyente así se evita la distorsión de la información y se logra una comunicación idónea.

La importancia de la comunicación asertiva se basa en buscar la forma correcta de expresar ideales, pensamientos y opiniones, y lograr que el desarrollo óptimo de las múltiples actividades que realizan los hombres en los diversos aspectos de la vida social.

La comunicación es un elemento que puede representar las diferentes sociedades que se encuentran en el mundo. Vivimos y hemos vivido en eras en las que la comunicación ha adquirido siempre un papel muy importante, porque casi todas las actividades tienen como base este proceso particular que desde la formación de grupos humanos se ha ido desarrollando. (Cambria, 2016)

Desde los inicios de la humanidad la comunicación ha ido evolucionando para facilitar la relación entre los individuos y ha estado en constante desarrollo de esta manera las sociedades han podido avanzar de manera más acelerada teniendo como base para ello la comunicación.

La comunicación no es más que el conjunto de flujos de información que se dan desde dentro de la organización y que están destinados al propio personal. A través de ella se transmiten aspectos generales de la empresa, como fines y objetivos, y cuestiones más concretas, mediante boletines internos, mensajes personales, etc. Una adecuada comunicación interna permite a los miembros de la empresa mejorar su conocimiento de la misma, modificar criterios y actitudes, incorporar valores, aumentar y reforzar el comportamiento, movilizar la creatividad, mejorar la imagen corporativa, reforzar la cohesión e integración, cambiar comportamientos. (Rosel, 2009)

Para que una organización sea cual sea presente un desarrollo debe existir una buena comunicación entre los distintos grupos que forman parte de misma solo de esa manera se pueden lograr cambios a largo plazo y que se vean reflejados en el diario convivir de sus integrantes un elemento importante es el respeto por el parecer de los demás esto puede ayudar significativamente a crear un ambiente laboral adecuado.

## **Técnicas de comunicación asertiva**

### **Banco de niebla**

Para Recio (2013) la técnica banco de niebla consiste en. “Dar la razón al otro en lo que consideremos que puede llevarla, pero negándonos, a la vez, a entrar en mayores discusiones. Se trata de dejar claro que no vamos a cambiar de postura”.

### **Disco rayado**

Recio (2013) menciona que en la técnica asertiva del disco rayado se debe repetir nuestro punto de vista cuantas veces sea posible para dejarle claro a nuestro receptor que no vamos a cambiar de opinión, pero esto se debe hacer de manera pasiva y con tranquilidad sin entrar en provocaciones que conlleven a discusiones.

### **Técnica para procesar el cambio**

Es muy útil, ya que no suscita agresividad en la otra persona ni incita a defenderse a nadie y ayuda tanto a la persona que la emite como a la que la recibe.

Consiste en desplazar el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas. Es como si nos saliéramos del contenido de lo que estamos hablando y nos viéramos “desde fuera” (Peraza, 2010).

### **Técnica de ignorar**

Se trata de ignorar la razón por la que el usuario parece estar enfadado y aplazar la discusión hasta que éste se haya calmado. Por ejemplo: siento que ahora mismo estás bastante enfadado y vamos a decir cosas de las que luego nos arrepentiremos, mejor dejamos este tema para otro momento en el que estemos más calmados (Castello, 2013).

### **Técnica del aplazamiento asertivo**

(Hofstadt, 2005) la técnica del aplazamiento asertivo consiste en aplazar la respuesta a la afirmación que intenta desafiarle hasta que se sienta tranquilo y capaz de responder a ella apropiadamente sin entrar en discusiones.

### **El acuerdo viable**

El acuerdo viable es una técnica de la comunicación asertiva utilizada cuando surge una contraposición de opiniones en la que ambas partes aseguran tener la razón. Consiste en que tanto el emisor y el receptor deben acceder un poco, tratando de llegar a un punto intermedio es importante demostrar al otro que se tiene la predisposición para solucionar las diferencias y llegar a un acuerdo.

Para que el proceso relacionado a la comunicación asertiva de se lleve a cabo de la mejor manera es recomendable aplicar las técnicas de asertividad antes expuestas las mismas que son una guía para lograr que el proceso de comunicación con los seres con los que convivimos a diario para generar un ambiente en el cual cada actor pueda desarrollar sus diversas funciones sabiendo que está preparado para cualquier tipo de situación comunicacional que pudiera tornarse poco satisfactoria.

### **Impacto de la Comunicación**

La comunicación es un tema tan antiguo como el hombre y tan importante como él muchos problemas y conflictos se resolverían democráticamente si la comunicación entre los seres humanos partiera de escuchar con respeto y tolerancia, posibilitando la expresión honesta y clara de los mutuos intereses y sentimientos. (Gomez, 2016)

En referencia lo antes mencionado puedo acotar que concuerdo con lo indicado puesto que la comunicación es la principal herramienta que se debe utilizar en cualquier tipo de conflicto por que al utilizarlo dicho conflicto llegaría a una resolución sin la necesidad de llegar a aumentar la problemática; retomando lo expuesto por Gómez la tolerancia y respeto hacia la opinión de los demás es la base más sólida para vivir en armonía dentro de la comunidad.

La comunicación ha marcado la evolución de la humanidad a través del tiempo. El ser humano siempre ha sentido la necesidad de buscar, saber, obtener la información creada, expresada y transmitida por otros. La creación, búsqueda y obtención de información son pues acciones esenciales a la naturaleza humana. Tal vez por eso los grandes saltos evolutivos de la humanidad tienen como hito la instauración de algún nuevo instrumento de comunicación. (Molina, Yunit, & Marina, 2015)

La comunicación y la información son necesidades intrínsecas del ser humano desde sus inicios por tal razón siempre está buscando nuevas formas de comunicarse he aquí una de las bases más importantes para el desarrollo y evolución de las sociedades.

La comunicación verbal entre los individuos es esencial por un conjunto de razones que incluyen el acceso y el intercambio de información, la discusión abierta de ideas y la negociación de desacuerdos y conflictos. En los grupos humanos, la comunicación se ha convertido en un factor esencial de supervivencia no solo para la especie humana, sino para todo lo que gira a su alrededor: las costumbres, los ritos, las tradiciones sociales y culturales, y la historia, entre otras. (Fajardo, 2009).

La comunicación verbal les permite a los seres humanos expresar de manera abierta sus diversas posturas sobre un determinado tema porque le permite interactuar con su receptor y recibir su crítica sobre el tema del cual se esté tratando, la comunicación también a permitido que las personas disfrutemos de un sin números de aspectos que han sido transmitidos a largo del tiempo mediante la comunicación existente entre los diferentes actores sociales.

Estrada y Restrepo en su artículo Modelo de Comunicación para las Organizaciones Cambiantes citan a John Dewey quien manifiesta “la comunicación es el fundamento de toda relación humana y produce bienes materiales y sociales que una a los individuos entre sí y permite la vida colectiva”, que llevado a una organización es el elemento más importante en la medida que se maneje adecuadamente potenciando las demás características para la obtención de los resultados sinérgicos (Luz, 2010).

La comunicación permite no solo que las organizaciones produzcan cambios significativos además influye en la vida personal de cada individuo y con esto mejora las relaciones laborales e incentivan cambios a largo plazo en los diferentes quehaceres dentro de una empresa y en la vida de cada individuo que forma parte de la misma.

La comunicación está íntimamente ligada a la neurociencia, desde que el ser humano a través del lenguaje interpreta el mundo o la realidad que percibe por, más de los cinco sentidos que se tiene, solamente la piel cuenta con un sistema de sensorial que ayudan a simbolizar a través de la ramificación del sistema nervioso y el cerebro, los estímulos vueltos

símbolo, que imagina el ser humano y lo interpreta desde sus circunstancias, emitiendo más que un mensaje, un mundo de necesidades, sensaciones, tensiones que forman lo comportamental del ser humano (Masaya, 2017).

La comunicación no está basada únicamente en la emisión de una información y en la recepción de la misma, este campo del lenguaje es muy amplio y está relacionado con la forma en la que los hablantes se relacionan y en como ellos son capaces de expresar sus opiniones sin temor, y así como ellos tienen la habilidad de respetar criterios opuestos.

La comunicación es posible en la medida en que existe una correspondencia. La comunicación verbal entre un hablante y un oyente es posible porque cuando U es una instancia de un tipo lingüístico de un lenguaje que pueden entender ambos, la producción y la percepción de U puede dar lugar a un cierto tipo de correspondencia entre los estados mentales del hablante y el oyente (De Costa, 1992)

La comunicación humana es una necesidad personal que presupone participación, diversidad, algo poseído solidariamente por varias personas, al menos dos, e implica al mismo tiempo unidad, cierta concordancia o fusión de las partes para formar un todo: al menos una de ellas o ambas hacen donación de algo al otro

La comunicación consiste, básicamente, en la transmisión de un mensaje de una persona o grupo a otro, lo que requiere de la existencia de voluntad de interacción entre ambas partes, es decir que se cree un proceso de influencia mutua y recíproca, mediante el intercambio de pensamientos, sentimientos y reacciones que se manifiestan a través del feedback que se establece entre los comunicantes Frias (2000)

Para que la comunicación sea productiva tanto el emisor como el receptor deben tener la predisposición para lograr que este proceso sea lo más apto posible debe haber un intercambio de opiniones, pero, respetando lo expuesto por ambos actores comunicacionales la retroalimentación es un elemento importante porque permite la interacción entre los hablantes.

La comunicación tiene un transcurrir, durante el cual intervienen elementos tanto del contexto como de los participantes en el proceso que van modificando su curso. La

verdadera comunicación supone un ir y venir de mensajes, un intercambio de información, en un sentido bidireccional. Por ello no existe un emisor y un receptor definidos, sino que ambos roles se van asumiendo alternativamente durante el proceso comunicativo. (Alonso, 2009).

La comunicación eficaz consiste en el intercambio de información en el cual es indispensable que los comunicantes sepan atender lo expresado por las personas inmersas en esta interacción comunicacional.

### **Elementos de la comunicación**

**La fuente o emisor:** el que produce o codifica el mensaje y lo difunde con la intención de comunicar algo. En la comunicación humana el emisor puede ser un individuo, un grupo de personas o una institución.

**El mensaje:** La “información elaborada” que se transmite de un punto a otro. En todo mensaje hay que distinguir la forma y el contenido; no debe confundirse con la información misma -el contenido- o con el referente – realidad sobre la que se da la información.

**El destinatario o receptor:** el que recibe el mensaje y lo descifra o descodifica;

**El canal:** elemento físico que pone en contacto a emisor y receptor y que permite que el mensaje llegue al destino (el cable telefónico, el papel, el fax, el aire...) El canal incluye también los órganos a través de los cuales se lleva a cabo la emisión y recepción. Hay canales naturales, como el aire por donde viajan las ondas sonoras desde que son articuladas por los órganos de fonación hasta que son oídas, y hay canales artificiales, como un libro, un cable, la radio, la televisión... Los canales de comunicación son origen de perturbaciones - ruidos- que dificultan la comprensión del mensaje; por eso, a veces, en los mensajes hay repeticiones o redundancias.

**El código:** conjunto de signos y las reglas de combinación de esos signos que nos permiten cifrar o codificar el mensaje. Mediante el código el emisor transforma la información en un determinado mensaje, es decir, codifica la información.

**El contexto o entorno:** conjunto de circunstancias de la realidad que afectan al emisor y al receptor en el momento de emitir o interpretar el mensaje y que pueden hacer variar su significación. Incluye los mensajes anteriores y posteriores (contexto lingüístico) y el espacio, tiempo y circunstancias socioculturales (conocimientos y formación cultural de los interlocutores) en las que se produce la comunicación (contexto extralingüístico o situación comunicativa) y que determinan la correcta interpretación del mensaje. Interpretar correctamente las señales equivale a descubrir el significado de su conjunto en un contexto determinado. Hernández&Martín (2015).

Los elementos de la comunicación antes expuestos deben ser respetados dentro del proceso comunicacional porque permiten que el intercambio de información se realice de manera adecuada, cada uno de ellos son una parte importante por que favorece la comunicación de no existir acatación hacia estos elementos puede derivar en una comunicación fallida.

### **El asertividad**

La respuesta asertiva se considera como una habilidad de comunicación interpersonal y social, es una capacidad para transmitir opiniones, posturas, creencias y sentimientos de cada uno sin agredir ni ser agredido. Si para el individuo las opiniones y deseos de los demás prevalecen sobre los propios, la consecuencia es la sumisión que impide que avance el grado de confianza de una relación al no darse a conocer y convirtiéndose así en un absoluto desconocido. A continuación, se definen diversos tipos de respuestas asertivas las cuales también guardan relación con los derechos asertivos:

- Rechazar una petición.
- Hacer una petición o solicitar ayuda.
- Solicitar un cambio de conducta que resulta molesta.
- Mostrar desacuerdo.
- Hacer una crítica.
- Recibir una crítica.
- Formular un elogio.
- Hacer cumplidos (Morera, 2004)

Por múltiples factores conductuales un individuo no logra un alto nivel de comunicación en el que este inmerso la asertividad, una conducta asertiva le permite al hablante manifestarse de manera adecuada diciendo todo lo que siente sin omitir nada y mantener su postura aunque existan quienes no aprueben sus apreciaciones y manteniendo el respeto por la opiniones ajenas. La sumisión y aceptación a criterios opuestos evidencia que no existe un nivel de asertividad en la comunicación.

(Navarro, 2016) La asertividad no es simplemente decir lo que piensas. Significa comprender tus necesidades, hacerte responsable de tus emociones y en última instancia conectar con los demás

Haciendo énfasis en lo anterior se puede manifestar que en el desarrollo de la comunicación no solo debe prevalecer la expresión de lo que se siente o piensa es algo más complejo, como responsabilizarse de los comentarios emitidos sabiendo anteponer la sensatez y no las emociones, para Navarro lo último que debe primar en la transmisión de información es la conexión con el emisor porque en primer lugar se debe tener claro que lo emitido propiamente tiene mucho valor, pero sin minimizar a los puntos de vistas contrapuestos.

La asertividad, es una habilidad de comunicación interpersonal, con las que las personas a través de su comunicación verbal, no verbal y paraverbal defienden sus derechos asertivos al mismo tiempo que respetan los derechos de los demás, expresando con libertad, claridad y seguridad las necesidades, opiniones, emociones y sentimientos. Torres (2018)

Uno de las cualidades más significativas de una persona asertiva es el respeto a lo emitido por los hablantes debido a que cada persona tiene un punto de vista diferente sobre un determinado tema es ahí cuando se debe utilizar la asertividad para hacer respetar nuestro criterio pero sin desvalorizar el de los demás. Otra característica asertiva es expresarse de forma clara y precisa.

El comportamiento asertivo se centra en negociar cambios razonables respecto a la manera como ambas partes se conducen en las relaciones interpersonales, a fin de lograr el equilibrio en la interacción social es por ello que debe incrementarse la formación en el área

de la asertividad y las habilidades sociales con el objetivo de disminuir las dificultades y conflictos en las relaciones interpersonales. (Cañón & Rodríguez, 2011).

La asertividad es una destreza que debe ser aplicada al momento de comunicarse de esa manera se evita que se creen conflictos entre los hablantes, además un comportamiento asertivo está relacionado con el manejo adecuado de los inconvenientes que se pueden dar lugar en el intercambio de información.

Recio (2013) Señala que: Asertividad es la capacidad o habilidad para ser uno mismo, es decir, expresar derechos, pensamientos sentimientos propios, sin atacar o anular a los demás. Capacidad de decir NO sin agresividad ni sentimiento de culpa

La asertividad no es otra cosa que la capacidad de expresar todo lo que se quiere piensa y desea pero sin asimilar que nuestro punto de vista el único que tiene validez una persona asertiva está en la capacidad de escuchar criterios opuestos al de ellos y mostrar respeto a pesar de no estar de acuerdo.

Se habla de la asertividad como la habilidad para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, y elegir cómo reaccionar y sostener los propios derechos cuando es apropiado (Gonzalez & Galvanovskis, 2016).

La conducta asertiva en el proceso de la comunicación es considerada con la facilidad que poseen las personas asertivas para expresarse y mantener su postura pese a que exista quienes no estén de acuerdo, esto no es algo de inmadurez se trata de que al momento que una persona asertiva se comunica lo hace de manera consiente y adecuada y está en plena facultad de aceptar críticas o comentarios negativos sin que estos afecten su comportamiento.

Para (Angeles, 2017). La comunicación asertiva es una habilidad indispensable para el aprendizaje, porque facilita trabajar en un clima de convivencia armónica

La comunicación asertiva no solo favorece la comunicación además mejora las relaciones interpersonales y beneficia las actividades que se desarrollan dentro de una

organización porque permite realizar las labores de manera armónica porque siempre existirá el respeto.

La asertividad es un término que debe ser visto como un todo integral íntimamente relacionado con la comunicación, ya que este término es el que le da sentido a la transmisión constante de mensajes entre dos o más seres humanos, sería imposible determinar si hubo o no asertividad si no nos detenemos a analizar con el receptor lo expuesto, que tan veraz, congruente, expresivo y oportuno fue el mensaje. (Renjifo, 2014).

La asertividad esta relacionado con la manera en la que el emisor y el receptor expresan un mensaje y en como posteriormente lo analizan con el objetivo de determinar si el proceso comunicativo fue productivo, esto es concerniente a las actitudes comunicacionales de cada individuo.

### **Comunicación asertiva y las relaciones interpersonales**

La comunicación interpersonal es la experiencia más universal en todos los pueblos y naciones. Donde no existen medios tecnificados, teléfono, radio, televisión... allí domina totalmente la única experiencia comunicativa interpersonal (Coronado , 1982).

La comunicación interpersonal aún no ha podido ser reemplaza por el avance tecnológico porque aún en la actualidad existen lugares en los cuales la tecnología no ha llegado, pero esto no ha impedido que los miembros de esas comunidades dejen de comunicarse ya que lo hacen mediante la comunicación interpersonal.

La comunicación interpersonal, es comunicación entre personas, la gran diferencia entre reconocerla como tal estriba en que las personas son irrepetibles, singulares, reflexivas, inconmensurables y con capacidad de elección, entre otras cosas, sin embargo, en muchas ocasiones tratamos a los demás como si fueran objetos a este tipo de comunicación se le ha denominado impersonal. La comunicación entre personas implica entonces estar dispuestos a compartir parte de su individualidad y de tener consciencia de la individualidad del otro. (Dominguez, 2013).

Una particularidad de la comunicación interpersonal está relacionada con el nivel de disponibilidad de los hablantes para reconocer las diferencias de los demás de manera coherente, de este modo se pueden favorecer las relaciones conocer y aceptar esto es indispensable para lograr una comunicación efectiva.

Andrue (2010) afirma, “La comunicación interpersonal en términos simples puede definirse como la transmisión de información de un individuo a otro”.

Una de las características que debe primar en una comunicación interpersonal está en la concordancia que debe existir entre el emisor y el receptor para poder entender las diferencias que se pueden darse en el intercambio de información.

Las comunicaciones interpersonales son básicas y fundamentales para el ser humano; ya que este es inminentemente social y no puede permanecer aislado de otras personas y del mundo que lo rodea, porque las comunicaciones interpersonales crean una fuerza activa y seria, y desarrollan la capacidad de convivir y trabajar con los demás (Hernández, 2008).

El ser humano desde sus inicios siempre ha sentido la necesidad de comunicarse y mantener una constante interacción debido a que por naturaleza son seres sociables de esta manera pueden entablar relaciones con otros individuos no solo para mejorar el desarrollo del ámbito en el que se desenvuelven sino para optimizar sus destrezas comunicacionales de manera individual.

## **Lenguaje**

El lenguaje es un sistema de signos que utiliza el ser humano, básicamente, para comunicarse con los demás o para reflexionar consigo mismo. Este sistema de signos puede ser expresado por medio del sonido (signos articulados) o por medios gráficos (escritura). Estas dos posibilidades de los signos lingüísticos corresponden a los dos usos del lenguaje que llamaremos código oral y código escrito (Ugalde, 1989)

La comunicación humana está basada en el lenguaje este es necesario para poder transmitir una información y mantenerse comunicados utilizando las diversas formas de lenguajes las cuales son utilizados según las condiciones y necesidades de los individuos,

debido a las variadas formas de expresión cada persona puede manifestarse de la manera que más se sujete a sus necesidades.

En el proceso de transmisión de datos los seres humanos tienen la capacidad de emitir un mensaje de forma oral el cual puede ser emitido de forma clara y el mismo favorece las relaciones con los demás miembros de una sociedad. El lenguaje oral es representativo en la vida de un individuo porque además de facilitarle la convivencia con los demás le ayuda a desarrollarse de manera personal en los diferentes ámbitos de la sociedad.

La humanidad en su necesidad de mantenerse comunicados utiliza varias formas de comunicación como el lenguaje de señas el cual consiste en un grupo de signos que son interpretados para darle sentido a lo expresado es indudable que el lenguaje oral es importante dentro de las interacciones, pero no se puede desmerecer el valor que poseen las señas para los grupos que poseen diferencias comunicacionales.

El lenguaje como instrumento de interacción social y clasificación del entorno, característico de nuestra especie, se adecua a las interpretaciones de realidad que lideran los poderes sociales instalados. Su correlación ideológica con "lo que es" no impide, empero, que los avances en las fuerzas de producción debido al incontenible desarrollo científico tecnológico -impulsado por factores como supervivencia, procreación y curiosidad creativa- suscite cambios en dicha hermenéutica, generando un desajuste entre realidad e ideología dominante. Este hecho impacta en algún momento en las estructuras político-sociales o formas de relacionarse de las personas en el anterior estado de cosas. (Meza, 2009).

Los avances tecnológicos inciden en las nuevas formas de la utilización del lenguaje y modifican los modos de comunicarse entre individuos. Y crea nuevos estereotipos en las conductas comunicativas.

El lenguaje sirve principalmente para comunicar mensajes entre los individuos de cualquier sociedad, siempre y cuando tales mensajes sean transmitidos dentro de un contexto cultural donde cada uno de sus miembros comparte los mismos códigos para hacerse entender entre sí. Ciertamente, una de las funciones del lenguaje es esa. Sin embargo, debemos tener en cuenta que el acto comunicativo conlleva una serie de otras funciones,

entre las que está la de establecer diversos modos de significar las relaciones entre los individuos, los grupos y las sociedades (Bethencourt & Emanuele, 2006).

Para que los mensajes que se transmiten puedan ser entendidos por el emisor deben tomarse en cuenta varios aspectos como el ambiente en el cual se lo dice, el idioma y la diversidad cultural respetar estos aspectos lograrán que la comunicación emitida a través del lenguaje sea receptada de forma idónea por el oyente.

### **Funciones sustantivas**

La articulación de las funciones sustantivas, docencia, investigación y vinculación, se fundamenta en varias declaraciones que sientan las bases para que las instituciones de educación superior se involucren proactivamente en el abordaje de los grandes desafíos locales, nacionales, regionales y mundiales Mónica (2017).

Las funciones sustantivas deben trabajar de manera conjunta para vencer los obstáculos que se presentan en el desarrollo de las actividades institucionales de la educación superior esta es la base para lograr mejoras de manera coordinada y a largo plazo.

De acuerdo (Aparicio, Chinin, & Toledo, 2017) La universidad en su dinámica de funciones sustantivas (la docencia, la investigación y la vinculación con la comunidad) analiza múltiples factores que podrían entorpecer su gestión.

La articulación de las funciones sustantivas se puede ver afectado por varios aspectos que no permiten que se interrelacionen entre la docencia, la investigación y la vinculación trabajen de manera conjunta para fortalecer la labor institucional.

Las funciones académicas se interrelacionan entre sí produciendo sistemas complejos, de tal manera que la investigación debe articularse con la docencia, cuyo complemento tiene que buscarlo en la difusión de la cultura y en el servicio. Sin embargo, la investigación, la docencia y la difusión de la cultura representan momentos, por ello, es posible hablar de algunas de estas funciones de manera individual, sin antes volver a aclarar que una universidad, como institución, integra todas estas actividades (Bojalil, 2008).

La integración de las funciones sustantivas de las universidades deviene un reto actualmente y la gestión del conocimiento constituye la misión social, la razón de ser de los diferentes centros de altos estudios, por medio de la cual logran difundir sus saberes y experiencias, así como contribuir al desarrollo socio productivo y cultural de la colectividad Arenas, Di Lorenza & Montoya (2018).

Las funciones sustantivas de las universidades como la academia en la actualidad no se quedan en la mera transmisión de conocimientos a su alumnado, sino que se enfoca en la producción de investigación para generar conocimiento y mejorar las relaciones entre la universidad y la sociedad para trabajar de manera articulada a pesar de ser un proceso complejo es necesario para mejorar en todos los aspectos inmersos en las instituciones de educación superior.

La academia, la investigación y el vínculo son áreas fundamentales de las instituciones de educación superior las cuales deben articularse entre sí; cada uno de estos aspectos están relacionados con la sociedad y su función efectiva aporta un gran valor a las universidades porque al estar interrelacionadas trabajan como una sola fuerza para lograr cambios sustanciales.

La docencia, la investigación y la extensión son las tres funciones sustantivas de la Educación Superior, las cuales guardan estrecha relación. Es imposible hablar del componente académico sin tener en cuenta la investigación y la extensión. Sin embargo, Ocurre con frecuencia que en los departamentos docentes las mismas se ejecutan de forma paralela sin establecer la vinculación de las mismas Fabre (2005).

Relacionado a lo antes expuesto se puede manifestar que a pesar de que las funciones sustantivas deben trabajar de manera conjunta para lograr mejorar, es conocido que estos departamentos trabajan de manera individual lo cual causa que las universidades no avancen de la manera esperada esto trae consecuencias poco favorables para el desarrollo institucional.

Para las universidades y escuelas politécnicas del país, que será aplicado a mediados del 2019, resalta el equilibrio y la articulación que debe existir entre docencia, investigación

e innovación y vinculación con la sociedad, como ejes centrales de la construcción de la cultura de la calidad. (Torres M. , 2018)

La misión social de la educación superior involucra las funciones de docencia, investigación, extensión y la generación de bienes y servicios, en línea con las demandas de la realidad y sus actores, hacia la transformación de los modos de construcción sostenibles y justos de la sociedad. Todas estas funciones presentes en el discurso de las instituciones, se hacen tangibles en los actores y los escenarios a través de las acciones reales en la cotidianidad de las relaciones de enseñanza-aprendizaje, lo cual le atribuye el valor de la pertinencia y transferencia de saberes, como parte del sentido del currículo (Inciarte, 2011).

La prioridad de las universidades a través de las funciones sustantivas es lograr que los centros universitarios se conviertan en un aliado de la comunidad para trabajar de manera coordinada generando acciones que sustenten dicha relación, también se esfuerza en mejorar los procesos educacionales con los cuales se aspira convertir a los estudiantes en profesionales capaces de afrontar los problemas sociales y trabajar para darles solución.

### **Académica**

La académica es propia de departamentos y escuelas universitarias, particularmente cuando en ellas deben discutirse los objetivos institucionales (planes estratégicos, de mejoras y otros tantos instrumentos de planificación), pero también con ocasión de la evaluación del cumplimiento de sus deberes por el conjunto de los académicos (Lazo, 2016).

Ejecutar cambios dentro de las instituciones de educación superior le pertenecen a la función sustantiva academia la cual es encargada de la planificación de las actividades académicas.

El contar con publicaciones en revistas prestigiosas se ha vuelto uno de los retos en la academia para medir el nivel de competitividad dentro de las universidades. Entre mayor renombre tenga la revista mayor será el nivel de notoriedad que tendrá no solo el docente como ente investigador sino también las universidades.

Alcanzar logros importantes por parte de la academia está relacionado con la capacidad del mismo para realizar trabajos investigativos y que dichos trabajos sean publicados en revista de alto prestigio le da al académico la posibilidad de mejorar sus condiciones dentro de las universidades y enaltecer el nombre de la institución en la que laboran.

La educación no solo consiste en adquirir información identificada y conocida, sino que debe establecer diversas recomendaciones para fortalecer el ámbito educativo y sus reformas para que contribuyan al desarrollo social; todas las propuestas son escuchadas con atención en diversos espacios considerándolas como buenas alternativas fundamentada en la obtención de herramientas necesarias para insertarse con éxito en el ámbito social, laboral, productivo, cultural, etc. (Carrillo, 2014).

Haciendo referencia a lo antes expuesto podemos decir que la educación no debe basarse únicamente en el proceso enseñanza-aprendizaje además es un eje primordial en el desarrollo de las sociedades, también debe formar profesionales capaces de afrontar todas las problemáticas que pueden ocurrir dentro de la sociedad.

Lo que define al buen académico es que se comporte como un verdadero profesional, valorando no sólo la dimensión ética con que afronta su trabajo, sino también su propio perfeccionamiento docente y la prestación de servicios a la comunidad, pasar de un paradigma centrado en la enseñanza y la transmisión de conocimientos a otro centrado en el aprendizaje y el desarrollo de competencias transferibles a contextos diferentes en el tiempo y el espacio (Carrillo, 2014)

Con lo mencionado en el concepto anterior puedo manifestar que estoy en concordancia con lo expuesto debido a que el mundo está en constante evolución y la labor del docente también entra en ese proceso para mejorar su labor es necesario que

El conocimiento entendido como un beneficio social; donde la teoría orienta la práctica, pero no la rige. Su función debe ayudar en el sentido del fortalecimiento de la acción colectiva de los individuos y su poder para la transformación el mundo. Su producción da cuenta de una función en la sociedad de cuya epistemología se discute

fuertemente, donde se pugnan alternativas de comprensión y de definición de lo real; es un hecho de conflictos. En todos estos debates dicho conocimiento debe verse sometido (Rodríguez, 2012).

La academia dentro de las universidades está en la obligación de proveer conocimientos a sus estudiantes para crea profesionales competentes con los conocimientos y las capacidades de revolve las continuas problemáticas que surgen dentro de una sociedad, de esta forma se favorece a la colectividad.

La excelencia académica constituye en la actualidad uno de los elementos de mayor importancia en los planteamientos de la educación superior ello debido al deterioro generado por el proceso de masificación que ha incidido en una pérdida de conocimientos significativos en las instituciones que más han estado involucradas en este proceso, especialmente las públicas nacionales; y debido también a la proliferación de las instituciones privadas del modelo llamado de “absorción de demanda”. Así, el deterioro de la calidad no es un procesa que afecta homogéneamente al conjunto de instituciones de educación superior, sino que serían los segmentos institucionales a los cuales acceden los sectores populares donde dicho deterioro se apreciaría en gran medida (Albornoz, 1996).

Dentro de las instituciones de educación superior es necesario que la parte académica se encuentre en constante actualización de conocimiento para lograr un óptimo desempeño de las mismas, pero en la actualidad este proceso no se ejecuta de la manera adecuada lo cual provoca que las instituciones públicas pasen por varios procesos para medir sus niveles de conocimiento al ser los centros encargados de proveer a la sociedad de profesionales competitivos, debe de mantenerse en constante evolución y mejoramiento.

Las funciones académicas se interrelacionan entre sí produciendo sistemas complejos, de tal manera que la investigación debe articularse con la docencia, cuyo complemento tiene que buscarlo en la difusión de la cultura y en el servicio sin embargo, la investigación, la docencia y la difusión de la cultura representan momentos, por ello, es posible hablar de algunas de estas funciones de manera individual, sin antes volver a aclarar que una universidad, como institución, integra todas estas actividades (Bojalil, 2008).

Las funciones sustantivas deben trabajar de manera conjunta la docencia debe desencadenar en procesos investigativos los mismos que deben estar orientados a favorecer a la sociedad esta interrelación es la base para el desarrollo de las universidades.

La productividad académica es un determinante importante del éxito académico, utilizada en decisiones personales cruciales tales como el ser contratado como profesor o investigador, la promoción posterior, la obtención de una plaza de contrato indefinido o la titularidad, así como en la determinación del prestigio académico entre los pares de una disciplina. Típicamente, la productividad se mide en términos de publicaciones en revistas revisadas por pares u otras actividades denominadas competitivas, aunque también se les otorga algún peso a criterios menos exigentes, como por ejemplo las presentaciones en congresos o conferencias, o a la inversa se aplican criterios aún más exigentes como por ejemplo la frecuencia de citaciones de las publicaciones (Stephen, 2019).

La academia es un eje fundamental dentro de las universidades la cual está relacionada no solo con la enseñanza del docente dentro del aula, sino que involucra aspectos más amplios como la productividad que posea el docente en el desempeño de otras funciones y las múltiples posibilidades que esto le ofrece al docente para desempeñarse en otras áreas o para mejorar el nivel de posibilidades en su situación laboral.

## **Currículo**

El currículo universitario desde la perspectiva crítica también obliga incluir el cuestionamiento a las prácticas educativas inerciales en las que ha caído el docente universitario quien, partiendo del supuesto errado según el cual la experticia, el dominio de una materia o disciplina es suficiente para garantizar procesos formativos de calidad, descuida o subvalora el carácter político-estratégico de la práctica curricular que fuerza auscultar los rasgos constitutivos del contexto de aplicación para entenderlo y transformarlo a partir de la acción reflexionada, pensada y políticamente cargada de intención liberadora (Ocampo, 2005).

En relación a lo expresado anteriormente puedo acotar que el currículo no es solamente la elaboración y planificación de los contenidos académico en relación a las necesidades de

la sociedad, también debe incluir una relación favorable para mejorar el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.

El diseño del currículo universitario como actividad inherente a la docencia universitaria se hace en el marco de procesos colaborativos y busca la participación de los diversos estamentos de la comunidad educativa, para que se trabaje en torno a una visión compartida y los procesos académicos respondan a la diversidad de retos educativos en el contexto (Moises, Lirio, & Kaqui, 2017).

El objetivo del currículo es indispensable para que las sociedades tengan profesionales que una vez terminado su instrucción académica superior estén capacitados para dar solución a las diversas indecisas que pueden surgir dentro de la colectividad.

Los debates en torno al currículo universitario permiten reconocer una interesante y polémica agenda conformada por los temas de actualidad e interés referidos al campo educativo, que refleja las maneras en que la sociedad se vincula con las instituciones educativas, sus requerimientos y sus críticas. El análisis de los debates en torno al currículo también posibilita distinguir los escenarios en los que se desenvuelve la vida de las universidades, e identificar, en ellos, las opiniones y supuestos en torno al conocimiento, las profesiones y el desarrollo del país (Litwin, 2006).

En el sistema educativo existe una amplia experiencia de diseñar currículos a partir de competencias. Se ha utilizado de manera destacada en Formación Profesional, planificando el aprendizaje de manera que se aproxime la formación al mundo del trabajo. Para diseñar este tipo de currículos es necesaria una especificación de competencias que permitan articular los diseños (Yániz, 2014).

El diseño curricular es una labor en la cual la función sustantiva academia está ampliamente capacitada, se lo realiza para organizar y planificar los conocimientos que deben ser inculcados a los estudiantes para que posteriormente lo ejecuten en el ámbito laboral.

El currículo es la expresión del proyecto educativo que los integrantes de un país o de una nación elaboran con el fin de promover el desarrollo y la socialización de las nuevas

generaciones y en general de todos sus miembros; en el currículo se plasman en mayor o menor medida las intenciones educativas del país, se señalan las pautas de acción u orientaciones sobre cómo proceder para hacer realidad estas intenciones y comprobar que efectivamente se han alcanzado. Un currículo sólido, bien fundamentado, técnico, coherente y ajustado a las necesidades de aprendizaje de la sociedad de referencia, junto con recursos que aseguren las condiciones mínimas necesarias para el mantenimiento de la continuidad y la coherencia en la concreción de las intenciones educativas garantizan procesos de enseñanza y aprendizaje de calidad. (Ministerio de Educacion , 2018)

Mencionando lo expuesto por el Ministerio de Educación el currículo es la base en la cual se fundamentan todas las mayas curriculares las mismas que son expuestas a los estudiantes, aquí se plasma de manera organizada todos los contenidos que deben ser aplicados.

El currículo puede ser definido como una planeación del proceso de enseñanza-aprendizaje incluyendo sus finalidades y las condiciones académica-administrativas que se deriven de la práctica educativa. La parte medular del currículo formal es la fundamentación de su estructura académica, administrativa, legal y económica. En síntesis, dicha fundamentación establece las pautas para que el currículo formal sea considerado como aquello que puede dar contenido y forma a un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas a desarrollar por el estudiante (Guaman, 2012).

En el currículo se definen las pautas y directrices que deben ser aplicadas en la enseñanza-aprendizaje para facilitar las habilidades del estudiantado.

La disciplina del currículum surgió a principios del siglo XX como resultado de nuevos aspectos en la dinámica social. Destacan, en el ámbito educativo, el establecimiento de las legislaciones nacionales que regulaban la educación y conformaban al sistema educativo de nuestros días; en el ámbito de la producción, el surgimiento de la sociedad industrial alrededor de la máquina, la producción en serie y el establecimiento de monopolios; en el mundo de las ideas, los desarrollos de la psicología experimental, la generación de los principios de la administración científica del trabajo y el desarrollo del pragmatismo (Diaz, 2003).

## **Investigación**

La investigación es considerada una actividad orientada a la obtención de hallazgos significativos que aumentan el conocimiento humano y enriquecen la ciencia. Tiene la capacidad de favorecer el desarrollo de habilidades y el descubrimiento de nuevos hechos, de acuerdo con los avances en la técnica, la tecnología y el pensamiento (Rivera, Espinoza, & Valdez, 2017).

La investigación se caracteriza por estar enfocada en conseguir conocimientos nuevos o actualizados para enriquecer e innovar la ciencia aportando las herramientas necesarias para entender la complejidad de los temas tratados en los trabajos investigativos.

La productividad científica es principalmente generada en las universidades públicas. Sin embargo, no es la única función sustantiva que realizan; adicionalmente tienen la misión de formar profesionales y difundir la cultura (Metlich, 2006).

En relación a lo antes expuesto podemos manifestar que las universidades son las encargadas de aportar a la ciencia mediante proyectos de investigación que generan nuevos conocimientos a pesar de la gran importancia que tiene para el desarrollo de los centros de educación superior no es la única función que deben trabajar para lograr una verdadera evolución es indispensable que la academia forme a su alumnado para que se conviertan en profesionales capaces y competitivos otra de las actividades inmersas en las universidades es la divulgación cultural.

La investigación es considerada como la parte materializada del conocimiento generado, es más que un conjunto de documentos almacenados en una institución de información. Se considera también que contempla todas las actividades académicas y científicas de un investigador. Este fenómeno se encuentra ligado a la mayoría de los acontecimientos en los que se ven involucradas las personas, cotidianamente, por lo que la evaluación de la misma, atendiendo al resultado de los trabajos de investigación e innovación, no es una práctica reciente en las diversas áreas disciplinares. Su estudio se ha intensificado y sistematizado a partir de las últimas dos décadas (Piedra & Martínez, 2007).

La investigación no es un proceso nuevo dentro del que hacer de las universidades este está inmerso en las instituciones desde hace mucho y su objetivo no es recopilar información y almacenarla, la intención después de una investigación es transmitir los resultados y conocimientos que se obtuvieron de las investigaciones realizadas.

La abundancia y nivel de las publicaciones constituye un índice fiel de la capacidad, trayectoria y hondura científica asignable a cada grupo investigador. Más aún, se han convertido en un parámetro crucial de política científica para medir la calidad y decidir - dada la escasez crónica de recursos- qué líneas y equipos de trabajo merecen ser financiados. En consecuencia, se han introducido ciertos factores matemáticos para medir el rendimiento de los grupos, que atienden a dos criterios esenciales: el número de artículos publicados (cantidad) y el prestigio de la revista (Arguelles, 2008).

En referencia a lo expresado en el párrafo anterior se puede destacar que uno de los aspectos más relevantes dentro de una investigación es la reputación de la revista en la que se publica este es un eje que le da mayor valor relevancia no solo a la investigación sino al investigador en la educación actual el académico que presente un mayor número de publicaciones científicas tendrá más oportunidades laborales porque al tener un amplio número de publicaciones se denota su interés en actualizar conocimientos y en generar las herramientas para transmitirlos.

La investigación es un pilar fundamental dentro de la misión universitaria, que contribuye al desarrollo económico, político y social de los países; representa también un valor agregado para la imagen y prestigio de las universidades de acuerdo a los resultados de producción científica alcanzados. Por este motivo, la universidad y los grupos de investigación son objeto de importantes análisis y reflexiones desde diferentes disciplinas, tales como la psicología, sociología, economía, educación, administración, ingenierías y científicos en general. (Revista Española de Documentación Científica, 2016).

Para la gran mayoría de universidades la investigación se ha convertido en uno de los pilares fundamentales porque no solo contribuye a fomentar y producir conocimientos también aporta en otros aspectos dentro de las instituciones educativas.

La investigación científica como parte de la ciencia, es una actividad que permite generar conocimiento, un proceso cuyo objetivo final es la comunicación de ese conocimiento. La creación de este conocimiento implica la planificación, ejecución y comunicación científica, este último implica un proceso de difusión científica que se denomina producción científica o producción académica. La producción científica (PC) combina el uso de la razón y la evidencia encontrada para ser comunicada dentro de una comunidad de expertos denominada comunidad científica (Castro , 2018).

La generación de conocimiento es uno de los objetivos básicos dentro de una investigación dicho conocimiento cumple con su cometido cuando los resultados investigativos son publicados y pueden ser transmitido a otros, pero este proceso debe realizárselo de manera coordinada.

Denominar a un profesional y/o docente como investigador sin que existan publicaciones científicas en su haber resulta un error. Pero no todo recae en el docente-investigador, porque se deben considerar todas las limitantes existentes en el país, para el desarrollo de la investigación en la Universidad y como resultado de ello, la baja producción científica (Masi & Duarte, 2016).

Para reconocer a un docente como investigador debe existir bases sólidas que lo corroboren, pero la predisposición de los académicos para desarrollar trabajos investigativos no es suficiente cuando dentro de las instituciones hay limitantes monetarias o de tiempo esto no ofrece la apertura para que los docentes realicen investigación.

“Las publicaciones académicas en revistas científicas son la viva representación de la generación de conocimiento, proceso que constituye uno de los principales roles que debe cumplir una universidad” (Contreras, Paredes, & Pedraja, 2015).

Productividad en el campo del conocimiento es un proceso intangible y difícil de medir ya que requiere de la definición de criterios a los cuales pueda sujetarse y las condiciones que rodean al trabajador del conocimiento como es el académico es difícil lograrlo. Para el caso de la investigación se consideraron sobre todo las publicaciones (libros escritos, editados, artículos de investigación, reportes o monografías) (Villaseñor, 2009).

La productividad científica no solo radica en las publicaciones en revistas de alto impacto también está relacionado con la capacidad que tengan los académicos de expandir sus conocimientos mediante la realización de múltiples trabajos científicos.

### **Importancia de la investigación en las universidades**

La investigación como proceso académico, es asumida como uno de los ejes en los centros de educación. Sin embargo, cuando se traslada como cátedra a las aulas, la realidad es otra. Muchos estudiantes la ven como materia de relleno y pocos entienden la importancia de la investigación formativa en su futura vida como profesional. Así, desconocen que la investigación es considerada cada vez más como una herramienta útil, tanto por parte de los estudiantes, como de los docentes (Peña, 2014).

En referencia a lo antes expuesto se puede manifestar que la investigación es una de las actividades más importantes para la ejecución de las universidades, pero en muchas ocasiones no se le da el valor que se merece cuando es llevada a las aulas es vista como una simple materia y no se le da la valoración adecuada.

Las actividades de investigación por la investigación en sí misma, que otrora realizaban los académicos-investigadores de las IES, aun cuando importantes para el avance del conocimiento, en esta sociedad globalizada dejan de tener preeminencia exclusiva, dado que esta nueva sociedad además de sustentarse fuertemente en el conocimiento, también se soporta en el desarrollo permanente y sostenido de las TICs, lo cual imprime cambios sustanciales a los entes que las integran (Colina , 2007).

La investigación científica constituye uno de los pilares fundamentales de las actividades universitarias. En este sentido la generación de nuevos conocimientos mediante la investigación y la innovación conforman la infraestructura productiva social y científico tecnológica de las Instituciones de Educación Superior, con aportes para el desarrollo humano, social y económico de sus habitantes (Duarte, 2015).

La importancia de la investigación dentro de las universidades representa uno de los ejes fundamentales para la generación de conocimientos basado en el desarrollo de las relaciones con la sociedad.

La investigación y la docencia deben conformar una unidad de acción para el investigador, ya que es ésta la mejor manera de aportar al estudiante contenidos que eleven el nivel académico; esta unidad permite al profesor reflexionar sobre sus inquietudes intelectuales y científicas en la medida en que investiga y traspassa parte de esas inquietudes y conocimientos a un auditorio preparado (Hernán, 2004).

La investigación realizada por los docentes profundiza sus conocimientos y la forma en la que los transmite a sus estudiantes debido a que es la forma más idónea de enseñar, y en la que el docente mediante su investigación aporta a la sociedad sus conocimientos y esa interacción beneficia a ambas partes.

### **Difusión de la productividad científica**

La difusión es la propagación del conocimiento entre especialistas constituye un tipo de discurso diferente, contiene un conjunto de elementos o signos propios de un discurso especializado y una estructura que se constituyen en factores clave a la hora de su evaluación. Tanto la difusión como la divulgación científica son actividades de comunicación (Penkova, 2015).

De acuerdo a lo manifestado en el párrafo anterior la difusión y la divulgación son medios a través de los cuales se pueden expresar un mensaje que lleva como objetivo la transición de información la cual es generada por medio de una investigación la misma que posteriormente derivara en artículos los cuales podrán ser publicados para generar conocimientos.

Las revistas científicas son uno de los medios a través de los cuales se tramite conocimientos debido a que son uno de los medios encargados de la divulgación de los resultados investigativos para potenciar los conocimientos sobre la diversa gama de temas que se publican.

La difusión de la producción científica es fundamental dentro de las instituciones de educación superior por que le da un realce al centro educativo y si estas publicaciones son realizadas en revistas de alto impacto le da una ponderación mayor al docente investigador y a la institución.

Las revistas académicas son espacios que permiten difundir los resultados de investigación, por ello se incrementa la edición de estas publicaciones, tanto impresas como electrónicas, además presentan una gran demanda por los investigadores, pues requieren publicar y dar a conocer su trabajo, motivo por el cual la selección de una revista especializada es relevante en el proceso de difusión de la ciencia. La elaboración de artículos que buscan ser publicados en revistas especializadas, de preferencia en aquellas que estén adscritas a las bases de datos de reconocimiento, esperan garantizar el impacto del trabajo, y con ello, el aumento del prestigio y el reconocimiento de la comunidad académica. (Lopez & Lopez, 2008).

La difusión de la producción científica es una base fundamental para el desarrollo de las universidades y las revistas son una de las mejores opciones para la transmisión de conocimiento investigativo, en estas publicaciones se habla de una amplia gama de temas y todos están basados en transferir conocimientos.

En la actualidad, la acelerada producción del conocimiento, exige por parte de la comunidad científica, establecer medios que permitan difundir la información generada. Para ello, se hace necesario el manejo de estándares que permitan designar los parámetros básicos que se requieren para presentación de los diferentes estudios de la comunidad. Por lo general, estas publicaciones se hacen a través de revistas, bien sea impresas o electrónicas (Alvarez, 2016)

La labor de investigar y divulgar los resultados de esta investigación es una de las labores más importante del quehacer de un profesor universitario (Urrestarazu, 2014).

## **Vinculación**

La vinculación es la función que cumple la universidad con el medio externo. Se apoya en la docencia y la investigación para el diseño y desarrollo de proyectos que articulen los conocimientos científicos y técnicos con los saberes y experiencias del entorno (Aparic, Chininin, & Toledo, 2017).

La relación entre la universidad y la sociedad se ve fortalecida mediante el vínculo con la comunidad que es la función sustantiva directamente relacionada con la comunidad a través de proyectos de vínculo ejecutado en diversos sectores, los centros de educación superior dar su aporte al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes a quienes se les aplica los proyectos antes mencionados.

Las instituciones de educación superior deben asumir por tanto un enfoque de responsabilidad social universitaria que supere el modelo de desarrollo económico imperante y que, en esa medida, le atribuya a la calidad de la educación superior un sello más allá de la competitividad. Es deber de las mismas redireccionar sus acciones desde una mirada holística; ello supone que sus decisiones no deben tener como base única los procesos económicos o informativos, sino que deben contener otros aspectos como la formación de una ciudadanía democrática, con conocimientos en derechos humanos, en la responsabilidad social de las ciencias, así como en la formación de agentes del desarrollo. (López, Duarte, Flórez, & Taborda, 2010).

Las universidades deben cumplir un rol muy importante dentro de la sociedad el cual está basado en traspasar barreras y cambiar la manera en la que desarrollan sus actividades con el único objetivo de lograr cambios significativos dentro de las instituciones de educación superior, para lograr la transformación de la comunidad.

Redimensionar a la vinculación con la sociedad, como una herramienta académica y técnica que impulsa la transformación de la realidad social y educativa, al mismo tiempo que, como la función, articula el quehacer de la vida universitaria; resignifica el conocimiento, las metodologías y sus relaciones en procura de formar profesionales comprometidos, con su historia, su patria y su pueblo (Simbaña & Correa, 2016).

El vínculo es el medio que tiene los estudiantes universitarios para interrelacionarse con la comunidad mediante la cual se articulan las funciones sustantivas de la educación superior orientando a los alumnos a trabajar en pro del bienestar de la colectividad.

Uno de los principales retos, al que se enfrenta el sistema universitario ecuatoriano es el diseño y puesta en marcha de una estrategia que permita un efectivo vínculo entre la universidad y demás actores que intervienen en el desarrollo de una sociedad. Este vínculo, sobre todo, deberá apuntar a la construcción de un sistema en donde la palabra articulación sea la que gire alrededor de las diferentes acciones estratégicas que se piensen ejecutar. (Araque, 2012).

Según lo expresado por Araque se puede decir que el Ecuador aún se encuentra en la transformación de vincular la universidad y la sociedad este proceso debe estar orientado a interrelacionar las funciones sustantivas solo con ese trabajo realizado de manera conjunta se lograra los objetivos planteados de crear los métodos idóneos para generar una adecuada relación entre la universidad y la sociedad.

La extensión universitaria, que en el caso de Ecuador se ha conceptualizado como vinculación de la universidad con la sociedad (LOES 298, 2010), es una de las funciones sustantivas de la educación superior que, de conjunto con la formación académica y la investigación, tiene el propósito de solucionar problemas de la comunidad, a través de proyectos, prácticas pre-profesionales, capacitación y otros servicios profesionales, que posibilitan la comunicación y la interacción efectiva de la universidad con su entorno, así como la integración de la teoría con la práctica del quehacer universitario en función del desarrollo social sostenible (Polaino & Romillo, 2017).

En el país el proceso de interacción entre la universidad y la sociedad es denominado vínculo con la comunidad en el cual están inmerso las otras funciones sustantivas en el cual se cumple un grupo de actividades en conjunto con los habitantes de los diversos sectores y con el acompañamiento del docente tutor asignado para que la universidad desarrollo sus actividades universitarias y su entorno.

La vinculación es la función que cumple la universidad con el medio externo. Se apoya en la docencia y la investigación para el diseño y desarrollo de proyectos que articulen los

conocimientos científicos y técnicos con los saberes y experiencias del entorno, para ello, según Martinell (2014), se requiere de una política cultural coherente en un territorio, en una ciudad o en un país, es necesaria una estrategia de difusión cultural, es decir, los canales de difusión, de extensión, de democratización que permiten llegar a un número mayor de personas (Aparicio, Chinin, & Toledo, 2017).

Vínculo es la cara de la universidad en la sociedad como se lleve a cabo este trabajo dejará en evidencia la labor que se viene ejecutando de manera interna en la universidad para que este proceso se lleve a cabo de manera coordinada es necesario que las funciones sustantivas trabajen de manera coordinada, uno de los aspectos que tratan de fortalecerse mediante la ejecución de proyectos con la sociedad son los que tienen relación a la cultura y la potencialización de los saberes de los habitantes de un determinado sector.

Las funciones englobadas en el concepto de vinculación con la sociedad se inscriben en el marco de la preocupación de las universidades latinoamericanas por trascender las fronteras institucionales, aproximando su acción a distintos sectores de la sociedad. Esta preocupación ha estado presente a lo largo de todo el siglo XX en el ámbito de las instituciones de educación superior. Sin embargo, no ha sido posible lograr la construcción de un concepto compartido de vinculación con la sociedad en el continente americano. Aunque la incorporación de la extensión a la vida universitaria y su concepción como comunicación activa y creadora de la comunidad universitaria con la sociedad, se remonta a la reforma de Córdoba de 1918, el fortalecimiento de esta función (Brito, Gordillo, & Quezada, 2016).

Vinculación es salir de los predios universitarios a palpar las diferentes problemáticas que existen dentro de una comunidad para posteriormente establecer programas y proyectos orientados a dar una solución a esos problemas, el compromiso de la educación superior no se basa únicamente en aprender y enseñar va más allá, es un compromiso con la sociedad, pero hasta la actualidad sigo siendo muy complejo cumplir con este proceso aunque los centros educativos trabajan para fortalecer su interacción con la sociedad

### **La relación de la universidad con la sociedad**

La sociedad en su conjunto y la universidad en este nuevo paradigma necesariamente debe provocar un cambio de valores, como es el paso de la dependencia a la interdependencia, de la competencia a la colaboración, de la cantidad a la calidad, de la expansión a la participación creativa, de la dominación o del sentimiento de superioridad a la interrelación y la igualdad, de lo individual a lo colectivo, del crecimiento al equilibrio dinámico, de la familia nuclear a la familia humana (Universidad Nacional de Asuncion, 2017).

La sociedad actual necesita interactuar con la universidad por tal motivo es de trascendental importancia que esta, modifique la forma en la que viene ejecutando sus actividades para trabajar de manera más acorde a las necesidades del entorno.

Desde sus inicios la universidad a estado en constante relación con la sociedad lo cual se ha convertido en uno de los ejes fundamentales para la evolución educativa, la relación universidad y sociedad se constituyó en un mecanismo primordial en la terminación de la institucionalidad, debido a que es la sociedad quien le da el verdadero valor como centro educativo. Y es en base a las necesidades de la sociedad que se desenvuelve la universidad que se fundan los aspectos educacionales.

La universidad es una institución con autonomía, también simultáneamente se reconoce que es una institución vinculada a la estructura y características de la sociedad en la cual se desarrolla. Entonces si la institución universitaria solo fijara su mirada en la vida intramuros, perdería parte de su rol social, aquel que se relaciona con la mirada extramuros. Los tiempos que corren requieren de una universidad comprometida con la vida comunitaria, con las necesidades de los ciudadanos que habitan la comunidad, con el ejercicio de un rol de democratización del saber basado en el principio que reconoce que el conocimiento se construye socialmente y en base al respeto a las diversidades de cada grupo humano. (Tonon, 2012).

Las universidades deben estar en constante interacción con la comunidad por lo cual no se debe enfocar únicamente en resolver las problemáticas internas si no dar su aporte en el mejoramiento del sector en el que realiza sus funciones.

La efectividad de los procesos educativos permanentes dependerá del grado de identificación e interacción que logre la escuela superior con los principales problemas de su territorio, así como de la motivación, del compromiso de las instituciones y de sus trabajos con la solución de éstos. (Armas, Hatim, & Salas, 1997)

El éxito de las universidades está relacionado con la capacidad que tengan estas en interaccionar con las sociedades en las cuales desarrollan sus funciones y en tratar las diferentes afectaciones de las comunidades basándose en el desarrollo de procesos educativos en los cuales la universidad pueda aportar transmitiendo conocimientos los mismos que deben estar orientados a mejorar la calidad de vida de los individuos que habitan en los sectores intervenidos por la universidad.

## **2.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION**

### **2.2.1. Antecedentes investigativos**

#### **Comunicación asertiva**

En un trabajo de investigación realizado en una universidad de Guayaquil en el año 2017 con el propósito de demostrar como la comunicación asertiva influye en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Bucarán de Roldós debido a que la comunicación es la base para que las actividades que se realizan en las diferentes organizaciones sean productivas.

Este trabajo releva que el 40% de las personas encuestadas desconoce que es la asertividad en el proceso comunicativo esto repercute de manera negativa porque una actitud asertiva favorece la comunicación porque los hablantes están en la capacidad de expresar de manera precisa sus puntos de vista sobre los diversos temas que se desarrollan en una comunicación otro porcentaje igual admite conocer que tiene conocimientos sobre la asertividad en la comunicación un porcentaje mínimo manifiesta que conoce muy poco del tema

Relacionando los datos expuestos con anterioridad se puede verificar que en la actualidad aún existe un grupo importante que desconoce la asertividad y al no aplicarla dentro de las organizaciones puede causar problemas en el desarrollo de las labores institucionales.

Trejos & Ayala (2018) en su trabajo sobre Integración de las funciones sustantivas de la educación superior en Santiago de Cali en el año 2018 se pudo verificar que las funciones sustantivas no se encuentran articuladas y que trabajan como unidad y no como un conjunto esto solo deriva en inconvenientes que pueden causar daños irreparables en el desarrollo y evolución sustancial de las universidades, por tal motivo es indispensable que se articulen para trabajar de manera conjunta.

## **Articulación de las funciones sustantivas**

En el artículo escrito por García, Jara y Cedillo publicado en la revista Killkana Sociales sobre la Experiencias sobre la articulación de las funciones sustantivas en Educación Superior en la ciudad de Cuenca hace referencia al seguimiento y acompañamiento en el proceso de adaptación de estudiantes con capacidades especiales la cual será ejecutado por los estudiantes universitarios que están en la fase del proyecto de vinculo de esta forma se dará un aporte a la sociedad además manifiesta que la docencia, la investigación y vínculo no pueden trabajar de manera aislada y se reconoce a las universidades como centros de transmisión de conocimientos.

Para obtener resultados más confiables en este trabajo investigativo se realizó una evaluación psicopedagógica a los individuos involucrados en las actividades universitarias las mismas que están basada en un grupo de herramientas que permiten dar un diagnostico más preciso entre ellos se encuentra la entrevista, la observación, la evaluación y el diagnostico, los resultados que se obtuvieron durante la ejecución del proyecto que duro 45 meses se intervino a 2406 estudiantes que presentan diferencias. La articulación de las funciones sustantivas favorece la realización de estas actividades.

Franco en su trabajo titulado Articulación de las funciones sustantivas en resultados de la gestión de la vinculación en la UCSG indica que : Articular las partes, para lograr la unicidad, implica definir los elementos que se unen y especificar las formas y métodos que se aplican para poder, en la práctica, arribar a productos o resultados que se constituyen como una producción-construcción realizada de forma potente, pero que se reconoce flexible ya que, constantemente, podría ser transformada. En este sentido, y basado en las directrices del Modelo Educativo-Pedagógico Institucional que establece la articulación de las tres funciones sustantivas como la base que produce la gestión de la vinculación entonces, solo desde esta articulación es posible la intervención de la UCSG en las líneas fundamentales de la vinculación: Gestión Social del Conocimiento y la ejecución de proyectos de cooperación, desarrollo y emprendimiento Franco (2017).

La propuesta anterior hace hincapié en la importancia de la articulación de las funciones sustantivas para el desarrollo de la las instituciones de educación superior definiendo los métodos idóneos para que la realización de las actividades.

## **2.2.2. Categoría de análisis**

### **Categoría de análisis 1: Comunicación asertiva**

**Definición:** La comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás.

#### **Operacionalización de las subcategorías**

- Importancia de la comunicación asertiva
- Eficiencia de la comunicación asertiva en las actividades pedagógicas

### **Categoría de análisis 2: Funciones sustantivas**

**Definición:** La docencia, la investigación y la vinculación son las tres funciones sustantivas de la Educación Superior, las cuales guardan estrecha relación.

#### **Operacionalización de las subcategorías**

- Técnica de la comunicación asertiva en la eficacia de la investigación
- Impacto de la comunicación asertiva en la efectividad de vinculación.

## **2.3. POSTURAS TEORICAS**

Según Barces expresa que:

La comunicación asertiva es aquella comunicación en la que está presente un adecuado equilibrio entre la agresividad en un extremo y la no afirmatividad en el otro. En la comunicación asertiva se integra el respeto por sí mismo y por los demás. La comunicación, puede confundirse afirmativa o asertiva con comunicación agresiva, dándole así, equivocadamente a la agresividad en las relaciones interpersonales una connotación positiva. El objetivo de la conducta asertiva o afirmativa es comunicarse honesta y directamente con los demás.

De acuerdo Asensi expresa que:

La comunicación asertiva como habilidad social de relación es una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza (Asensi, 2013)

Por otro lado Beltrán indica que:

Cuando se habla de una comunicación asertiva, hay que hacer referencia a la forma de resolver situaciones efectivamente teniendo en cuenta aquellas que generan retos y ponen a prueba situaciones de la vida cotidiana humana (Beltrán, 2017).

De acuerdo a Coelho manifiesta que:

La comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás. En este tipo de comunicación no es necesario recurrir a la agresividad para comunicar nuestras ideas, pero tampoco implica que nos retraigamos o nos encerremos en una actitud pasiva o dócil que nos impida comunicar lo que sentimos (Coelho, 2019).

### **Funciones sustantivas**

Fabre comenta que:

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. (Fabre G. , 2005)

Conforme a Arenas, Lorenzo, & Montoya manifiesta:

La integración de las funciones sustantivas de las universidades deviene un reto actualmente y la gestión del conocimiento constituye la misión social, la razón de ser de los diferentes centros de altos estudios, por medio de la cual logran difundir sus saberes y experiencias, así como contribuir al desarrollo socioproductivo y cultural de la colectividad (Arenas, Lorenzo, & Montoya, 2018)

Según López indica que:

Las universidades como centros del saber cristalizan el proceso social del conocimiento: producción, difusión y aplicación de los conocimientos 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 dirigidos 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. (López E. , 2018)

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La comunicación asertiva incide positivamente en la articulación de las funciones sustantivas, caso: Universidad Técnica Estatal de Quevedo, año 2019.

### **2.4.2. Subhipotesis o derivadas**

- La importancia de la comunicación asertiva se relaciona positivamente con el dinamismo de las actividades pedagógicas.
- Las técnicas de comunicación asertiva se relacionan positivamente con la productividad científica.

- El impacto de la comunicación asertiva se relaciona positivamente con la efectividad de los programas y proyectos de vínculo con la sociedad.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Variable dependiente**

Comunicación asertiva.

### **2.5.2. Variable dependiente**

Funciones sustantivas.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### Pruebas estadísticas aplicadas

En esta investigación la población está compuesta por 87 administrativos, 203 docentes y 371 estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

#### Cuadro 1. Muestra para pruebas estadísticas

Informantes	Población	Muestra
Docentes	431	203
Administrativos	187	87
Estudiantes	10751	371
Total	11369	661

**Elaborado por:** Roxana Monserrate Zambrano Moreira

## Análisis e interpretación de datos

### Preguntas realizadas al personal administrativo relacionadas a la comunicación asertiva y las funciones sustantivas

Cuadro 2. Comunicación asertiva

CUESTIONARIO	TABLA DE VALORACIÓN				
De acuerdo a (Castanyer, 2014) La Comunicación asertiva es una forma de interactuar de manera coherente, real y espontánea, sin necesidad de hacer menos a las personas que nos rodean.	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
1. Brindan los docentes retroalimentación de los temas abordados con anterioridad de las clases	1.35%	11.32%	16.71%	39.08%	31.54%
2. Expresa sus ideas en forma libre y espontánea en el desarrollo de las clases	1.89%	12.13%	15.90%	39.62%	30.46%
3. Dialoga con los docentes sobre temas de índole académicos	1.62%	10.51%	17.52%	40.70%	29.65%
4. Los docentes mantienen con usted un diálogo ameno	3.77%	10.24%	16.98%	40.43%	28.57%
5. Las instrucciones que recibe de los docentes son claras	2.70%	12.67%	15.09%	40.16%	29.38%
6. Existe clima armónico y de confianza en desarrollo de las clases	3.23%	11.59%	15.36%	38.01%	31.81%

Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Elaborado por: Roxana Monserrate Zambrano Moreira

Gráfico 1. Comunicación Asertiva



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Elaborado por: Roxana Monserrate Zambrano Moreira

**Análisis e interpretación:** En lo referente a la comunicación asertiva dirigida a los estudiantes se obtuvieron los siguientes datos el 2.43% nunca 11.41% raramente 16.26% frecuentemente 39.67% muy frecuentemente 30.23%. La respuesta de los estudiantes en mayor porcentaje está entre frecuente y muy frecuente lo cual evidencia que la comunicación asertiva beneficia el proceso comunicacional lo cual favorece las actividades del alumnado, pero no se puede omitir que hay estudiantes que sienten desconformidad con la manera en la cual se lleva a cabo el acto comunicacional lo cual se evidencia en sus respuestas.

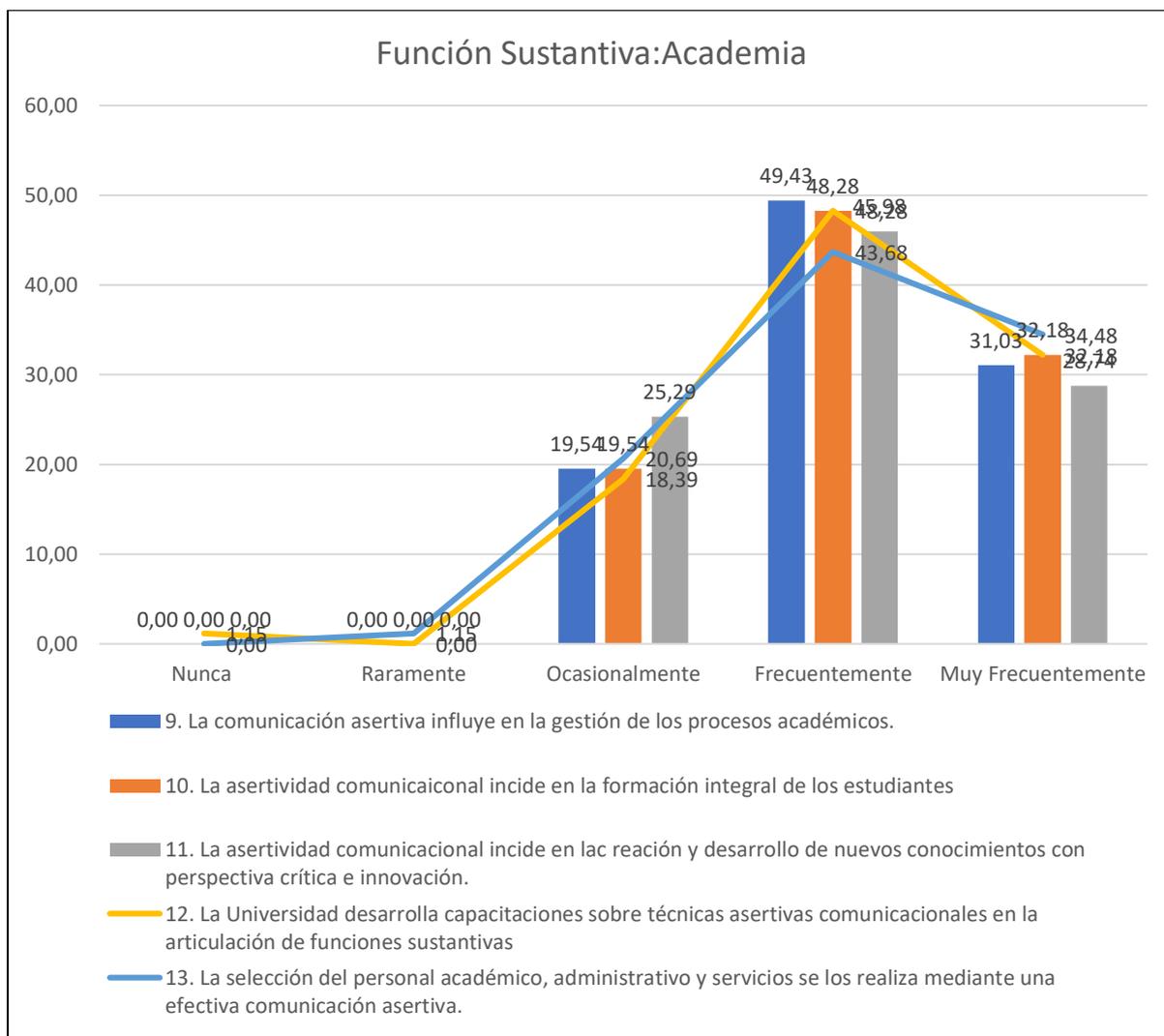
**Cuadro 3. Comunicación asertiva relacionada a la función sustantiva academia**

<b>CUESTIONARIO</b>	<b>TABLA DE VALORACIÓN</b>				
<b>Función sustantiva: Academia</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Ocasionalmente</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Muy Frecuentemente</b>
9. La comunicación asertiva influye en la gestión de los procesos académicos.	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>19.54%</b>	<b>49.43%</b>	<b>31.03%</b>
10. La asertividad comunicacional incide en la formación integral de los estudiantes	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>19.54%</b>	<b>48.28%</b>	<b>32.18%</b>
11. La asertividad comunicacional incide en la reacción y desarrollo de nuevos conocimientos con perspectiva crítica e innovación.	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>25.29%</b>	<b>45.98%</b>	<b>28.74%</b>
12. La Universidad desarrolla capacitaciones sobre técnicas asertivas comunicacionales en la articulación de funciones sustantivas	<b>1.15%</b>	<b>0.00%</b>	<b>18.39%</b>	<b>48.28%</b>	<b>32.18%</b>
13. La selección del personal académico, administrativo y servicios se los realiza mediante una efectiva comunicación asertiva.	<b>0.00%</b>	<b>1.15%</b>	<b>20.69%</b>	<b>43.68%</b>	<b>34.48%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

**Elaborado por:** Roxana Monserrate Zambrano Moreira

**Gráfico 2. Comunicación asertiva relacionada a la función sustantiva academia**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

**Elaborado por:** Roxana Monserrate Zambrano Moreira

**Análisis e interpretación:** Al preguntar sobre el uso de la comunicación asertiva en la función sustantiva docencia se pueden verificar los siguientes datos porcentuales el 0.23% respondió nunca mientras que el 0.23% raramente, el 20.69% ocasionalmente, el 47.13% frecuentemente y el 31.72% muy frecuentemente. En los datos obtenidos se puede constatar que la función sustantiva docente se ve favorecida por la comunicación asertiva y el personal humano que labora en la institución así lo expresó, pero sin embargo hay quienes indicaron que efectividad de la comunicación asertiva para favorecer la función sustantiva docencia no se lleva a cabo en su totalidad.

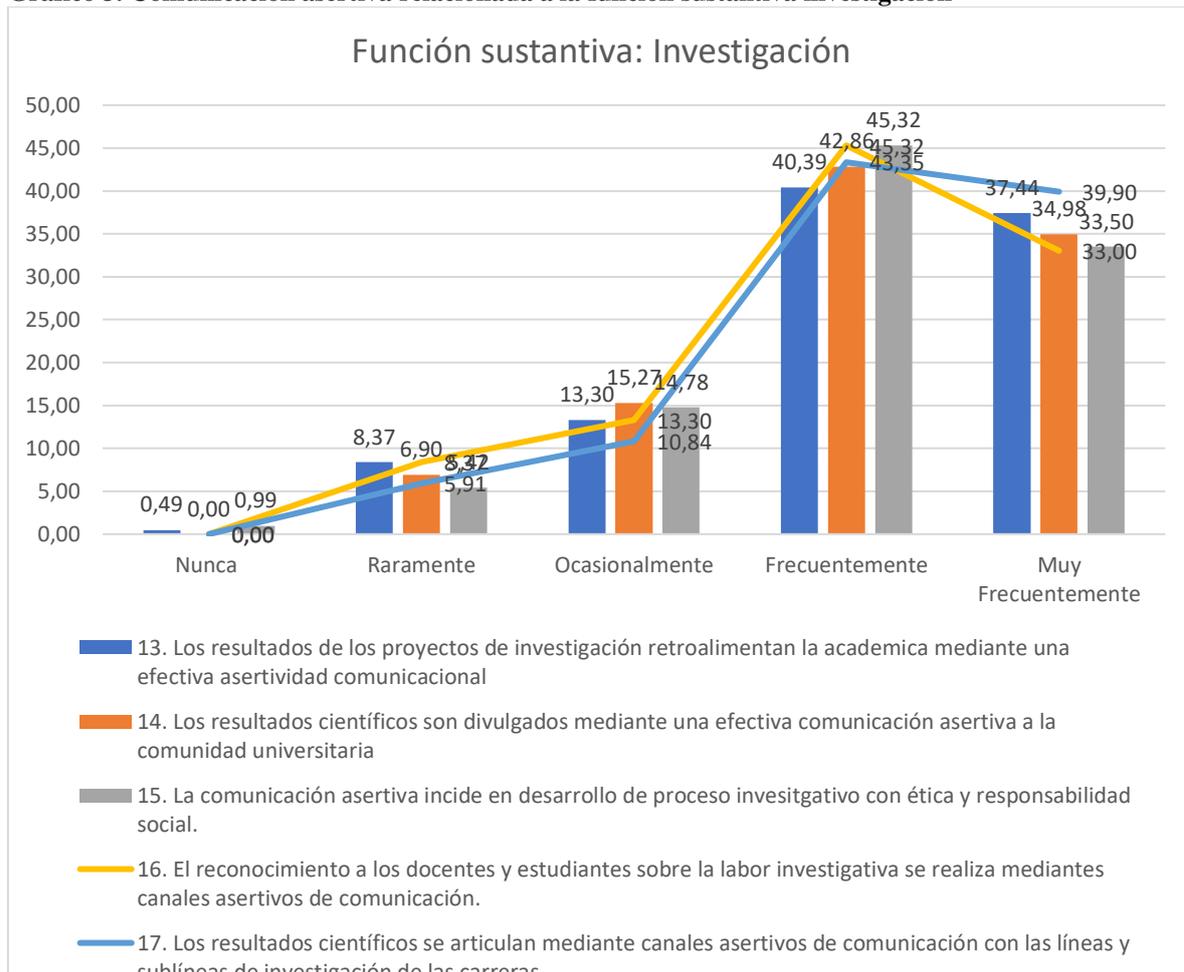
**Cuadro 4. Comunicación asertiva relacionada a la función investigación**

<b>CUESTIONARIO</b>	<b>TABLA DE VALORACIÓN</b>				
<b>Función sustantiva: Investigación</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Ocasionalmente</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Muy Frecuentemente</b>
13. Los resultados de los proyectos de investigación retroalimentan la académica mediante una efectiva asertividad comunicacional	<b>0.49 %</b>	<b>8.37 %</b>	<b>13.30 %</b>	<b>40.39 %</b>	<b>37.44 %</b>
14. Los resultados científicos son divulgados mediante una efectiva comunicación asertiva a la comunidad universitaria	<b>0.00 %</b>	<b>6.90 %</b>	<b>15.27 %</b>	<b>42.86 %</b>	<b>34.98 %</b>
15. La comunicación asertiva incide en desarrollo de proceso investigativo con ética y responsabilidad social.	<b>0.99 %</b>	<b>5.42 %</b>	<b>14.78 %</b>	<b>45.32 %</b>	<b>33.50 %</b>
16. El reconocimiento a los docentes y estudiantes sobre la labor investigativa se realiza mediante canales asertivos de comunicación.	<b>0.00 %</b>	<b>8.37 %</b>	<b>13.30 %</b>	<b>45.32 %</b>	<b>33.00 %</b>
17. Los resultados científicos se articulan mediante canales asertivos de comunicación con las líneas y sublíneas de investigación de las carreras	<b>0.00 %</b>	<b>5.91 %</b>	<b>10.84 %</b>	<b>43.35 %</b>	<b>39.90 %</b>

**Fuente:** Docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

**Elaborado por:** Roxana Monserrate Zambrano Moreira

**Gráfico 3. Comunicación asertiva relacionada a la función sustantiva investigación**



**Fuente:** Docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

**Elaborado por:** Roxana Monserrate Zambrano Moreira

**Análisis e interpretación:** De los encuestados en las interrogantes que hacen referencia a la comunicación asertiva y su vinculación a función sustantiva docencia expresaron los datos de a continuación el 0.30% dio una respuesta de nunca el 7.00% raramente el 13.50% ocasionalmente 43%45 frecuentemente 35.76%. Los docentes encuestados manifestaron que dentro de la universidad brindan las herramientas necesarias para aplicar una comunicación asertiva que beneficia la función sustantiva investigación no obstante existe otro porcentaje que desconoce la importancia de esta articulación entre la docencia y la comunicación asertiva.

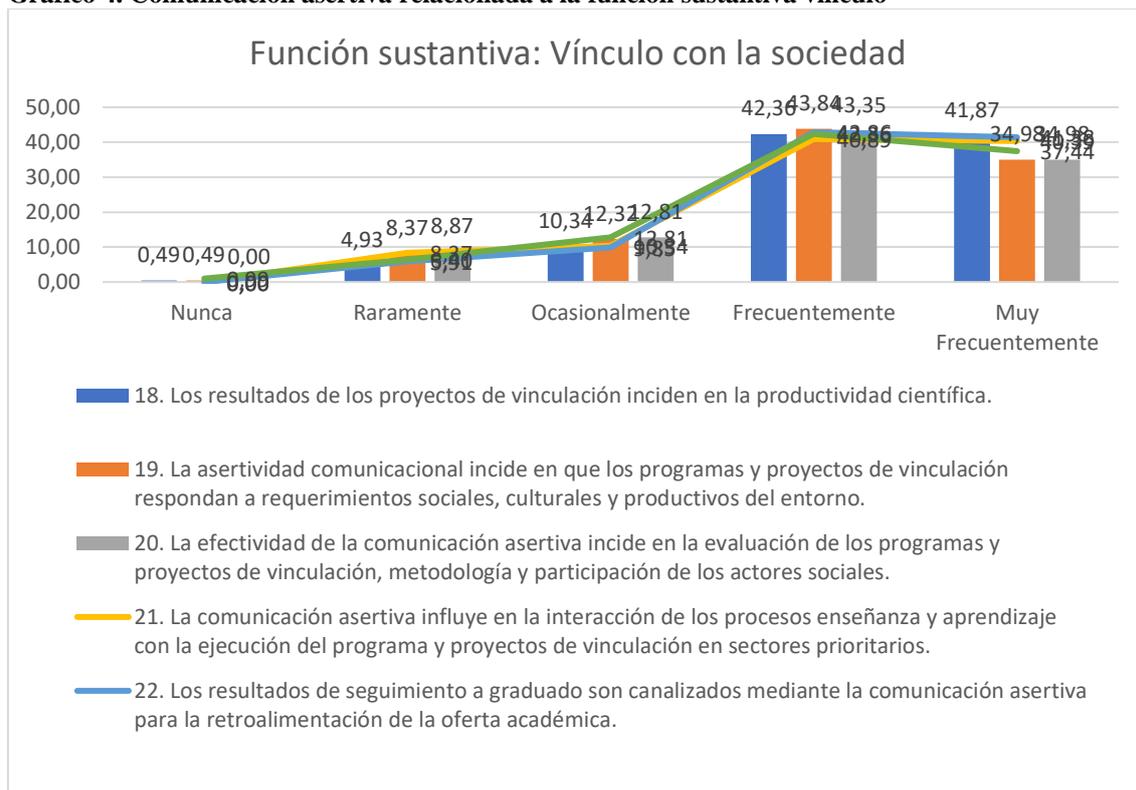
**Cuadro 5. Comunicación asertiva relacionada a la función sustantiva vínculo**

<b>CUESTIONARIO</b>	<b>TABLA DE VALORACIÓN</b>				
<b>Función sustantiva: Vínculo con la sociedad</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Ocasionalmente</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Muy Frecuentemente</b>
18. Los resultados de los proyectos de vinculación inciden en la productividad científica.	<b>0.49%</b>	<b>4.93%</b>	<b>10.34%</b>	<b>42.36%</b>	<b>41.87%</b>
19. La asertividad comunicacional incide en que los programas y proyectos de vinculación respondan a requerimientos sociales, culturales y productivos del entorno.	<b>0.49%</b>	<b>8.37%</b>	<b>12.32%</b>	<b>43.84%</b>	<b>34.98%</b>
20. La efectividad de la comunicación asertiva incide en la evaluación de los programas y proyectos de vinculación, metodología y participación de los actores sociales.	<b>0.00%</b>	<b>8.875</b>	<b>12.81%</b>	<b>43.35%</b>	<b>34.98%</b>
21. La comunicación asertiva influye en la interacción de los procesos enseñanza y aprendizaje con la ejecución del programa y proyectos de vinculación en sectores prioritarios.	<b>0.00%</b>	<b>8.37%</b>	<b>10.34%</b>	<b>40.89%</b>	<b>40.39%</b>
22. Los resultados de seguimiento a graduado son canalizados mediante la comunicación asertiva para la retroalimentación de la oferta académica.	<b>0.00%</b>	<b>5.91%</b>	<b>9.85%</b>	<b>42.86%</b>	<b>41.38%</b>
23. Los resultados e impactos generados en las comunidades intervenidas son divulgados mediante una efectiva comunicación asertiva.	<b>0.99%</b>	<b>6.40%</b>	<b>12.81%</b>	<b>42.36%</b>	<b>37.44%</b>

**Fuente:** Docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

**Elaborado por:** Roxana Monserrate Zambrano Moreira

**Gráfico 4. Comunicación asertiva relacionada a la función sustantiva vínculo**



**Fuente:** Docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

**Elaborado por:** Roxana Monserrate Zambrano Moreira

**Análisis e interpretación:** Los porcentajes obtenidos en las preguntas relacionadas a la comunicación asertiva se consiguieron los siguientes valores en la El 0.33% nunca el 7.14% raramente 11.41% frecuentemente 42.62 muy frecuentemente 38.51%. Los docentes encuestados reconocen la importancia que tiene una correcta comunicación para que las actividades relacionadas a los proyectos y programas de vínculo con la sociedad no obstante hay quienes aún no utilizan la comunicación asertiva como una herramienta para fomentar el desarrollo adecuado del vínculo con la sociedad.

## CONCLUSIONES GENERALES Y ESPECIFICAS

### Específicas

- Después de analizar los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los docentes, administrativos y estudiantes se puede mencionar que un porcentaje no práctica una comunicación asertiva en la realización de sus funciones debido a que no existen las herramientas para fomentar la asertividad comunicacional en la comunidad universitaria lo que conlleva a que las relaciones interpersonales no tengan el resultado deseado.
- La comunicación asertiva es necesaria para que la comunidad universitaria maneje de manera eficiente las tareas encomendadas a cada uno de los individuos que la integran por eso es vital entender que este tipo de proceso comunicacional es fundamental dentro de las instituciones de educación superior porque permite que la comunicación sea fluida y respetuosa.
- Se determina que la comunicación asertiva es fundamental para el desarrollo de las relaciones entre quienes conforman la comunidad universitaria y que esta mejora significativamente porque influye en el mejoramiento de la comunicación debido a que se ofrece las herramientas necesarias para fomentar y fortalecer un adecuado proceso comunicacional.

### General

Fomentar el uso de la comunicación asertiva como un instrumento que facilita y mejora las relaciones interpersonales para lograr un ambiente adecuado en el cual se puedan ejecutar todas las actividades universitarias de manera adecuada respetando las opiniones que quienes forman parte del acto comunicativo.

## **RECOMENDACIONES GENERALES Y ESPECIFICAS**

- Incentivar a quienes forman parte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo a utilizar la comunicación asertiva como una herramienta facilitadora del proceso comunicativo mediante conversatorios para difundir la importancia de la asertividad en la transmisión de información.
- Impulsar la comunicación asertiva como una herramienta que sirve para mejorar el desempeño de las múltiples labores que se llevan a cabo en las instituciones de educación superior y mejorar significativamente las relaciones laborales y de enseñanza-aprendizaje.
- Fortalecer la comunicación asertiva mediante actividades en las cuales puedan participar todos los integrantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e intercambiar opiniones sobre diversos temas y compartir experiencias, pues este tipo de acciones mejoran el proceso comunicacional.

### **General**

- Elaborar un plan de capacitación sobre la asertividad comunicacional para mejorar las relaciones interpersonales en la universidad Técnica Estatal de Quevedo.

## **CAPITULO IV: PROPUESTA DE APLICACIÓN**

### **4.1. Propuesta de aplicación**

Plan de capacitación sobre el manejo de técnicas de asertividad comunicacional para la integración de las funciones sustantivas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

#### **4.1.1. Alternativa obtenida**

Al culminar el trabajo de investigación se pudo constatar que existe un porcentaje considerable de integrantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo que no mantienen una comunicación asertiva el desconocimiento de un proceso comunicacional adecuado por tal motivo se plantea una alternativa de solución.

Plan de capacitación sobre el manejo de la asertividad comunicacional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

El plan de capacitación se presenta como una alternativa mediante la cual se difundirá el proceso para mejorar la comunicación en la comunidad universitaria este plan está orientado en dar a conocer la importancia del asertividad para optimizar las relaciones interpersonales entre quienes forman parte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

##### **4.1.1.1. Alcance de la alternativa**

En la Universidad Técnica Estatal de Quevedo se ha comprobado que hay un desinterés sobre el asertividad comunicacional y su importancia en las relaciones interpersonales y en la correcta ejecución de sus labores dentro de la institución por tal motivo la investigadora propone ejecutar un plan de capacitación sobre el manejo del asertividad comunicacional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

La comunidad universitaria se verá beneficiada con la ejecución de este plan se fortalecerán las relaciones entre el personal inmerso en la institución esto también beneficiara el desempeño de las diversas labores que se realizan en la universidad.

Mediante un correcto plan de comunicación asertiva se logrará ratificar que la comunicación asertiva es fundamental en las instituciones de educación superior para fortalecer las relaciones laborales y por ende la realización de las múltiples competencias que se llevan a cabo en las instituciones de educación superior.

#### **4.1.1.2. Aspectos básicos de la alternativa**

##### **Antecedentes**

Al culminar la investigación se constató que el proceso comunicacional entre quienes forman parte de la comunidad universitaria no se lleva a cabo en su totalidad en la Universidad Técnica Estatal este aspecto puede cambiar mediante la aplicación de un plan comunicacional el cual está dirigido a expresar la importancia que tiene la asertividad en la comunicación.

La asertividad comunicacional es fundamental para que exista respeto hacia el criterio ajeno además da las pautas para que las personas puedan expresar sus pensamientos, opiniones, sentimientos creencias, etc.

El principal propósito de la asertividad en la comunicación es lograr que los hablantes se expresen de manera correcta respetando los criterios opuestos sin minimizar el expuesto por el emisor, con este plan se pretende que los integrantes de la comunidad universitaria tengan las herramientas para que la comunicación se lleve a cabo de manera efectiva.

Con la presente propuesta se pretende demostrar a través de un plan de capacitación la importancia de la asertividad en la comunicación para la realización de las variadas actividades que se llevan a cabo en la institución educativa.

##### **Justificación**

En el presente trabajo de indagación está dirigido a las personas que forman parte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para optimizar sus relaciones interpersonales mediante la aplicación de un plan de capacitación para resaltar la importancia que tiene una comunicación efectiva para mejorar el proceso comunicacional.

Esta propuesta es de interés debido a la jerarquía que presenta una correcta comunicación en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para que las labores se realicen de manera adecuada. Adicional es importante que cada uno de los individuos que forman parte de la comunidad universitaria estén en la capacidad de expresarse de manera coordinada haciendo utilidad de una comunicación asertiva.

El impacto que se obtendrá es mejorar las relaciones entre quienes forman parte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo mediante un plan de capacitación para el manejo de la asertividad comunicacional.

## **Objetivos**

### **General**

Desarrollar un plan de capacitación sobre la asertividad comunicacional en la articulación de las funciones sustantivas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

### **Específicos**

- Estudiar los fundamentos teóricos con relación a temáticas abordadas en el plan de capacitación.
- Facilitar el manejo de las técnicas asertivas para favorecer las relaciones interpersonales.
- Fortalecer los canales de comunicación asertiva con relación a la integración de las funciones sustantivas en la Institución.

### **4.1.1.3. Estructura de la propuesta**

#### **Título**

Plan de capacitación sobre el manejo de técnicas de asertividad comunicacional para la integración de las funciones sustantivas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

#### **Componentes**

##### **Esta propuesta se ejecutará en dos fases:**

Conversatorio previo con las autoridades universitarias para dar a conocer el plan de capacitación a realizarse.

Ejecución del plan de capacitación dirigido a quienes forman parte de la universidad Técnica Estatal de Quevedo.

- Técnicas asertivas
- Gestión universitaria
- Academia
- Vínculo
- Investigación

## TALLER 1

**Tema:** Comunicación asertiva en la gestión universitaria

**Grupo:** Comunidad universitaria

**Fecha:** Tentativa

**Tiempo:** 60 minutos

**Lugar:** Auditorium Universidad Técnica Estatal de Quevedo

**Objetivo General:** Generar los conocimientos sobre la relevancia de la técnica asertiva “Procesar el cambio” en la gestión universitaria

Objetivos específicos	Contenido	Técnica	Recursos	Evaluación
Analizar la técnica asertiva “Procesar el cambio” en la gestión universitaria	Técnica asertiva “Procesar el cambio”  Gestión universitaria	Charlas	Diapositivas del tema  Material audiovisual  Hojas volantes  Preguntas al público	Comprender como la técnica asertiva “Procesar el cambio” beneficia la gestión universitaria  .

**Autora:** Roxana Zambrano

## TALLER 2

**Tema:** Comunicación asertiva en la función académicas

**Grupo:** Comunidad universitaria

**Fecha:** Tentativa

**Tiempo:** 60 minutos

**Lugar:** Auditorium Universidad Técnica Estatal de Quevedo

**Objetivo General:** Describir la importancia de la técnica asertiva “Aplazamiento asertivo” en la función sustantiva academia.

Objetivos específicos	Contenido	Técnica	Recursos	Evaluación
<b>Informar sobre el beneficio de la técnica asertiva “Aplazamiento asertivo” en la función sustantiva academia</b>	Técnica asertiva “Aplazamiento asertivo” en las actividades académicas.	Conversatorio	Diapositivas del tema Material audiovisual Trípticos Preguntas y Respuestas	Conocer que es la técnica asertiva “Aplazamiento asertivo” y su importancia en las labores académicas

**Autora:** Roxana Zambrano

### TALLER 3

**Tema:** Técnicas asertivas en el desarrollo de vínculo con la comunidad.

**Grupo:** Comunidad universitaria

**Fecha:** Tentativa

**Tiempo:** 40 minutos

**Lugar:** Auditorium Universidad Técnica Estatal de Quevedo

**Objetivo General:** Explicar la técnica asertiva “El acuerdo viable” en el desarrollo de la función sustantiva vínculo

Objetivos específicos	Contenido	Técnica	Recursos	Evaluación
Socializar la técnica asertiva “El acuerdo viable” y su efectividad en el desarrollo de la función sustantiva vínculo.	Técnica asertiva “El acuerdo viable” en los procesos de vínculo con la comunidad	Conferencia	Diapositivas del tema Material audiovisual Trípticos Preguntas y Respuestas	Ejercicios prácticos sobre la técnica asertiva “El acuerdo viable” con los presentes. .

**Autora:** Roxana Zambrano

## TALLER 4

**Tema:** Asertividad Comunicacional en los procesos investigativos universitarios.

**Grupo:** Comunidad universitaria

**Fecha:** Tentativa

**Tiempo:** 60 minutos

**Lugar:** Auditorium Universidad Técnica Estatal de Quevedo

**Objetivo General:** Definir la relevancia de la técnica asertiva “Disco rayado” en la labor investigativa.

Objetivos específicos	Contenido	Técnica	Recursos	Evaluación
<b>Analizar la técnica asertiva “Disco rayado” en la función sustantiva investigación</b>	Técnica asertiva “Disco rayado” en el proceso de investigación.	Charla	Diapositivas del tema Material audiovisual Trípticos Preguntas y Respuestas	Realizar un test y casos prácticos para medir el nivel de conocimientos y aplicación de la técnica en las actividades investigativas

**Autora:** Roxana Zambrano

#### 4.1.1.4. DESARROLLO DEL CONTENIDO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

##### Técnicas asertivas.

- **Rendición simulada:** consiste en mostrarnos de acuerdo con los argumentos del interlocutor, pero sin cambiar la postura. Puede parecer que cedemos, pero solo cogemos impulso. Es útil en negociaciones de todo tipo. Ejemplo: “Entiendo lo que dices y puede que tengas razón, pero deberíamos buscar otros enfoques”.
- **Ironía asertiva:** ante una crítica agresiva o fuera de tono no debemos igualar el nuestro al del emisor. En su lugar podemos buscar maneras de responder sin dejar nuestra postura calmada. Puede ser una salida asertiva a un conflicto en el que simplemente no queremos vernos involucrados. Ejemplo: “hombre, muchas gracias”.
- **Movimientos en la niebla:** tras escuchar los argumentos de la otra persona podemos buscar la empatía aceptándolos, pero agregando lo que defendemos. Es parecido a la rendición simulada, pero sin ceder terreno. Ejemplo: “Entiendo lo que dices, pero así viene estipulado en el convenio”.
- **Pregunta asertiva:** en ocasiones es necesario iniciar una crítica para bblograr la información que queremos obtener para luego utilizar la respuesta en nuestra argumentación. Ejemplo “dice que no le convence el producto, pero ¿qué es lo que no le gusta exactamente?”
- **Acuerdo asertivo:** en ocasiones tenemos que admitir los errores pues hacer lo contrario solo empeoraría las cosas. En este caso se puede procurar alejar ese error de **nuestra personalidad**. Ejemplo: “si, empecé la reunión algo tarde, pero suelo ser bastante puntual”.
- **Ignorar:** al igual que la ironía asertiva, es una herramienta a utilizar en caso de interlocutores “violentos” o alterados. En este caso se procura retrasar la conversación para otro momento donde ambos estén en buena predisposición para el

diálogo. Ejemplo: “creo que ahora estás un poco alterado. Lo mejor es que te tranquilices y hablemos cuando estés calmado”.

- **Romper el proceso de diálogo:** cuando se quiere cortar una conversación se puede utilizar la comunicación breve para mostrar desacuerdo, desinterés, etc... Como se suele decir: “a buen entendedor pocas palabras bastan”. La utilidad de esto radica en esos momentos en los que tenemos prioridades distintas y queremos expresar que no es el mejor momento para la conversación. Ejemplo: “no pinta mal”, “sí”, “quizás”, “si no te importa hablamos luego”.
- **Disco rayado:** no tiene por qué significar que tengamos que repetir la misma frase, lo cual es de poca educación. Me refiero a repetir nuestro argumento tranquilamente y sin dejarnos despistar por asuntos poco relevantes. Ejemplo: “sí, pero lo que yo digo es...”, “entiendo, pero creo que lo que necesitamos es...”, “la idea está bien, pero yo pienso que...”
- **Manteniendo espacios:** cuando uno da la mano no es raro que te cojan el brazo. En estos casos hay que delimitar muy claramente hasta dónde llega un punto negociado. Ejemplo: “sí, puedes utilizar la sala de reuniones, pero para coger el proyector primero debes hablarlo con administración”.
- **Aplazamiento:** en una reunión es buena idea llevar un papel o cuaderno donde tomar notas. En este caso podremos anotar consultas o críticas para abordarlas en otro momento y así no alejarnos del objetivo del momento. Ejemplo “tomo nota para hablarlo en la próxima reunión”.

Para muchas personas es cuestión de aplicar el sentido común, pero otras deben esforzarse en aplicar estas técnicas dadas las dificultades que se plantean en una negociación o simplemente en el día a día de un puesto de responsabilidad donde los problemas se presentan constantemente (Rodríguez G. , 2019)

## **Gestión universitaria**

Las universidades constituyen uno de los actores sociales que participan en el logro de los objetivos de desarrollo sostenible; por tanto, se requiere la redefinición del papel que les corresponde. Deben contribuir desde la investigación y la innovación al desarrollo sostenible, aportando respuestas tecnológicas adecuadas y socialmente legitimadas, que den solución a los problemas transversales que plantea la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible adoptada por la Asamblea General de la ONU, en la Cumbre de 2015, con soluciones interdisciplinarias. Las universidades deben aprender a vivir en el cambio, anticipándose con decisiones transformadoras que permitan su supervivencia y desarrollo, lo que las conduce a una concepción esencialmente estratégica de su gestión, que se manifiesta en una adaptación sistemática al entorno cambiante, con una visión compartida del futuro deseado de la organización (Murillo, 2019).

La gestión educativa es el proceso mediante el cual los actores identifican las diversas dimensiones del desarrollo institucional, lo problematizan, reconocen la diversidad de los actores, su historia y se conceptúa como una práctica social que tiene la intencionalidad de movilizar a los centros escolares hacia el cumplimiento de su misión social, con calidad. En este sentido, se accede al concepto de gestión universitaria esto es, al proceso de carácter totalizador, sustentable e integral con énfasis en los actores como el factor que vivifica las estructuras institucionales y le da sentido, con sus prácticas, a la organización. Se trata de aportar al debate de la gestión en la universidad pública mexicana, de identificar que la gestión es uno de los quehaceres institucionales que potencian o retienen la vida académica de las instituciones educativas (Barrera, 2011).

Esto permitirá advertir, entre otros, sus tensiones normativas, sus prácticas institucionales, los estilos de gestión directiva, de su interacción con las entidades gubernamentales, el rol de los actores y, sus ausencias - oportunidades como instituciones formadoras de recursos humanos. Los nuevos retos que se presentan para las universidades públicas derivadas de un contexto dinámico e impredecible, la dinámica científica y disciplinar, los nuevos entornos de la relación con los gobiernos y los nuevos paradigmas para la formación de profesionales, hacen cada vez más compleja esta tarea y hoy en día considerada como uno de los factores primarios para el mejoramiento de las instituciones educativas.

## **Función Académica**

La pertinencia de la enseñanza superior se considera primordialmente en función de su cometido y su lugar en la sociedad, de sus funciones con respecto a la enseñanza, la investigación y los servicios relacionados con ésta, los nexos con el mundo del trabajo, con el Estado y la financiación pública y sus interacciones con otros niveles y formas de educación.

La educación superior debe responder a las expectativas y necesidades de la sociedad y la planificación nacional, articulando su oferta docente, de investigación y actividades de extensión a la formación de un ser humano integral en armonía con su entorno social y ambiental, a la construcción de una identidad nacional, a la demanda académica, a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional; a las tendencias demográficas locales, provinciales y regionales; a la vinculación con la estructura productiva actual y potencial de las diferentes zonas y regiones del país; a las políticas nacionales de ciencia y tecnología, y a la prospectiva de desarrollo científico y tecnológico mundial.

La calidad de la educación es uno de los temas que han estado en el centro del debate en las últimas décadas ligado a la necesidad de aumentar la calidad educativa que se ofrece, atender la expansión educativa de los últimos años y a la necesidad de incluir a todos los sectores de la población en niveles cada vez más altos de escolarización.

La calidad debe ser el referente de la educación superior, en esa búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la perfección y la elevación en la producción y transmisión del pensamiento y conocimiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente. En esta perspectiva, cada institución del sistema de educación superior debe realizar procesos de autoevaluación para mejorar la calidad de sus carreras y programas académicos.

No obstante, no se puede desconocer que se trata de un término multidimensional, abstracto y conflictivo por las connotaciones ideológicas, políticas y sociales que lo atraviesan y definen un posicionamiento respecto a lo educativo. La posibilidad de desentrañar y develar esas concepciones permitirá definir qué se entiende por calidad, de

quién es la calidad y al servicio de qué concepción de cultura, sociedad y educación está. En consecuencia, no podríamos pensar en la educación como práctica de transformación social sin pensar y debatir acerca del modelo educativo que se sostiene.

Este concepto es multidimensional porque tiene múltiples facetas y comprende en el caso de la universidad todo aquello que converge en las tareas inherentes a la función académica como lo es la docencia, investigación, extensión y también aquellas tareas inherentes a la administración, dirección, coordinación, gestión, etc.

La docencia y la investigación en la sociedad del conocimiento deben estar preparadas para adecuar su oferta de enseñanza a las necesidades cambiantes del medio, del desarrollo tecnológico, y a las profundas transformaciones que experimentan los contenidos de todas las disciplinas, lo que implica un cambio en los perfiles curriculares, acentuando los nexos entre la teoría y la práctica.

Las universidades ecuatorianas deben evolucionar hacia una atenuación de la organización disciplinar del conocimiento y hacia una mayor importancia de la transdisciplinariedad que consiste en privilegiar el problema a resolver como principio organizador del conocimiento, superando la enseñanza de saberes aislados. El concepto de ciencia interdisciplinar dinámica que maneja el mundo, y que es una tendencia fuerte para el futuro, aconseja revisar los enfoques curriculares. Es necesario recurrir a diseños que privilegien una aproximación interrelacionada de los diferentes saberes y disciplinas. De manera que los estudiantes observen que las ciencias presentan un tejido coherente, sistemático y estructural, y no las divisiones incomunicadas entre sí que recibimos como herencia del positivismo.

Para garantizar la calidad las instituciones de educación superior deberán efectuar un esfuerzo sostenido con el fin de encarar las transformaciones que en el interior de cada institución sean necesarias. En este sentido la estrategia de articulación cumple un objetivo fundamental para mejorar la calidad, el desarrollo de proyectos conjuntos entre las universidades como los que están en marcha, producto de acuerdos y convenios, debe posibilitar la circulación de los estudiantes a través de circuitos curriculares que permitan la obtención de certificaciones y/o la continuación de estudios de grado / posgrado en cualquiera de las instituciones que participen en el convenio como así también la

conformación de programas de investigación, transferencia y extensión; en síntesis, todas aquellas modalidades de articulación que tiendan a optimizar el uso de los recursos en sus más diversos aspectos, atender al mayor número de estudiantes de grado y de posgrado garantizando la calidad y el mejor cumplimiento de las funciones de las universidades en particular y de las instituciones de educación superior en general.

Adoptar la articulación como principio y como práctica supone construir procesos entre las instituciones basados en niveles homogéneos de calidad comprobada. Crear condiciones relativas al acceso, permanencia, egreso y reingreso al perfil del alumno, del egresado y de los docentes.

La universidad ecuatoriana debe poner mucha atención a la equidad, en este caso hablamos de equidad vinculada a la responsabilidad social. Las instituciones de educación superior deben ofrecer a los y las estudiantes las mismas posibilidades en el acceso, movilidad, permanencia y egreso del sistema de educación superior, sin discriminación de género, credo, sexo, etnia, cultura, orientación política, condición socioeconómica o discapacidad que no limite sus facultades de aprendizaje, considerando una pauta distributiva basada en el mérito académico.

La igualdad de oportunidades debe comenzar en los procesos de admisión de los bachilleres que tienen diferente formación dependiendo de los colegios donde se educaron, grandes diferencias de las que no son responsables ellos sino del colegio que los formó, para lo cual se requiere poner en acción programas de nivelación en las instituciones de educación superior.

La inequidad preexistente en la educación latinoamericana se ha acentuado de manera profunda en los últimos años. A nivel mundial, América Latina exhibe la distribución de ingresos más inequitativa y gran parte de esta desigualdad refleja el hecho de que la región no ha invertido lo suficiente en educación de buena calidad para sus niños. Felizmente, el Ecuador está a la cabeza de los países que más ha invertido en educación superior en los últimos años. Pero la inequidad sigue vigente. Sin embargo, hay que destacar que se está trabajando para eliminar la inequidad (Editorial, 2017).

## **Vínculo con la comunidad**

La vinculación con la sociedad conlleva, en la mayoría de las instituciones de educación superior, la realización de acciones de diversos géneros, caracterizadas por ubicarse fuera de las actividades académicas formales de las instituciones, aun cuando algunas de ellas constituyan un apoyo significativo a la docencia o a la investigación, y, por otra parte, por estar orientadas tanto a la comunidad interna de las instituciones como a las que están fuera de ellas. La vinculación con la sociedad, al interior de las instituciones de educación superior, constituye una función estratégica en tanto su capacidad de articular la docencia con la investigación y la preservación y difusión de sus saberes científicos y, de esta manera, favorecer la formación integral de los estudiantes y de los demás miembros de la comunidad universitaria en un ambiente en el que la interlocución configura la base de un proyecto orientado a la formación de individuos reflexivos y comprometidos con una sociedad menos injusta. Además de que esta vinculación es de acuerdo a la pertinencia que tenga cada una de las ofertas académicas que ofrezcan cada una de ellas (Brito, Gordillo, & Quezada, 2016).

La vinculación es la función que cumple la universidad con el medio externo. Se apoya en la docencia y la investigación para el diseño y desarrollo de proyectos que articulen los conocimientos científicos y técnicos con los saberes y experiencias del entorno, para ello, según Martinell (2014), se requiere de una política cultural coherente en un territorio, en una ciudad o en un país, es necesaria una estrategia de difusión cultural, es decir, los canales de difusión, de extensión, de democratización que permiten llegar a un número mayor de personas (Aparicio, Chininin, & Toledo, 2017).

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en*. Obtenido de [positorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25629/Aguilar\\_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y1](http://positorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25629/Aguilar_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y1)
- Albornoz, O. (18-22 de Noviembre de 1996). *La calidad de la Educación Superior*. Obtenido de <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000529.pdf>.
- Alvarez, D. (Enero de 2016). *Difusión de la investigación científica en la educación superior*. Obtenido de <file:///C:/Users/Anahin%20Montalvan/Downloads/189-871-1-PB.pdf>
- Angeles, R. (2017). *La asertividad y el desarrollo de la convivencia en estudiantes universitarios*. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2792/3/angeles\\_hrb.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2792/3/angeles_hrb.pdf)
- Aparicio, X. D., Chininin, M., & Toledo, O. (2017). El rol de de la vinculacion en la integracion de de las funciones sustantivas de la Universidad Metropolitana del Ecuador . *Universidad y Sociedad*.
- Arguelles, J. (6 de Febrero de 2008). *Qué es la producción científica*. Obtenido de [https://elpais.com/diario/2008/02/06/futuro/1202252409\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2008/02/06/futuro/1202252409_850215.html)
- Beltrán, H. (2017). *Comunicacion asertiva* . Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/12970/1/Guti%C3%A9rrezSolorioLauraFernanda2018.pdf>
- Berrocal, E. (2017). *Comunicación asertiva y ética profesional en docentes* . Obtenido de [file:///C:/Users/Anahin%20Montalvan/Downloads/Berrocal\\_FER%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Anahin%20Montalvan/Downloads/Berrocal_FER%20(4).pdf)
- Bojalil, L. (2008). La relación universidad-sociedad y sus desafíos actuales. *Reencuentro*.
- Brito, L., Gordillo, I., & Quezada, C. (2016). La vinculacion con la sociedad y la universidad publica en el Ecuador. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Cambria, A. (2016). La importancia de la Comunicación Estratégica. *ieees.es*, 2.
- Cañón, W., & Rodríguez, A. L. (2011). *Asertividad: Una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia* . Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/tce/v20nspe/v20nspe10.pdf>
- Carrillo, E. (Diciembre de 2014). *La produccion académica del docente universitario y su relación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4780/478047204007.pdf>
- Castello, A. (10 de Noviembre de 2013). *Habilidades comunicativas (IV): la asertividad*. Obtenido de *Habilidades comunicativas (IV): la asertividad*
- Cestero Ana. (2017). La comunicación no verbal. *University of Alcalá*.

- Coelho, F. (2019). *Significado de Comunicación asertiva*. Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion-asertiva/>
- Colina, L. (2007). La investigación en la Educación Superior y su aplicabilidad Social. *Laurus*, 336.
- Corrales Pérez, A., Quijano León, N. K., & Góngora Coronado, E. A. (Abril de 2017). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Delgado, I. (16 de Septiembre de 2019). *Significado de Comunicación*. Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Díaz, A. (2003). Currículum. Tensiones conceptuales y prácticas. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 84.
- Dominguez, R. (2013). La comunicación interpersonal: Elemento fundamental para crear relaciones efectivas en el aula. *Razón y Palabra*.
- Duarte, M. (2015). Importancia de la investigación científica en la vida. *UCSA*, 3.
- Esteve, J. (junio de 8 de 2018). *Descubre cómo mejorar tus relaciones con la comunicación asertiva*. Obtenido de <https://www.plantarte.net/beneficios-comunicacion-asertiva/>
- Fabre, C. (2005). Las funciones sustantivas de la universidad y su articulación en un departamento docente. *Red de Universidades con Carreras en Informática (RedUNCI)*.
- Fajardo, L. (2009). A propósito de la comunicación verbal. *Forma y Función*.
- García, V. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México.: Eduardo Durán Valdivieso.
- Gómez, S. (Diciembre de 2016). *La Comunicación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- González, L., & Galvanovskis, A. (2016). Asertividad: Un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 406.
- Guaman, V. (2012). *Teoría Curricular*. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Educacion/Teoria\\_curricular.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Educacion/Teoria_curricular.pdf)
- Guerra, K. L. (Septiembre de 2019). *La labor extensionista como vínculo entre las universidades de la provincia Villa Clara*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742019000300001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742019000300001)
- Gutiérrez, F., & Patiño, N. (2016). La importancia de la comunicación asertiva en el desarrollo de la inteligencia emocional de los adolescentes. *Sinergias Educativas*.
- Hernán, J. (2004). La Investigación como prioridad Universitaria. *Revista Virtual de la Universidad Católica del Norte*.
- Hernández, M. (15 de Octubre de 2008). *Las relaciones interpersonales como herramienta para la sinergia en la cultura organizacional*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0676.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0676.pdf)
- Hofstadt, C. (2005). *Técnica del aplazamiento asertivo*. Ediciones Díaz de Santos.

- Inciarte, A. (2011). La relación universidad-sociedad y su impacto en el currículo. *Corporación Universidad de la Costa*.
- Litwin, E. (2006). El currículo universitario: perspectivas teóricas y metodológicas para el análisis y el cambio. *Revista Educación y Pedagogía*, 27.
- López, E. (2018). El componente pedagógico fronterizo en el IPRGR- UPEL desde las funciones sustantivas. *Línea Imaginaria*.
- Malagon, L. (2006). La vinculación universitaria-sociedad desde una perspectiva social. *Educación y Educadores*.
- Masaya, L. (Marzo de 2017). *Comunicación verbal y no verbal un enfoque neuronal*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_1553.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1553.pdf)
- Menendez, M. (Octubre de 23 de 2018). *Tipos de comunicación asertiva*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-comunicacion-asertiva-4168.html>
- Metlich, I. (2006). *Contribuciones de la teoría de la organización a la productividad científica*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/23008/1/19709-65423-1-PB.pdf>
- Meza, R. (2009). Lenguaje y Poder en la Sociedad del Conocimiento. *Book*.
- Ministerio de Educación. (2 de Agosto de 2018). *Ley Orgánica de Educación Superior, LOES*. Obtenido de <http://aka-cdn.uce.edu.ec/ares/tmp/Elecciones/2%20LOES.pdf>
- Moises, H., Lirio, R., & Kaqui, M. (2017). Construcción del currículo universitario con enfoque por competencias. *Revista Ibero-americana de Educação*, 87.
- Morera, J. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social*. Obtenido de [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41)
- Navarro, P. (15 de Febrero de 2016). *Desarrolla Tu Comunicación Asertiva: Guía Paso a Paso*. Obtenido de <https://habilidadesocial.com/la-comunicacion-asertiva/>
- Ocampo, J. (2005). El currículo universitario desde la perspectiva crítica. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 15.
- Ospina, K. S. (s.f.). *La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial*. Obtenido de [file:///C:/Users/Anahin%20Montalvan/Downloads/2882-5814-1-PB%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Anahin%20Montalvan/Downloads/2882-5814-1-PB%20(3).pdf)
- Peña, C. (2014). La Importancia de la Investigación en la Universidad. *Revista Amauta*, 79-85.
- Peraza, H. (3 de Noviembre de 2010). *Técnicas Asertivas*. Obtenido de <https://psicologosbonnet.wordpress.com/2010/11/03/tecnicas-asertivas/>
- Piedra, Y., & Martínez, A. (2007). Producción científica. *Ciencias de la Información*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181414861004>

- Polaino, C., & Romillo, A. (2017). Vinculación con la Sociedad en la Universidad de Otavalo, Ecuador. *La Serena*.
- Recio, J. (Marzo de 2013). *Comunicacion y Asertividad*. Obtenido de [https://extension.uned.es/archivos\\_publicos/webex\\_actividades/4467/comunicacionyasertividadopcion3pruebajuanjo.pdf](https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4467/comunicacionyasertividadopcion3pruebajuanjo.pdf)
- Rivera, C., Espinoza, J., & Valdez, Y. (2017). La investigación científica en las universidades ecuatorianas. Prioridad del sistema educativo vigente. *Scielo*.
- Rodas, Y. (Junio de 2017). *Comunicacion afectiva y trabajo en equipo*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rodriguez, M. (2015). *La comunicacion asertiva en el proceso educativo* . Obtenido de [repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8275/1/Tesis Terminada...pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8275/1/Tesis%20Terminada...pdf)
- Rosario, F. (2000). Una aproximacion al concepto comunicacion y suus consecuencias en la practica de las instituciones. *Nómadas*.
- Rosel, M. (2009). La importancia de la comunicacion el la empresa. *Federacion de Enseñanza*.
- Sampieri, H. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES,.
- Simbaña, H., & Correa, L. (2017). *La vinculación con la sociedad en el Ecuador: Reflexiones sobre su itinerario curricular*.
- Sladogna, M. G. (2017). Obtenido de Productividad definiciones y perspectivas: <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Stephen, J. (Noviembre de 2019). *Productividad académica de los psicólogos académicos*. Obtenido de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N97-6.pdf>
- Thompson, I. (Abril de 2019). *Qué es Comunicación*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>
- Tonon, G. (2012). Las relaciones universidad-comunidad: un espacio de reconfiguración de lo público. *Polis Revista Latinoamericana*.
- Torres, M. (2018). Tres funciones se articulan para evaluar universidades. *El expreso*.
- Urrestarazu, M. (2014). La importancia de la investigación y la transferencia. *IDESIA* , 3.
- Véliz, J. Á. (Agosto de 2015). *El proceso extensionista en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942015000400012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942015000400012)
- Yániz, C. (2014). Las competencias en el currículo universitario: Implicaciones para diseñar el aprendizaje y para la formación del profesorado. *ResearchGate*.