



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223398475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: VII

Número: Edición Especial

Artículo no.:17

Período: Abril, 2020

TÍTULO: Consideraciones acerca de la comunicación asertiva para la integración de las funciones sustantivas en la educación superior.

AUTORES:

1. Máster. Wilson Roberto Briones Caicedo.
2. Máster. Liliana Ivett Urquiza Mendoza.
3. Máster. Jaime Gerardo Navia Álava.
4. Estud. Gema Katherine Muñoz Vargas.
5. Estud. Roxana Monserrate Zambrano Moreira.

RESUMEN: La investigación presenta consideraciones acerca del rol de la comunicación asertiva en la integración de los procesos pedagógicos, científicos y labor extensionista, mediante un enfoque holístico. Como objetivo general se determinó la incidencia de la comunicación asertiva en la articulación de las funciones sustantivas. Se realizaron encuestas a 285 docentes y 236 personal administrativos, y entrevistas semiestructuradas a autoridades y directores de áreas. Los resultados demuestran que las instituciones de educación superior cumplen con su responsabilidad social; sin embargo, en muchos casos, los productos generados no son divulgados mediante técnicas asertivas comunicacionales, y se concluye, que se deben crear programas de capacitación que impulsen la creación de frecuencias radiales comunitarias con la participación de la comunidad universitaria.

PALABRAS CLAVES: comunicación asertiva, docencia, investigación, vinculación.

TITLE: Considerations about assertive communication for the integration of the substantive functions in higher education.

AUTHORS:

1. Master. Wilson Roberto Briones Caicedo.
2. Master. Liliana Ivett Urquiza Mendoza.
3. Master. Jaime Gerardo Navia Álava.
4. Stud. Gema Katherine Muñoz Vargas.
5. Stud. Roxana Monserrate Zambrano Moreira.

ABSTRACT: The research presents considerations about the role of assertive communication in the integration of pedagogical, scientific processes and extension work, through a holistic approach. As a general objective, the incidence of assertive communication in the articulation of substantive functions was determined. 285 teachers and 236 administrative personnel were surveyed, and semi-structured interviews with authorities and area directors. The results show that higher education institutions fulfill their social responsibility; however, in many cases, the products generated are not disclosed through assertive communication techniques, and it is concluded that training programs should be created to promote the creation of community radio frequencies with the participation of the university community.

KEY WORDS: assertive communication, teaching, research, linking.

INTRODUCCIÓN.

En la provincia de Los Ríos existen varias instituciones de educación superior como son: Universidad Técnica de Babahoyo (UTB), Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), Universidad de los Andes (Uniandes) y Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), mismas que tienen como

similitud formar profesionales integrales con responsabilidad social en sus entornos y escenarios en donde se desenvuelven, en los cuales la comunicación juega un papel fundamental para el logro de los objetivos con eficiencia, eficacia y efectividad.

El Consejo de Educación Superior CES (2017), en su reglamento hace referencia de “articular la formación académica y profesional, la investigación científica, tecnológica y social, y la vinculación con la sociedad en un marco de calidad, innovación y pertinencia”, para formar al profesional del mañana en escenarios científicos, académicos, sociales, culturales, económicos, políticos que transformen la sociedad.

Las IES no solo deben responder a cumplir con el rol asignado con generación de investigaciones pertinentes que responden a problemáticas sociales, sino también al impulso mediante formación continua a los miembros de la comunidad universitaria, dotándoles de herramientas competitivas que les permita optimizar sus recursos generando mayor productividad.

En dicho contexto, la investigación sobre comunicación asertiva armoniza la convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria, que los productos generados en el cumplimiento de sus actividades plasmadas en los planes estratégicos de desarrollo institucionales articulados a los planes locales, provinciales, regionales y nacionales de desarrollo, sean pertinentes a las áreas de sus competencias y divulgados mediante medios asertivos comunicacionales a la sociedad retroalimentando los procesos académicos, investigativos y proyección social, considerando el cómo se establecen esas relaciones, y de qué manera se ven beneficiados o afectados por distintos factores, que pueden conducir a enfrentamientos y problemas que afectan las mismas; así como buscar la mejor alternativa para resolver mencionados conflictos, tomando en cuenta las necesidades propias y la de los demás.

Al relacionarse y comunicarse de manera asertiva se desarrolla una habilidad necesaria y clave en muchos ámbitos laboral, favoreciendo el diálogo, el trabajo en equipo, las negociaciones, las mediaciones entre trabajadores y profesionales, la dirección de recursos humanos, las relaciones laborales y la información con los medios es muy fructífera si se practica en todo momento la comunicación asertiva.

El efectivo asertividad comunicacional en la articulación de las funciones sustantivas, evidencia el impulso de competencias comunicativas para lograr objetivos institucionales de carácter académico, investigativo y proyección social, con flexibilidad de crecer como personas para lograr un fin que obedece a un derecho.

El derecho a un medio sano en comunicación efectiva con sus semejantes, en un ambiente donde se transmita paz, armonía interior del ser humano no por apariencia sino por adquisición y adopción de un compromiso consciente consigo mismo, así se estará generando competencias significativas, donde cada persona disfrute de un medio ambiente seguro y saludable; además se generarán espacios que propicien el desarrollo de derechos humanos fundamentales (respeto, tolerancia) que contribuyan a la construcción de contextos que favorezcan las relaciones interpersonales en un marco de respeto, que favorezcan a la consecución de los objetivos deseados.

La comunicación asertiva genera y brinda soporte de buenas relaciones interpersonales, en el ejercicio docente, es parte del currículo, afianzamiento y comprobación de conocimientos, orientados al desarrollo de la ciencia, de los saberes y de la técnica, a la producción y adaptación de la tecnología, en la búsqueda de soluciones a las necesidades productivas y sociales pertinentes a las áreas de dominios de las IES, se fundamentada en dinamizar con los estudiantes un mejor desarrollo en los campos disciplinarios y profesionales de su elección, con la utilización métodos, técnicas, estrategias y procedimientos se demuestre la validez y confiabilidad generando nuevos conocimientos que aporten al desarrollo sostenible y sustentable de la región.

De acuerdo con Shelton (2015), actuar con asertividad permite proceder ante los propios deseos o necesidades; esta actividad que se desarrolla en forma práctica con el proceso de vinculación con la aplicación de proyectos con responsabilidad social, ser asertivo significa correr riesgos, tales como el de hablar sinceramente acerca de los propios sentimientos, de sus deseos y necesidades al tiempo que se toman en consideración los sentimientos de los demás. En cualquier situación laboral es usted quien elige ser asertivo, ser agresivo, o por el contrario, condescendiente, el desarrollo de habilidad social y comunicativa que se sitúa a la mitad de la pasividad y agresividad, es fundamental reconocer que en ocasiones es complicado mediar, pero es muy clave también para lograr optimizar la comunicación en la institución de educación superior.

Sin dar lugar a interpretaciones subjetivas que alteren la percepción de la realidad, evitando prejuicios y suspicacias que son siempre contaminantes de la equidad (Lopez, 2015), si existe una disconformidad o aprieto, las personas asertivas lo afrontarán utilizando el respeto propio y el respeto hacia los demás. Esto frecuentemente se convierte en un esfuerzo por resguardar la dignidad de uno mismo, como hacia los demás (Parrales, 2018). El autor considera que si pierden el control, por medio de los sentimientos eficaces logran llevar a una expresión propia de las emociones; es decir, cuando este término llegue a sobrepasar los límites, creará altas tensiones sobre las personas asertivas y lograrán saber cómo decir que es suficiente.

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

Expresa Bejar (2018), que en la actualidad se vuelve relevante aprender a desarrollar competencias que mejoren nuestras relaciones, ya que son parte de nuestro diario vivir, pero estas deben ser saludables, con sentido y productivas, mientras (Griffin, 2017) ser asertivo se encuentra justo en

medio de ser pasivo y ser agresivo. Si eres pasivo, nunca podrás expresar tus necesidades; sin embargo, si eres asertivo, podrás expresar tus deseos y al mismo tiempo respetar las necesidades de los demás, lo que te dará una mejor oportunidad de obtener lo que quieres y mereces; esto da lugar al respeto por los sentimientos, las necesidades, los deseos y las opiniones de los demás. Un comunicador asertivo evita transgredir los derechos de los demás mientras hace valer los suyos propios y busca el compromiso en el proceso. La comunicación asertiva emplea acciones y palabras para expresar los límites de las necesidades y deseos de una manera tranquila y transmitir al mismo tiempo un mensaje de confianza.

Una voz firme y relajada, fluidez y sinceridad, un volumen apropiado para la situación y una actitud cooperativa y constructiva son señales verbales que indican una comunicación asertiva y transmitirán respeto, sinceridad y firmeza, la confianza y respeto son las principales características de una persona asertiva

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

Expresa Villalobos (2014), la habilidad para iniciar y mantener una interacción social positiva con los demás es esencial para el desarrollo de la persona. Las interacciones sociales le proporcionan la oportunidad de aprender y efectuar habilidades sociales que puedan influir de forma crítica en su posterior adaptación social, emocional y académica. Generalmente, cuando estas habilidades son apropiadas, el resultado es una mayor satisfacción personal e interpersonal, tanto a corto como a largo plazo, el autor considera que ciertas clases de pensamientos pueden facilitar la ejecución de conductas socialmente habilidosas mientras que otros puedan inhibir u obstaculizar las mismas: por eso, es conveniente tenerlas en cuenta a la hora de evaluar las habilidades sociales de una persona.

De acuerdo a Coria (2004), las tres funciones sustantivas de la educación superior se relacionan íntimamente entre sí y tienen como finalidad común, el servicio al país; esta estructura tridimensional de manera que la proyección social da sentido a la educación. Así los estudiantes, a través de experiencias de investigación en los distintos cursos de su carrera o en cursos específicos de metodología de investigación, deben ir adquiriendo un espíritu investigativo de búsqueda para que, creativamente aprendan a preguntarse, a asumir un objeto de estudio, a seguir un proceso metodológico

Para Fabre (2005), las acciones de las instituciones de educación superior siempre han estado relacionadas con el hombre, la ciencia y la sociedad, considerando que el término universidad se asocia a lo universal en dos sentidos; por un lado, se entiende como centro de enseñanza superior que agrupa diferentes ciencias y disciplinas, y por otro lado, porque los conocimientos obtenidos tienen validez. La universidad es una institución social porque son centros del saber, de transmisión de conocimientos y de formación cultural que tiene sus normas y valores, organización y estructura que responden al escenario socioeconómico y político social donde descansa una actividad.

Es fundamental contar con las funciones sustantivas articuladas mediante técnicas asertivas comunicacionales desarrollando procesos para dar respuestas y exigencias sociales se concuerda con (Bastidas, 2015), el cual expresa que el rol principal de las universidades es la de generar conocimiento, difundirlo y evaluar su impacto en términos de contribución al desarrollo científico, tecnológico y social de los entornos locales, nacionales, regionales y mundiales; sin embargo, el rol con el que son identificadas es el de formadores de profesionales; en consecuencia, se desconoce lo que las IES hace en torno a la investigación o lo que sus proyectos de vinculación están haciendo para coadyuvar en el mejoramiento de la calidad de vida en su área de influencia.

Mientras para Franco (2017), las IES son centros del saber que 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.

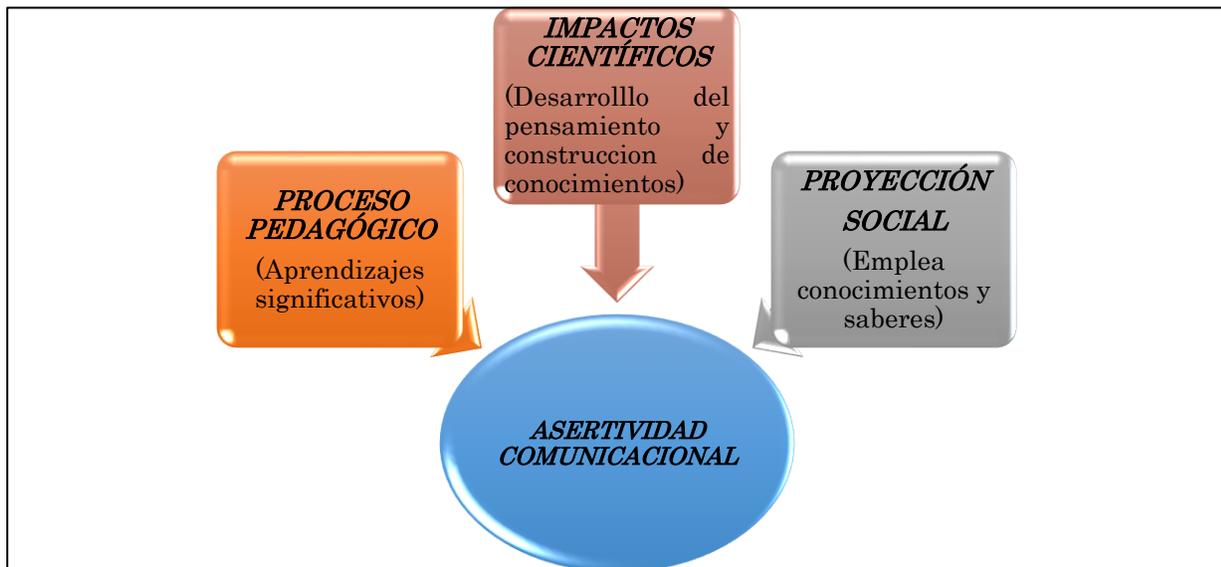
En el mismo contexto, Martínez (2017) manifiesta que comunicación, desarrollo y cambio social son contribuciones teóricas vinculadas estrechamente a los programas de desarrollo social, económico, político y cultural se ha expresado fundamentalmente en dos vertientes, una claramente modernizadora y otra que podríamos llamar participativa. Esta es una comunicación ética; es decir, de la identidad y de la afirmación de valores; amplifica las voces ocultas o negadas, y busca potenciar su presencia en la esfera pública.

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

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

La labor extensionista ha despertado más de un debate sobre el rol que ejerce en el currículo universitario, su estructura radica en enfoque de servicios comunitario hasta la transferencia de conocimientos, con la aplicación de estrategias de aprendizaje, que les permita adquirir las competencias a los estudiantes y coadyuven a mejorar vida de los habitantes en las comunidades intervenidas, así como fomentar el trabajo colaborativo esencial en la sociedad actual con la interacción universidad-sociedad, generando retroalimentando mediante medios asertivos comunicacionales las áreas académica e investigativa, con propuestas pertinentes, para coadyuvar a la solución de problemáticas sociales en sectores prioritarios de la provincia de Los Ríos.

Figura 1: Asertividad comunicacional integración funciones sustantivas en la educación superior.



Elaboración: Los autores.

Expresa Batidas (2015), las tres funciones; la docencia como proceso de enseñanza y aprendizaje de los conocimientos, producidos a través de la investigación científica y representada en las diferentes ciencias, y constituye el contenido de las disciplinas. La vinculación con la sociedad 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.

La comunicación asertiva debe ser hilo conductor en dinamizar sus funciones sustantivas que se derivan sus tres misiones fundamentales el hombre, la ciencia y la sociedad.

DESARROLLO.

Metodología.

La población objeto en estudio son las autoridades, docentes y personal administrativo quienes conforman la comunidad universitaria en los cuatros instituciones de educación superior que existen en la provincia de Los Ríos, con un total de 4 Autoridades, 1101 docentes y 613 personal administrativos. La investigación se enmarca bajo el enfoque mixto en el paradigma interpretativo. En función de los intereses, objetivos y posibilidades del estudio es multimetódica, naturista e interpretativa. En Denzin y Lincoln (1994) citado en Vasilachis (2006), los investigadores indagan en situaciones naturales, intentando dar sentido e interpretar los fenómenos en los términos del significado que las personas les otorgan. En este estudio, la muestra se seleccionó de forma aleatoria, utilizando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N - 1) + K^2 p q}$$

Dónde:

N = Tamaño del universo o población.

K² = Coeficiente cuyo valor está en función del nivel de confianza requerido por el investigador.

n = Tamaño de la muestra.

p = Probabilidad de que las respuestas dicotómicas sean favorables.

q = Probabilidad de que las respuestas dicotómicas sean desfavorables.

E² = Error de la muestra, valor fijado por el investigador.

N = 1101

$$K^2 = 1.96$$

$$E^2 = 5\%$$

$$P = 0.5$$

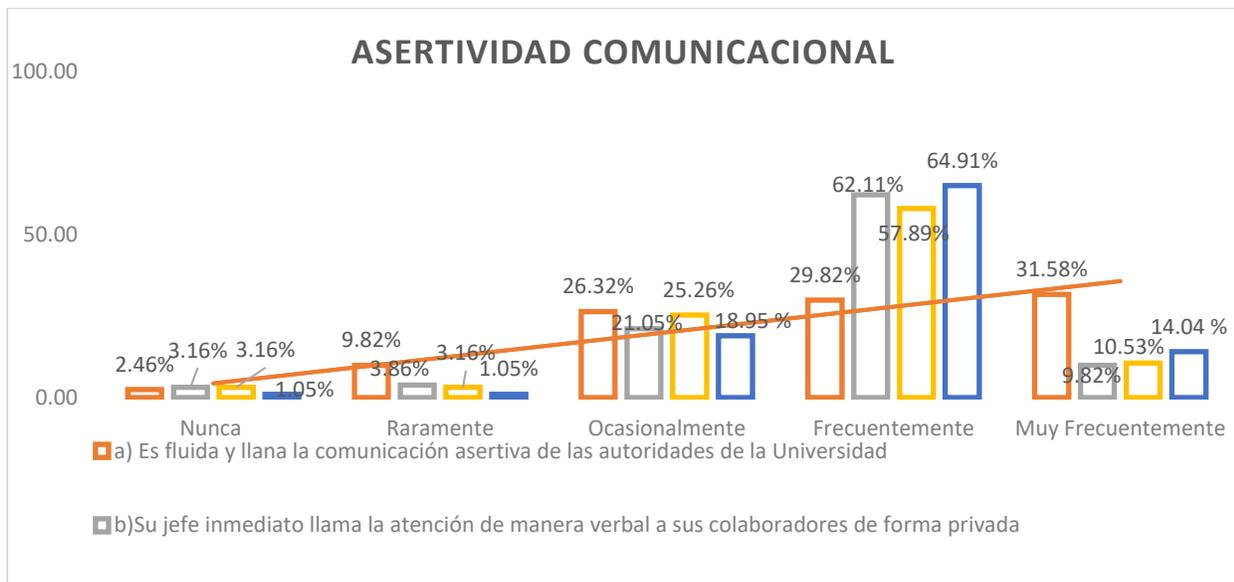
$$Q = 0.5$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 1101}{(0.05)^2 * (1101-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 285$$

La muestra quedó establecida en 285 docentes, 236 personal administrativo que laboran en la institución de educación superior en la provincia de Los Ríos.

De manera general, se evidenció que las instituciones de educación superior en la provincia de Los Ríos presentan la necesidad de difundir, mediante técnicas asertivas comunicacionales, los productos generados en los ámbitos académicos, científico y vinculación con la sociedad en cada una de las áreas de competencias. El análisis de los resultados al personal docente y administrativos del cuestionario aplicado se realizó a través de Excel, cuantificado en porcentajes; cada indicador correspondiente a las hipótesis estudiadas precisa algunos indicadores expresados en los siguientes resultados.

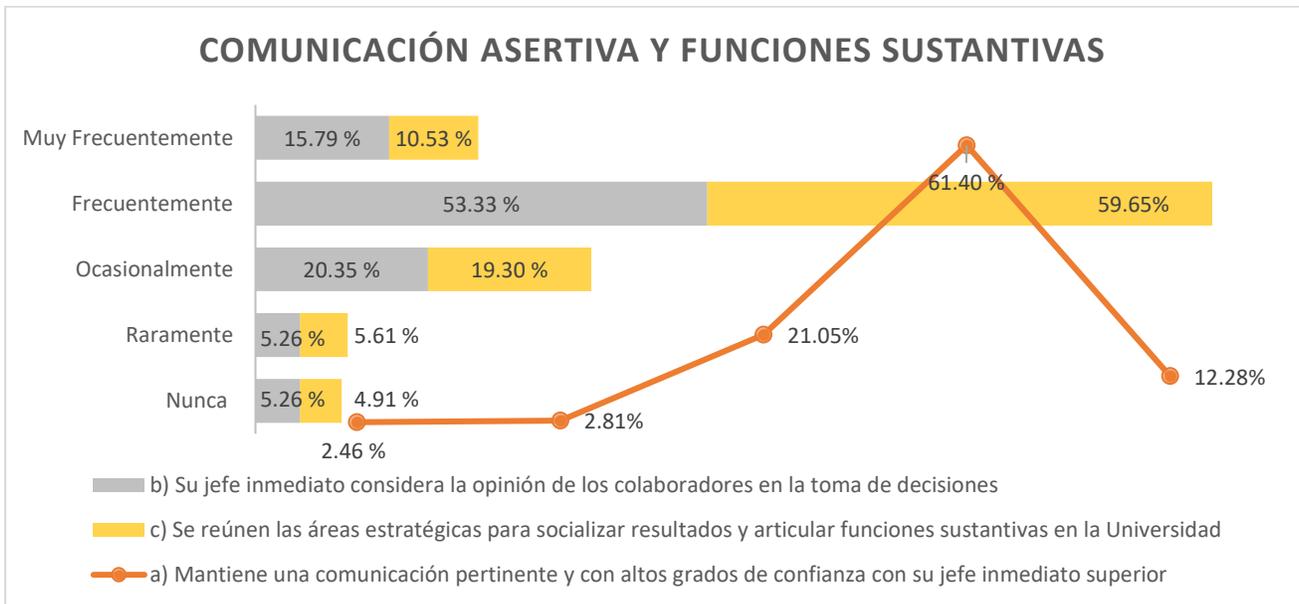
Figura 2: Asertividad comunicacional.



Fuente: Encuestas a docentes. **Elaboración:** Los autores.

En el figura 2 se evidencia que un 70,18 % en la escala frecuentemente, y muy frecuentemente los canales de comunicación internos son fluido en especial en manejo del personal, que se retroalimentan los procesos en base los eventos pasados, mientras que 29,82% respondieron ocasionalmente, raramente y nunca, sobre las variables consultadas, en especial atención a la comunicación asertiva con las autoridades, en cual hace referencia a (Corrales, 2013) que comunicación es una herramienta fundamental en el ámbito educativo ya que, a través de ella, se transmiten contenidos, y se establecen relaciones; por otro lado (Rivera, 2015), expone que lograr la asertividad requiere de tiempo, no se logra de la noche a la mañana, pero lo que si necesitamos hacer para poder lograr ser asertivos es poner en práctica cualquier acción mediante la cual desarrollemos de manera positiva nuestra asertividad. Con relación a las entrevistas realizadas a las autoridades, se evidencia el manejo de técnicas asertivas, mediante la observación sobre postura cuando están entablando una comunicación, contacto visual, relajados, saben escuchar y por su tono de voz generan mayor confianza con su interlocutor para que se promueva un diálogo cordial que permita transmitir la idea correcta o llegar a acuerdos sin que exista fricción de por medio.

Figura 3: Comunicación asertiva y funciones sustantivas.



Fuente: Encuesta a docentes. **Elaboración:** Los autores.

Como se observa en la figura 3, que el 71% de los docentes encuestados en promedio respondieron en la escala de frecuentemente y muy frecuentemente que son importante las intervenciones de sus equipos de trabajo en la toma de decisiones en las áreas estratégicas para articular funciones sustantivas, mientras que un 29% manifiesta que ocasionalmente, raramente y nunca, siendo índice de mayor incidencia los canales de comunicación con altos grados de confianza con sus jefes inmediatos; en virtud estos, en muchos de casos son complejos por muchos factores tanto internos y externos en los entornos institucionales.

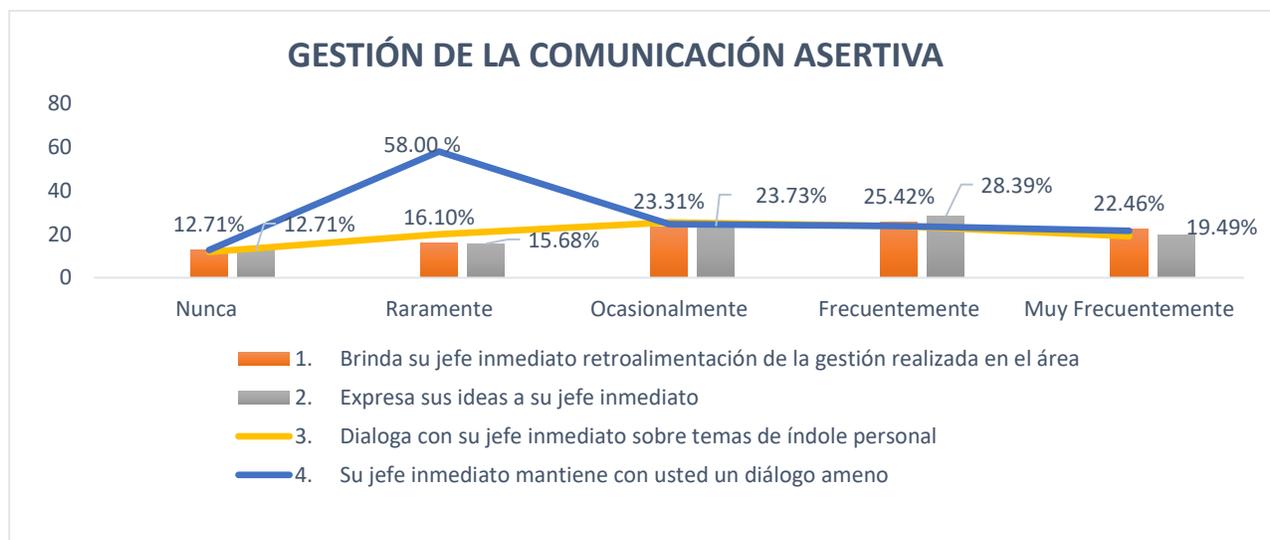
Por otra parte, Trejo (2018) expresa que reconocimiento de la visión que adquieren los actores educativos respecto de las funciones sustantivas y las instituciones debido a su percepción y la relación con ellas, construyen una posición personal frente a los mecanismos de los que se sirve la educación.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

Ramírez (2015) aduce que la formación integral de las personas en cuanto ser racional con el desarrollo de habilidades asertivas comunicacionales son capaces de dirigir su vida e intervenir como agente de convivencia; es decir, lograr esa madurez racional y esa capacidad auto directiva, buscando dialogar con la comprensión humanística de la universidad y lo hacen parte de los saberes de las disciplinas; sin desconocer esta realidad, se arriesga a hablar de las dimensiones de la acción; eso quiere decir, comprender, hacer, obrar y comunicar.

El reconocimiento de una interacción constante entre la investigación, la docencia y la extensión y proyección social como un todo; ha generado una relación permanente entre los individuos y su entorno, permitiendo identificar valores y significados, convirtiendo la realidad en el resultado

proveniente de una integración entre los diferentes elementos que se articulan a las necesidades prioritarias en sectores locales, provinciales, regionales, nacionales e internacional.

Figura 4: Gestión de la comunicación asertiva.



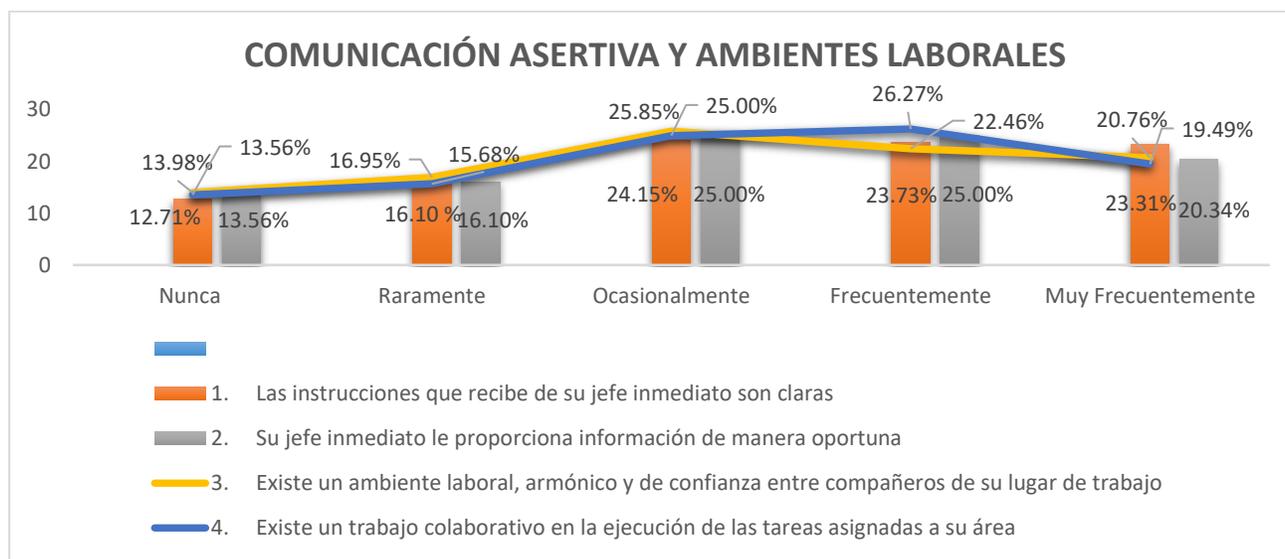
Fuente: Encuestas administrativos. **Elaboración:** Los autores.

En la figura 4 se observa, con 64% promedio, que los encuestados expresaron en la escala ocasionalmente, raramente y nunca sus jefes inmediatos retroalimentan las actividades en sus áreas, expresan sus ideas y dialoga en forma libre y espontáneas, mientras el 46% respondieron en la escala de frecuentemente y muy frecuentemente; esto se aduce por la precisión de los encargados de las áreas en muchos de los casos son docentes, sus responsables de ejecutar, directrices al personal administrativos, y que estos se cumplan en los tiempos establecidos; situación que a veces crea ambientes de incertidumbre entre personal a su cargo; a lo que refiere Céspedes (2017) podemos encontrar: confusión en primer lugar, pues cuando algo no se comunica correctamente, el mensaje se pierde y no llega al receptor de la forma deseada, desde un cambio de mentalidad y actitud hasta hacer creer a los empleados que su opinión importa. Incorporar herramientas para que la comunicación entre toda la organización sea rápida y fluida, también puede ser una opción interesante.

Expresa Morales (2018) que alzar la voz, hacer ademanes, gestos fuertes o bien, tener un tono de voz bajo, cruzarse de brazos, y mirar al suelo, son ejemplos de cómo pueden quitar valor a nuestro mensaje; es decir, nadie recordará lo que quisimos decir sino cómo lo hicimos; esto puede ser un problema en los trabajos, especialmente en los proyectos esta fase analiza y canaliza la información que llueve al equipo de trabajo. Muchas de las ocasiones tenemos problemas para comunicarnos con nuestros compañeros de trabajo debido a nuestra falta de asertividad, la cual consiste en expresar de manera correcta nuestras ideas y nuestro punto de vista siempre y cuando exista respeto y valoremos el punto de vista de los demás sin que necesariamente se pueda estar de acuerdo con la opinión de la contraparte

Mientras que Rivera (2015) expresa, que la carencia de comunicación entre jefe y subordinado, debido a que éste último, constantemente asienta la cabeza en señal de que captó todo lo que su jefe le dijo, pero como no tuvo el valor de decir que no estaba de acuerdo en lo que le estaban solicitando o que no entendió correctamente la instrucción, con toda seguridad la ejecutará de manera incorrecta. El autor afirma, que siempre debemos comportarnos como somos, pues de lo contrario, nos estaremos reprimiendo y causando mucha frustración. Es de suma importancia aprender a decir “no” porque te servirá para marcar límites; por otro lado, entender lo que nos están tratando de explicar, no engancharnos si hay insultos de por medio o si el tono de voz sube de intensidad, si deseamos expresar nuestras ideas antes de imponerlas.

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

Figura 5: Comunicación asertiva y ambientes laborales.

Fuente: Encuesta administrativo. **Elaboración:** Los autores.

En la figura 5 se presenta con 55% en promedio los encuestados respondieron en la escala ocasionalmente, raramente y nunca sobre las instrucción de sus jefes inmediatos, información requerida de manera oportuna, trabajo en equipo sobre sobre las tareas asignadas en cada una de las áreas estratégicas, mientras el 45% respondieron que frecuentemente y muy frecuentemente, lo que hace referencia Gamero (2013) la finalidad de comunicar ideas y sentimientos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza; por otro lado (Sensi, 2013), hace referencia a otros estilos de comunicación, como el estilo pasivo, el estilo agresivo, e incluso el estilo pasivo-agresivo; se fundamentan en ideas erróneas, no aceptan sus limitaciones y no respetan a los demás o a sí mismos, además de ser muy poco eficaces; por lo tanto, la comunicación asertiva es una 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.

El autor considera que el ámbito personal y laboral, favorece el diálogo, el trabajo en equipo, las negociaciones, las demandas de trabajadores y profesionales, la dirección de recursos humanos, las relaciones laborales, la comunicación con los medios que existen variables asociadas tanto al comportamiento (expresión facial, mirada, postura, proximidad) como al lenguaje (tono, ritmo, volumen, timbre, silencios) relacionarse y comunicarse de forma asertiva es una habilidad necesaria y clave en los entornos y escenarios profesionales en los que se desenvuelva.

CONCLUSIONES.

La asertividad comunicacional en la educación superior de la provincia de Los Ríos es frágil; en virtud solo se ha buscado evidenciar los impactos generados que responden a las necesidades en local, provincial, regional, académicas, y que estos estén articulados a componentes académicos investigativo y vinculación con la sociedad.

La gestión de la comunicación asertiva debe dar respuestas a los actores internos y externos de forma directa mediante la interacción que garanticen en forma pertinente el cumplimiento con responsabilidad social de las actividades proyectadas en sus planificaciones estratégicas.

La interacción de las funciones sustantivas en la educación superior con enfoque holístico en el asertividad comunicacional como estrategia, sistemática y continua permite el desarrollo sostenible y sustentable de los actores sociales.

Los contenidos de los programas de capacitación sobre el manejo de la información deben enfocarse en su aplicabilidad en los entornos y escenarios donde interrelaciona la docencia, investigación y vinculación con la sociedad.

Recomendaciones.

La comunicación asertiva en la educación superior de la provincia de Los Ríos debe dinamizarse mediante el tratamiento de la información, retroalimentando las funciones sustantivas con responsabilidad social.

Las universidades mediante técnicas asertivas comunicacionales deben continuar fortaleciendo la labor del docente, con respuestas pertinentes a las necesidades sociales mediante la interrelación de la ciencia, tecnología e investigación, estipuladas en sus planes estratégicos de desarrollo.

Las universidades en conjunto con las instituciones públicas y/o privadas aliadas en los territorios deben articular sus planes de desarrollo mediante técnicas asertivas comunicacionales con el propósito de mejorar sus condiciones de vida de sectores prioritarios.

La articulación de los resultados de proyectos académicos, investigaciones científicas y formativas deben ser socializados mediante programas de desarrollo de habilidades en la comunicación asertiva con finalidad de dinamizar las funciones sustantivas en las Universidades.

Las instituciones de educación superior en la provincia de Los Ríos deben impulsar un plan de comunicación interinstitucional para difundir a la comunidad universitaria los resultados e impactos generados en desarrollo de las funciones sustantivas mediante técnicas asertivas comunicacionales.

Las instituciones de educación superior en la provincia de Los Ríos deben impulsar un Plan metodológico con estrategias comunicacionales asertivas con enfoque sistémico basados en ejercicios prácticos, saber escuchar y comprender los mensajes fundamentado en instrucciones verbal-assertivas, motivacionales, expresar sus ideas libres y espontáneas, esclarecer los mensajes confusos en los miembros de la comunidad universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Batistas, F. (2015). Las funciones sustantivas de la Universidad y su articulación en un departamento docente.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24694/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Bejar, C. (23 de noviembre de 2018). 3 pasos para lograr una comunicación asertiva. Obtenido del sitio web Merca2.0: <https://www.merca20.com/3-pasos-para-lograr-una-comunicacion-asertiva/>
3. Cespedes, A. (21 de agosto de 2017). Efectos de una mala comunicación. Obtenido del sitio web Universitat Autònoma de Barcelona: <https://rppmaster.uab.cat/efectos-una-mala-comunicacion/>
4. Consejo de Educación Superior, CES (2017). Reglamento de Régimen Académico Consejo Educación Superior. Título 1 Ámbito y Objetivos. Art. 2 Literal a. Recuperado de <http://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Enero/Anexos%20Procu/An-lit-a2-Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico.pdf>
5. Corbin, J. (17 de enero de 2016). Los 28 tipos de comunicación y sus características. <https://psicologiyamente.com/social/tipos-comunicacion-caracteristicas>
6. Corrales R. (2013). Estrategias de comunicación efectiva en el aula. https://academica-e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/8167/%28Mar%c3%ada%20Corrales%20Razquin%20%28Infantil_%29%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Coria, G. (2004). Hacia una Universidad Centrada. Madrid: Comillas S.A.
8. Fabre, G. (2005). Las funciones sustantivas de la Universidad. Cuba: CIVE.
9. Franco, M. (2017). Articulaciones de las funciones sustantivas en resultados de la gestión en la ICSG. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/vinculacion/normativas/articulacion.pdf>

10. Gamero A. (10 de octubre de 2013). La importancia de los memes en la cultura: <http://lapiedradesisifo.com/2013/10/10/la-importancia-de-los-memes-en-la-cultura/>
11. Griffin, T. (23 de enero de 2017). Como ser Asertivo. Obtenido del sitio web wikiHow: <https://es.wikihow.com/ser-asertivo>
12. Lopez, A. (2015). Claves de la Asertividad. Florida: Eliprovex.
13. Martinez, M. (2017). Comunicación y desarrollo. Barcelona: Gedisa.
14. Mondelo, A. (2015). Políticas de Marketing Internacional. España: Ideas propias.
15. Morales, A. (3 de mayo de 2018). 3 Causas de una mala comunicación. <https://medium.com/@angelmoralesk/3-causas-de-una-mala-comunicaci%C3%B3n-2cf85e3f85ec>
16. Parrales, M. (12 de 12 de 2018). 6 características de asertividad. Obtenido de sitio Web 12 características: <https://www.12caracteristicas.com/asertividad/>
17. Villalobos J. (14 de febrero de 2014). Como administrar tus comunidades online. Obtenido del sitio web Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/266685>
18. Ramírez, A. (2015). El sentido de las funciones sustantivas. Bogotá: USTA.
19. Rivera, G. (8 de octubre de 2015). 7 ventajas que tendrás si prácticas la asertividad. <https://www.merca20.com/7-ventajas-que-tendras-si-practicas-la-asertividad/>
20. Sensi, L. (14 de abril de 2013). La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional. Obtenido del sitio web El Circulo: <http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/>
21. Shelton, N. (2015). Haga oír su voz sin gritar. Madrid: FC Editorial. <https://books.google.com.ec/books?id=UCazcZafq7gC&pg=PA4&lpg=PA4&dq=Haga+oir+su+voz+sin+gritar.+Madrid:+Marcar+S.A.&source=bl&ots=Bw-1-mt9Ny&sig=ACfU3U2cFeBsacyAFIWHvJG9f2JVpsGkXQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewiky>

[7zVs97nAhV_QEEAHea1A0MQ6AEwAHoECAoQAQ#v=onepage&q=Haga%20oir%20su%20voz%20sin%20gritar.%20Madrid%3A%20Marcar%20S.A.&f=false](https://www.youtube.com/watch?v=onepage&q=Haga%20oir%20su%20voz%20sin%20gritar.%20Madrid%3A%20Marcar%20S.A.&f=false)

22. Trejos, J. (2018). Las funciones sustantivas de la Educación. Cali: Pontifica Javeriana.
23. Vasilachis, I. (2006). Estrategias de Investigación cualitativa. España: Gedisa Editorial.
<http://jbposgrado.org/icuali/investigacion%20cualitativa.pdf>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Wilson Roberto Briones Caicedo.** Ingeniero en Administración Financiera, Magíster en Administración de Empresas. Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo, Ecuador. Coordinador de Vinculación de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo, Provincia Los Ríos, Ecuador. E-mail: wbriones@utb.edu.ec
2. **Liliana Ivett Urquiza Mendoza.** Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social, Magíster en Gerencia de Innovaciones Educativas. Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo, Ecuador. Coordinadora de la carrera de Comunicación Social de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo, Provincia Los Ríos, Ecuador. E-mail: lurquiza@utb.edu.ec
3. **Jaime Gerardo Navia Álava.** Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social, Magíster en Gerencia de Innovaciones Educativas. Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo, Ecuador. Docente de la carrera de Comunicación Social de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo - Extensión Quevedo, Provincia Los Ríos, Ecuador. E-mail: jnavia@utb.edu.ec

4. Gema Katherine Muñoz Vargas. Estudiante de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo, Ecuador. Correo electrónico: gkmunoz@fcjse.utb.edu.ec

5. Roxana Monserrate Zambrano Moreira. Estudiante de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo, Ecuador. Correo electrónico: mzambrano@fcjse.utb.edu.ec

RECIBIDO: 2 de marzo del 2020.

APROBADO: 15 de marzo del 2020.