

Asertividad comunicacional en los procesos académicos en época de pandemia en las Instituciones de Educación Superior

Communication assertiveness in academic processes in times of pandemic in Higher Education Institutions

<https://doi.org/10.5281/zenodo.4441180>

AUTORES: Wilson Roberto Briones Caicedo¹

Liliana Ivett Urquiza Mendoza²

Jaime Gerardo Navia Álava³

Gladys Patricia Guevara Albán⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: * wbriones@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 13 / 09 / 2020

Fecha de aceptación: 28 / 12 / 2020

RESUMEN

El asertividad comunicacional en los procesos académicos permite a las instituciones de educación superior responder de forma pertinente con responsabilidad social en los entornos y escenarios cambiantes con proyectos académicos, científicos y vinculación con la sociedad que coadyuven a mejorar la calidad de vida de la población. El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia de la comunicación asertiva en los procesos académicos en época de pandemia, de manera específica se buscó analizar, identificar y establecer, las técnicas, clima de aprendizajes y su aplicabilidad en ambientes virtuales,

¹Ingeniero en Administración Financiera, Magíster en Administración de Empresas. Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo, E-mail: wbriones@utb.edu.ec

²Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social, Magíster en Gerencia de Innovaciones Educativas. Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo, E-mail: lurquiza@utb.edu.ec

³Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social, Magíster en Gerencia de Innovaciones Educativas. Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo, E-mail: jnavia@utb.edu.ec

⁴Licenciada en Informática Educativa, Magíster en Informática y Multimedia. Docente Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, E-mail: gguevara@utb.edu.ec

mediante canales comunicativos asertivos articular las actividades esenciales. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, diseño no experimental descriptiva, consistió en la aplicación de encuestas con escala Likert a una muestra de 285 docentes, 371 estudiantes, 236 personal administrativos y test de asertividad aplicado a los coordinadores académicos; entre sus principales resultados se evidencia una frágil asertividad comunicacional entre docentes y estudiantes en las aulas de clase en línea, con especial atención a los elementos como el uso de lenguaje, manejo de las expresiones, pensamientos, sentimientos y emociones, Se concluye que las Universidades deben continuar fomentando con pedagogía holística humanística, la misma que ha dado el sentido transformador y no dominador a la educación, en consecuencia se requiere promover programas de capacitación para el desarrollo las habilidades docentes en el aprendizajes virtual mediante el uso de técnicas asertivas para la enseñanzas, con énfasis en la generación de diálogos bidireccionales maestro-estudiante con pensamiento crítico en la búsqueda de la verdad.

Palabras clave: *Asertividad Comunicacional, Procesos Académicos, Educación Superior.*

ABSTRACT

Communicational assertiveness in academic processes allows higher education institutions to respond in a pertinent way with social responsibility in changing environments and scenarios with academic and scientific projects and links with society that contribute to improving the quality of life of the population. The objective of the research was to determine the incidence of assertive communication in academic processes in times of pandemic, specifically it was sought to analyze, identify and establish, techniques, learning climate and its applicability in virtual environments, through assertive communication channels articulate essential activities. The methodology used was quantitative, non-experimental descriptive design, it consisted of applying Likert scale surveys to a sample of 285 teachers, 371 students, 236 administrative personnel and an assertiveness test applied to academic coordinators; Among its main results there is evidence of a fragile communicational assertiveness between teachers and students in online classrooms, with special attention to elements such as the use of language, handling of expressions, thoughts, feelings and emotions. It is concluded that Universities should continue to promote with

holistic humanistic pedagogy, the same one that has given the transforming and non-dominating meaning to education, consequently it is necessary to promote training programs for the development of teaching skills in virtual learning through the use of assertive techniques for teaching, with emphasis on the generation of two-way teacher-student dialogues with critical thinking in the search for the truth.

Keywords: *Communicational Assertiveness, Academic Processes, Higher Education.*

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior en Ecuador, para responder de forma efectiva a los requerimientos de la sociedad a partir de la emergencia sanitaria COVID-19, en su gran mayoría tuvieron que emigrar y adaptar sus modelos educativos en ambientes virtuales, lo que nos conlleva a repensar el rol de la misma desde el contexto de asertividad comunicacional en los procesos académicos.

La incidencia de la comunicación asertiva como un modelo para desarrollar habilidades que fomenten, favorezcan y potencien las relaciones interpersonales en época cambiantes, en ese sentido surge la pregunta ¿cómo podemos transmitir sentimientos, emociones, posturas de manera eficaz en entornos virtuales?

Al hablar de comunicación asertiva en procesos académicos en escenarios cambiantes, nos permite autoevaluarnos mediante la forma de como transmitimos nuestras opiniones con calidez hacia los demás, al tiempo que también se deben realzar aspectos positivos alcanzados mediante expresiones de afectos, elogios, aprecio, para obtener una reciprocidad en la conducta deseada, logra así el objetivo propuesto

De acuerdo a Aguilar & Vargas (2010) la interacción con otras personas simplemente lo que todos debemos aprender son algunas habilidades como: identificar los estilos de comunicación que tenemos; derechos asertivos; desarrollar una filosofía racional de la vida; aprender algunas habilidades específicas como: defender sus derechos o solicitar cambios de conducta a otras personas; pedir favores; decir cumplidos o decir no ; dar una queja; manejar su comunicación no verbal; iniciar una plática o establecer conversaciones; interactuar en grupo y con personas de estatus diferentes; conseguir amigos; discutir y negociar; actuar en un conflicto; tomar decisiones; separarse de relaciones inadecuadas.

Por lo tanto la comunicación asertiva es un proceso sustancial en la interrelación entre las personas para favorecer el intercambio de pensamientos, emociones y experiencias las mismas que han ido formando las actitudes, conocimientos, sentimientos y conductas del ser humano ante la vida, su rol es determinante en la efectividad de los procesos pedagógicos se lleven a cabo de manera idónea porque permite que las partes que integran el proceso de enseñanza-aprendizaje expresen correctamente todos los aspectos que rodean ámbito comunicacional.

En virtud que esta permite manifestar criterios y opiniones de manera adecuada y recibir una respuesta coherente, sin duda alguna es fundamental para lograr integrar los procesos pedagógicos, científicos y proyección social en la búsqueda cumplir los objetivos estratégicos planteados mediante canales comunicativos eficientes y eficaces para expresar correctamente todos los productos, resultados e impactos generados con el desarrollo de las diferentes funciones esenciales de la educación superior en la provincia de Los Ríos.

Para Gaeta y Galvanovskis, (2009) el concepto de asertividad: si un individuo es asertivo se sentirán orientado a la acción y emocionalmente libre, teniendo coherencia y manifestando de formas adecuada, directa y honesta sus creencias, su sentir y sus deseos, debido a esto hace valer los propios derechos y los derechos de los demás.

A lo que hace referencia Torres (2018) las habilidades de comunicación asertiva se pueden aprender practicando y asimilando los comportamientos asertivos a través de diferentes técnicas y enfoques para lograr un mayor autoconocimiento, identificar claramente las prioridades, intenciones, objetivos y necesidades y hacerlos valer, autorregular las emociones y/o expresarlas con seguridad, ser empáticos, saber escuchar, hacer que los derechos propios sean respetados al mismo tiempo que se respetan los derechos de los demás.

La comunicación asertiva se ha utilizado en diversos entornos relacionados con la educación presencial dando resultados exitosos porque permite una correcta interrelación entre quienes forman parte del proceso comunicacional e integrarlas, ahora es reto emigrarlo en las aulas de aprendizaje en línea para promover la capacidad de expresión de acorde a los diversos entornos en los que se desarrolle el proceso de intercambio de información debido a que la asertividad implica una manera adecuada de manifestar los pensamientos, sentimientos y emociones.

Expresa Pereira (2012) la utilidad metodológica de las técnicas de la comunicación asertiva en la instrucción docente, es que tiene un “impacto significativo en la adquisición de aprendizajes significativos por parte de los estudiantes, despertando su interés por la investigación, su propia autonomía que lo conducirá a la superación y al éxito”. En consecuencia, labor docente en manejo de técnicas asertivas comunicacionales en escenarios cambiantes permite promover pensamientos, sentimientos y emociones en la búsqueda de verdad como ciencia para la formación integral de los estudiantes.

Según los autores Arcos et al (2015) la docencia se concibe como una actividad formadora y generadora de situaciones de aprendizaje dentro y fuera del aula, más allá de contenidos de los programas académicos, para apoyar una formación integral y permanente de los estudiantes y desarrollar programas de formación docentes que fomenten el análisis y la reflexión acerca de su actividad, a través de la formación psicopedagógica, social y atendiendo a la misión de la Universidad.

Los autores hacen referencia a la necesidad de instruir a los docentes con programas de capacitación sobre el uso de técnicas asertivas comunicacionales como estrategia didáctica, el autocontrol y clima en las aulas virtuales con el propósito de lograr un efectivo aprendizaje interactivo.

Mientras Terranova et al (2019) “La educación superior presupone el dominio de conocimientos, métodos y técnicas científicas que deben ser transmitidas críticamente, por ello considera que ésta debe ir dirigida a que los alumnos adquieran autonomía en su formación” se concuerda con los autores en virtud que mediante construcción de los aprendizajes significativos y el manejo de los factores emocionales psicosociales en aulas virtuales mediante el criticismo y dialogo asertivo en la búsqueda de la verdad en la generación de nuevos aportes a la ciencia.

Mientras Duarte y Jurado (2008) los procesos pedagógicos son constitutivos de la convivencia escolar y deben ser objeto de reflexión por parte de los actores educativos, con el fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y para la construcción de una sociedad más civilizada, a lo hacen referencia los autores Duque, Rodríguez, & Vallejo (2013) que educación es la mejor herramienta para construir el futuro de la sociedad, es indispensable para identificar, perfilar y construir colectivamente los procesos formativos, que pretenden plantearse con carácter estratégico

para el desarrollo de las comunidades; estableciendo de esta manera el progreso y los avances para el desarrollo de la población.

De acuerdo a Palacios (2000) los procesos pedagógicos son el conjunto de prácticas, relaciones intersubjetivas y saberes que acontecen entre los que participan en procesos educativos, escolarizados y no escolarizados, con la finalidad de construir conocimientos, clarificar valores y desarrollar competencias para la vida en común.

Consideran Loaiza, Rengifo, & Vargas (2012) que las prácticas pedagógicas de los docentes, implica comprender los discursos, las acciones y los escenarios que estos privilegian en los procesos educativos y formativos, lo cual nos lleva a entender que el actuar académico debe reconocer la trascendencia de los saberes que circulan en las fronteras de conocimiento en el aula y las implicaciones de estos en la formación de los educandos; dado que es precisamente allí en donde se genera una integración entre docente, estudiante, conocimiento y contexto.

En el mismo contexto Solar & Díaz (2009) expresan que uno de los grandes desafíos de los docentes es encontrarle significado a su experiencia pedagógica. El rol de las teorías, las prescripciones externas y las experiencias de otros docentes adquiere relevancia cuando ellas pueden articularse con la experiencia del docente y, a su vez, tengan sentido en su trabajo.

Por lo tanto, pueden ser organizados de manera tal que apoyen el aprendizaje de los nuevos docentes y la transformación de las prácticas pedagógicas de los docentes experimentados, es decir los formadores de docentes y los investigadores buscan comprender la forma como las instituciones educativas median y transforman el 'qué' y 'cómo' enseñan los docentes, con el fin de conocer sus procesos de aprendizaje.

En consecuencia, Duarte & Torres (2016) afirman que los avances recientes de investigación en educación muestran diferentes abordajes de las Tendencias Pedagógicas, TP, como parte de una práctica educativa situada en un contexto social, cultural y tecnológico, delimitado por el espacio y tiempo como aspectos que se apoyan en la presencialidad en el aula física y en internet.

La experiencia práctica de los procesos de enseñanza en la actualidad se desarrolla a través de los tipos en aulas virtuales y sus múltiples mediaciones, nos conlleva a reflexionar si en realidad estamos inmerso en educación virtual, considerando que

virtualidad encierra elementos que se excluyen en los mismos, o solo hemos emigrados ciertas formas hacer academia ahora en línea, en donde la asertividad comunicacional es un factor clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados.

METODOLOGÍA

La presente investigación de tipo cuantitativa de diseño no experimental, descriptiva, están representada por los docentes, estudiantes y administrativos, en los cuatros centros de educación superior con presencia en la provincia de Los Ríos como: Universidad Técnica de Babahoyo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo; Universidad Regional Autónoma de los Andes-Quevedo y la Universidad Técnica Particular de Loja, estos dos últimos particulares, el mismo que consistió en la aplicación de encuestas con escala de Likert a una muestra de la población que oscilan entre: 10500 estudiantes, 1101 docentes y 613 administrativos, según datos proporcionados por las secretarias de las instituciones, El trabajo investigativo se enmarca bajo en enfoque de corte mixto, en el paradigma interpretativo, en función de los intereses, objetivos y posibilidades del estudio es multimetódica, naturista e interpretativa, Denzin y Lincoln (1994) en Vasilachis (2006); se 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:

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

Donde:

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

$K^2 = 1.96$

$E^2 = 5\%$

$P = 0.5$

$Q = 0.5$

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

En consecuencia, la muestra para el trabajo de campo quedo establecida por: 285 docentes, 371 estudiantes, 236 administrativos y un test de asertividad aplicado a los coordinadores de áreas en las IES de la provincia de Los Ríos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Cada indicador correspondiente a las variables estudiadas, el análisis de los resultados de las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria, se cuantificado en forma porcentual.

En primer lugar se precisó las siguientes variables en los estudiantes: a) utilidad de las técnicas de comunicación asertiva en el proceso de enseñanza – aprendizaje; b) programas de capacitación sobre las técnicas y habilidades para mejorar las relaciones interpersonales mediante la comunicación asertiva; c) asertividad comunicacional mejora el clima de aprendizaje en el desarrollo de las clases; d) empleabilidad de las técnicas de comunicación asertiva en los grupos de trabajo dentro y fuera de clases para la formación integral de los estudiantes; f) La asertividad comunicacional incide en el desarrollo de las tutorías académicas y de titulación.

Figura 1: Comunicación Asertiva en la efectividad académica valoración de los estudiantes en las IES de la provincia de Los Ríos



Fuente: Encuestas estudiantes

Elaboración: Propia

En la figura 1 se presenta que el 43 % en promedio los estudiantes encuestados respondieron en las escalas de Nunca, Poca veces y Muy pocas veces, sobre las asertividad comunicacional y su efectividad en las labores académicas siendo las variables de mayor ponderación la insuficiente de capacitaciones sobre técnicas asertivas en las relaciones interpersonales y clima aulas de clases, su aplicabilidad en la práctica en los procesos académicos, investigativos y labor social en entornos y escenarios cambiantes de aprendizajes dentro y fuera de las aulas de clases; mientras que el 57 % en promedio respondieron en las escalas de Siempre y Casi Siempre.

Ser asertivo en las aulas virtuales se torna más complejo debido al manejo de herramientas y equipos tecnológicos y ser espontáneo, natural en la deserción de clase en línea, los gestos, el tono de voz, la coherencia y forma como emitimos los mensajes pueden generar confianza en el interlocutor y transmitirle interés en los aprendizajes significativos con énfasis en criticidad para generación nuevos aportes en la búsqueda de verdad como ciencia.

Debido a que la construcción del nuevo conocimiento no se concreta si el docente solo realiza una clase presencial en entorno virtual en área de pertinencia, porque según Ocampo y López (2013) citando a Prieto, “el cerebro humano no capta el 100% de lo que escucha”, por esta razón “interviene la comunicación asertiva bidireccional, para lograr la interacción maestro-estudiantes bajo el uso de recursos didácticos digitales y técnicas de aprendizaje constructivistas, que motiven a estos últimas a fomentar la reflexividad y criticidad”.

En segundo lugar puntualizo las variables a los docentes con la relación a percepción sobre la asertividad comunicacional en los procesos pedagógicos como: a) La incidencia de asertividad comunicacional en la efectividad de las actividades pedagógicas; b) Las técnicas de la comunicación asertiva en la productividad académica; c) Las evaluaciones de los procesos académicos y administrativos mediante una efectiva comunicación asertiva; d) La asertividad comunicacional en la interrelación de las actividades pedagógicas con la investigación y vinculación; e) Participación desde el contexto académico en la elaboración de programas y proyectos de investigación y vinculación.

Figura 2: Efectividad de los procesos pedagógicos mediante el asertividad comunicacional percepción docente



Fuente: Encuestas estudiantes

Elaboración: Propia

En la figura 2 se presenta que el 15 % en promedio los docentes respondieron en las escalas de respuestas Nunca, Pocas veces y Muy Pocas veces la asertividad comunicacional se evidencia la efectividad de las actividades, producción y demás gestión en las actividades académicas, mientras el 85% promedio respondieron en las escalas de Siempre y Casi Siempre, la comunicación asertiva tiene relación directa con el cumplimiento actividades pedagógicas, investigativas y vinculación, estos resultados contrastan con los respuestas de los estudiantes en virtud que cada uno responde desde su propia perspectiva.

Los autores Monje et al (2009) expresan que durante el proceso de aprendizaje, el docente debe estar alerta al comportamiento de los estudiantes en el acto comunicacional, porque muchas veces a pesar de que esta sea realmente didáctica los receptores pueden llegar a ser inconexos, en este sentido los docentes son los encargados de compartir información teórica, reflexionar desde el contexto campo laboral con los estudiantes en base a la práctica y experticia profesional contrastar su teórica para originar una nueva.

En mismo contexto Medina (2015) expresa que el desempeño profesional pedagógico del docente, se distingue y está condicionado en este caso por el cumplimiento de variadas funciones que le corresponden desempeñar a los futuros profesionales, en este sentido las actividades académicas en ambientes virtuales se han replanteado desde su pedagogía, didáctica y el currículo en ambiente virtuales de aprendizajes con el propósito de generar nuevas investigaciones.

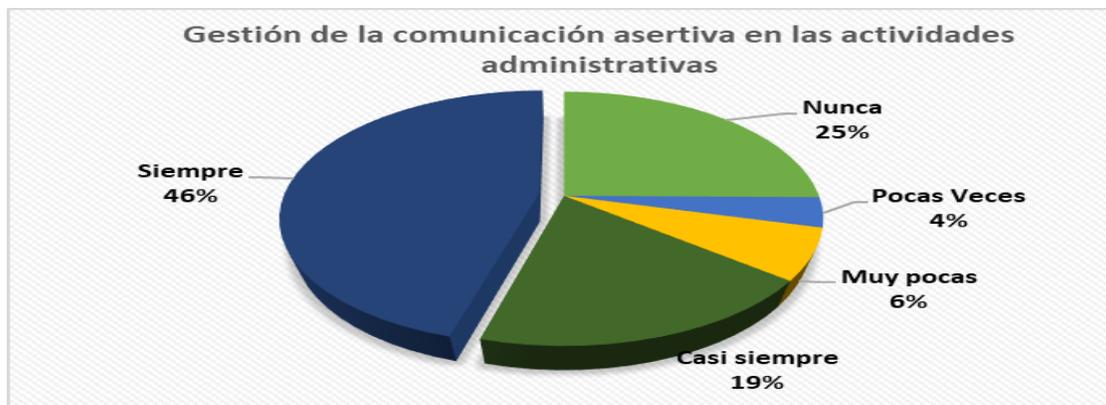
Por otro lado, Gonzales (2006) Los procesos didácticos son acciones que realiza el docente de manera ordenada en interrelación con el estudiante, dentro del proceso educativo para el logro de un aprendizaje efectivo, mientras que Hernández (2018) un plan de acción

reorienta el desempeño del directivo, fortalece las capacidades docentes y mejora los aprendizajes de los estudiantes mediante estrategias y actividades que harán posible la solución de problemas en la Institución Educativa.

En consecuencia, el proceso de enseñanza y aprendizaje invita a reflexión, considerando, no solo la revisión de teoría disertadas en aulas de clases online, se fundamenta en buscar la deliberación de los estudiantes mediante técnicas asertivas, efectivas llegar describir una problemática común y transformarla en un estudio, es decir ser investigativos, críticos, reflexivos y argumentativos para la generadora de nuevos conocimientos significativos.

En tercer lugar se puntualizó la incidencia de la comunicación asertiva en las actividades administrativas, académicas mediante los siguientes indicadores: a) Influencia de comunicación asertiva en la gestión académica; formación integral de estudiantes b) Incidencia de la asertividad comunicacional en la generación de nuevos conocimientos con perspectiva crítica e innovación; d) Desarrollo de capacitaciones para el manejo de técnicas asertivas comunicacionales en la articulación de funciones sustantivas; e) Impacto de asertividad comunicacional en los procesos administrativos.

Figura 3: Gestión de la comunicación asertiva en las actividades administrativas



Fuente: Encuestas estudiantes

Elaboración: Propia

En la figura 3 se presenta que el 65% promedio del personal administrativo encuestados respondieron en las escalas de Siempre y Casi Siempre sobre la Influencia asertividad comunicación en los procesos académicos, manejo de técnicas y articulación con la investigación y vinculación, mientras un 35% en promedio respondieron en las escalas de

Nunca, Pocas veces y Muy pocas veces la asertividad comunicación influye en ítems indicados.

Como resultado del test de asertividad aplicado al personal administrativo en área académica se tiene comportamiento poco asertivo con especial atención a la forma de manifestar nuestros intereses de manera adecuada y recibir una respuesta coherente, lo cual permite entablar una relación con quien nos comunicamos porque evita que cometamos errores al momento de intercambiar información, muchos deben identificar esas situaciones en las que le gustaría mejorar dicha clase de comportamientos.

Para Gutiérrez (2017) el asertividad comunicativo nos permite resolver situaciones y conflictos de manera adecuada, expresar emociones, pensamientos y sentimientos sin pasar por encima del otro y que nos pone en una actitud de escucha para ser escuchado por lo tanto esta nos permite explorar y ver el mundo desde percepciones tan diferentes

En este sentido se comprende que los resultados se proyectaran en las formas de relacionarse, dialogar con los miembros de la comunidad universitaria, por otra parte Aguirre, et al. (2008), dicen que la capacidad que se posee para asumir los puntos de vista y actitudes de otro, habilitan la sensibilidad y disponibilidad hacia los sentimientos y reacciones, además cuando se manifiestan opiniones de manera empática se puede crear influencia en las acciones y toma en las decisiones del sujeto que escucha.

CONCLUSIONES

En la sociedad de información que estamos inmerso el ser asertivo puede incidir en el consensuar cambios profundos entre la universidad y su entorno mediante el manejo de los pensamientos y emociones esencia del ser humano en ambientes virtuales en donde nos conlleva a repensar nuevas formas de hacer academia.

Las Universidades deben impulsar programas de capacitación dirigidos a docentes y estudiantes en ambientes de aprendizajes en línea, manejo de técnicas de enseñanzas mediante canales asertivos, lenguaje, expresiones, emociones, para mayor interacción en las aulas de clases virtuales.

Las instituciones de educación superior deben promover una comunicación asertiva bidireccional, en donde se puedan desarrollar los métodos, técnicas tradicionales en el

aprendizaje auto dirigido en los entornos y escenarios en línea, mediante el criticismo en búsqueda de la verdad para generación de la ciencia.

El asertividad comunicacional en ambientes laboral cambiantes nos brinda múltiples ventajas competitivas y fomenta climas idóneos en los entornos profesionales para logra el objetivo propuesto con efectividad, en donde se hace necesario comunicarse sin juzgar a nadie, ser imparcial; expresar sentimientos y emociones, identificar necesidades y, transmitirlos de forma clara y concreta son algunos elementos claves de éxito.

Las IES deben fomentar la práctica de comunicación asertiva en las aulas de clases virtuales, esto permitirá en los miembros de la comunidad universitaria interactúa de forma efectiva en el proceso de aprendizaje en la construcción del nuevo conocimiento, respetando las ideas de todos, eleva la autoestima y mejora las relaciones interpersonales es decir empodera a la persona en la resolución de conflicto en la búsqueda de verdad.

Los canales asertivos en la IES atraviesan un gran desafíos entornos y escenarios online, en muchos casos generan inconvenientes en sus procesos comunicativos internos, en especial en las aulas virtuales, debido que estamos nos hemos dedicado a consumir información, debido a que aún estamos estancado en proceso temporal para generar nueva teoría, por lo tanto, surge la necesidad de investigar nuevas formas de hacer academia, investigación y vinculación con la sociedad en ambientes virtuales

Se recomienda promover programas de capacitación que incluyan técnicas y estrategias asertivas comunicacionales en ambientes virtuales para promover una comunicación efectiva para cumplimientos de los objetivos plasmados en los planes operativos estratégicos institucionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, E., & Vargas, E. (2010). Comunicación asertiva. *Network de Psicología Organizacional*, 3.

Arcos, N., Carrillo, J., Reyes, E., & Morales, G. (2015). Articulación de las funciones sustantivas en la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco. *Revista de*

Vol. 5, Núm. CIINGEC2020 (2020)

Sistemas y Gestión Educativa, 2(4), 920-935. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Morales_Valenzuela_Guadalupe/publication/283461003_Articulacion_de_las_funciones_sustantivas_en_la_Universidad_Intercultural_del_Estado_de_Tabasco/links/5638df6c08ae7f7eb185e14f/Articulacion-de-las-funciones-sustantiva

Duarte, J., & Jurado, J. (2008). Los procesos pedagógicos y su relación con la convivencia escolar. *Revista Colombiana de Educación*, 62-81.

Duarte, J., & Torres, J. (2016). Los procesos pedagógicos administrativos y los aspectos socio-culturales de inclusión y tecno-pedagogía a través de las tendencias pedagógicas en educación a distancia y virtual. *Rev. Investig. Desarro. Innov.*, 179-190.

Duque, A., Rodríguez, C., & Vallejo, S. (2013). Rendimiento académico; Enseñanza; Metodología; Práctica pedagógica; Rol docente; Colombia;. Obtenido de "<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20140805022434/paulaandreaduque.pdf>"

Gaeta., G. L, Galvanovskis., G. G. (2009). Asertividad: Un análisis Teórico Empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 401-425. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013>

Gonzales, E. (2006). La investigación formativa como una posibilidad para articular las funciones universitarias de la investigación, la extensión y la docencia. *Educación y Pedagogía*, XVIII(46), 101-109. Obtenido de [file:///C:/Users/Welcome/Downloads/6938-19452-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Welcome/Downloads/6938-19452-1-PB%20(1).pdf)

Loaiza, E., Rengifo, C., & Vargas, H. (2012). La practica pedagógica de los docentes universitarios universitarios en el área de la salud y su relación con el desarrollo académico. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* , 95-118.

Palacios, M. (2000). Análisis Prospectivo de la Educación en América Latina y El Caribe. Obtenido de <http://www.schwartzman.org.br/simon/delphi/pdf/palacios.pdf>

Solar, M., & Díaz, C. (2009). Los procesos de enzañanza aprendizaje en el aula universitaria una mirada desde las creencias de académicos de trabajo social y periodismo. *Estudios Pedagógicos*, 181-197.

Gutiérrez, L. (2017). Comunicacion asertiva analisis bibliográfico de las propuestas pedagogicas implemetadas en en el aula para lograrcontextos educativos contextos educativos en el desarrollo de una comunicación asertiva . Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/12970/1/Guti%C3%A9rezSolanoLauraFernanda2018.pdf>

Hernandez, S. (2018). Desarrollo de los procesos pedagógicos y didácticos del área de matemática en el nivel primario: plan de acción. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11162>

Ocampo, M., & López, P. Y. (2013). La práctica reflexiva de los profesores en la etapa de estabilización. *Revista de Investigación Educativa de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey*, 4(7), 19-24. Recuperado de HYPERLINK

"http://media.cervantesvirtual.com/s3/BVMC_OBRAS/5e6/2f1/85c/57d/43b/6ba/021/c2c/cbd/45c/99/mimes/5e62f185-c57d-43b6-ba02-1c2ccbd45c99.pdf" \t "_blank"
http://media.cervantesvirtual.com/s3/BVMC_OBRAS/5e6/2f1/85c/57d/43b/6ba/021/c2c/cbd/45c/99/mimes/5e62f185-c57d-43b6-ba02-1c2ccbd45c99.pdf [HYPERLINK "javascript:void(0);" Links]

Solar, M., & Díaz, C. (2009). Los procesos de enzañanza aprendizaje en el aula universitaria una mirada desde las creencias de académicos de trabajo social y periodismo. *Estudios Pedagógicos*, 181-197.

IBLIOGRAPHY Monje, M. V., Camacho, C. M., Rodríguez T, E., & Carvaja, A. L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga*, 78-95.

- Pereira, M. (2012). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 8(1), 1-27. Recuperado de [HYPERLINK "http://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf"](http://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf) \t "_blank"
<http://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf> [[HYPERLINK "javascript:void\(0\);"](#) Links
- Terranova, R. J., Villafuerte, H. J., & Shettini, V. T. (2019).). Sistema de prácticas preprofesionales e integración de las funciones sustantivas en las carreras de educación. . *Opuntia brava*, 2(11), 312-322. Obtenido de [HYPERLINK "http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/764/764"](http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/764/764)
<http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/764/764> .
- Torres, F. (2018). Taller de habilidades de comunicacion asertiva para líderes . Obtenido de <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5170/+Taller+de+habilidades+de+comunicaci%F3n+asertiva+para+1%EDderes.pdf;jsessionid=604868A7517185A1C845048CD72119CE?sequence=2>