



*Comunicación asertiva como facilitadora de los procesos educativos*

*Assertive communication as a facilitator of educational processes*

*Comunicação assertiva como facilitadora de processos educativos*

Marcia Liliana Baño-Mena <sup>I</sup>

[menaliliana45@hotmail.es](mailto:menaliliana45@hotmail.es)

<https://orcid.org/0000-0001-6201-0384>

Jaime Efraín Dahua-Robelly <sup>II</sup>

[jaimedahuarobelly@gmail.com](mailto:jaimedahuarobelly@gmail.com)

<http://orcid.org/0000-0002-7429-7535>

**Correspondencia:** [menaliliana45@hotmail.es](mailto:menaliliana45@hotmail.es)

Ciencias de la Educación

Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 13 de noviembre de 2022 \* **Aceptado:** 28 de diciembre de 2022 \* **Publicado:** 18 de enero de 2023

- I. Ingeniera Comercial (Tercer nivel), Docente en el Instituto Superior Pedagógico Martha Bucaram de Roldós, Bilingüe Intercultural, Ecuador.
- II. Doctor en Nutrición y Dietética (Tercer nivel), Docente en el Instituto Superior Pedagógico Martha Bucaram de Roldós, Bilingüe Intercultural, Ecuador.

## Resumen

La comunicación asertiva en el ámbito educativo superior es considerada como elemento clave en la sinergia de las funciones, este trabajo final, tiene como finalidad aplicar un plan de capacitación comunicación asertiva dirigido a los estudiantes del primer semestre sección diurna de la carrera de Tecnología en Automatización e Instrumentación del Instituto Superior Pedagógico Martha Bucarám de Roldós Bilingüe Intercultural. La metodología usada cuantitativo y no experimental, consistió en aplicar encuestas a 35 estudiantes y 16 docentes. El instrumento de recolección de datos fue una encuesta tipo cuestionario. Dentro de los resultados que prevalecen está que la comunicación que se aplica dentro del predio educativo tecnológico superior es la mirada a los ojos o extremidades superiores, mientras se mantiene un diálogo (emisor y receptor), también es muy común mantener un diálogo interrelacionando la mirada y el lenguaje hablado esta expresión permite identificar si la persona tiene una actuación asertiva o inasertiva; dentro de las actividades de comunicación que tiene los estudiantes, destaca la comunicación entre compañeros y docentes de forma atenta y sin interrupciones, esto permite expresar y a la vez considera los derechos de todos los integrantes de las diversas interacciones. Y con la intención de mejorar la comunicación asertiva, se planteó un plan de comunicación asertiva para los estudiantes, dentro de este plan está la necesidad de tener un adecuado manejo interpersonal, esto permite disponer de un ambiente adecuado de trabajo entre docentes y estudios.

**Palabras clave:** Comunicación asertiva; Investigación; Educación; Estudiantes.

## Abstract

Assertive communication in the higher education field is considered a key element in the synergy of functions, this final work has the purpose of applying an assertive communication training plan aimed at students of the first semester daytime section of the Technology career in Automation and Instrumentation of the Martha Bucarám de Roldós Bilingual Intercultural Higher Pedagogical Institute. The quantitative and non-experimental methodology used consisted of applying surveys to 35 students and 16 teachers. The data collection instrument was a questionnaire-type survey. Among the prevailing results is that the communication that is applied within the higher technological educational property is the gaze into the eyes or upper extremities, while maintaining a dialogue (sender and receiver), it is also very common to maintain a dialogue interrelating the

gaze and the spoken language this expression allows to identify if the person has an assertive or non-assertive performance; Within the communication activities that the students have, the communication between classmates and teachers stands out attentively and without interruptions, this allows expressing and at the same time considering the rights of all the members of the various interactions. And with the intention of improving assertive communication, an assertive communication plan was proposed for students, within this plan is the need to have adequate interpersonal management, this allows for an adequate work environment between teachers and studies.

**Keywords:** Assertive communication; Research; Education; Students.

### **Resumo**

A comunicação assertiva na área do ensino superior é considerada um elemento chave na sinergia de funções, este trabalho final tem como objetivo a aplicação de um plano de treino de comunicação assertiva dirigido aos alunos do primeiro semestre diurno da carreira de Tecnologia em Automação e Instrumentação do Instituto Pedagógico Superior Bilíngue Intercultural Martha Bucarám de Roldós. A metodologia quantitativa e não experimental utilizada consistiu na aplicação de inquéritos a 35 alunos e 16 professores. O instrumento de coleta de dados foi uma pesquisa do tipo questionário. Entre os resultados predominantes está que a comunicação que se aplica dentro da propriedade educacional tecnológica superior é o olhar nos olhos ou nas extremidades superiores, mantendo um diálogo (emissor e receptor), também é muito comum manter um diálogo inter-relacionando o olhar e a linguagem falada que esta expressão permite identificar se a pessoa tem um desempenho assertivo ou não assertivo; Dentro das atividades de comunicação que os alunos têm, destaca-se a comunicação entre colegas e professores de forma atenta e sem interrupções, isso permite expressar e ao mesmo tempo considerar os direitos de todos os membros das várias interações. E com o intuito de melhorar a comunicação assertiva foi proposto um plano de comunicação assertiva para os alunos, dentro deste plano está a necessidade de ter uma gestão interpessoal adequada, isso permite um ambiente de trabalho adequado entre professores e estudos.

**Palavras-chave:** Comunicação assertiva; Pesquisa; Educação; Alunos.

## Introducción

La comunicación asertiva de acuerdo con (Cañas & Hernández, 2019b, p. 146) tiene que ver con “la valoración y la aceptación de uno mismo, en el sentido de tener ideas, opiniones propias y el saber defenderlas, teniendo en cuenta el respeto con las personas de su entorno, también debe ser claro y directo al comunicarse”., según estos mismos autores “es el elemento fundamental para relacionarse con la sociedad, más aún cuando se trata del proceso de formación educativa superior; pues dentro de ella se debe alcanzar habilidades sociales que permitan conseguir un desarrollo adecuado dentro de la sociedad”. Dentro de contexto es necesario que toda persona sea asertiva, esto permitirá alcanzar un diálogo sostenido, adecuado y con calma permitiendo expresar con respeto, consideración lo que queremos dar a conocer a los demás.

Desde el punto de vista de Acosta (2018) existen algunas características que se relacionan a la comunicación asertiva, entre las principales se tiene: respetar los tus derechos y respetar los de los demás; expresar ideas y emociones de forma directa, honesta, empática y sobre todo respetuosa; pedir lo que necesitas, sin olvidarte de las necesidades de otras personas; expresar sentimientos sin juzgar ni culpar a otros; comunicarte de forma libre, tranquila y segura.

Es importante considerar que todo ser humano debe saber relacionarse con el resto de las personas; en este proceso de relación se adquieren habilidades y destrezas que facilitan estar en contacto con su entorno. Los autores han considerado que en la práctica constante del hecho comunicativo se desarrolla lo que Aguilar (2018) han denominado como habilidades interpersonales “todas las conductas o destrezas sociales, mismas que son utilizadas para ejecutar una determinada acción o tarea de índole interpersonal, en otras palabras es la aplicación de comportamientos aprendidos, mismo que se ponen en práctica” por otro lado Mamani y Cáceres López. (2019) menciona que, dentro de las habilidades interpersonales “dentro de organizaciones educativas son fundamentales las relaciones humanas, que engloban una serie de habilidades dentro de ella está la comunicación asertiva misma que debe tener actitudes defensivas, críticas, conflictos que restan capacidad de gestión principalmente”.

En el ámbito educativo el desarrollo de habilidades comunicativas , dentro de ellas la capacidad de ser asertivo, son piezas fundamentales para que se lleve a cabo un proceso de enseñanza y aprendizaje eficaz y humanizado. Particularmente Díaz, (2018). han señalado que el desempeño que tenga un profesional en la educación tiene que tener dentro de su conocimiento habilidades y dominio de capacidades conceptuales y a su vez habilidades sociales que permita crear escenarios

donde se pueda desarrollar y aplicar excelentes relaciones humanas; esto provocará que haya una buena comunicación interpersonal (docentes – estudiantes) y demás personas que de forma directa e indirecta se interrelacionan.

Sobre este particular se han desarrollado investigaciones que apuntan hacia el fortalecimiento de la comunicación asertiva en el ámbito educativo con lo cual se asegura en proceso de enseñanza y aprendizaje en un clima de armonía. Al respecto, Castillo, (2018). realizó una investigación denominada “Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram de Roldós” en Ecuador, este trabajo tuvo como objetivo determinar estrategias comunicacionales que permitan desarrollar la comunicación asertiva, la metodología utilizada fue a través del diseño de investigación deductiva e inductiva, producto de ello se utilizó la observación directa y la experimentación de los hechos, el tipo de investigación fue a través de la investigación cualitativa, de campo y explicativa, a población que participo en este trabajo fue 229 personas divididas en autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia, los resultados que se tuvo fue las personas que practican una comunicación asertiva, muestran ser más seguras de sí mismas, también ayuda a mediar conflictos, llevando una conversa de paz, respeto y socialización entre el grupo que se está tratando de resolver un conflicto.

Por otra parte, la investigación desarrollada en Guayaquil por (Cortez, 2018), con el tema “Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje” tuvo como objetivo identificar la comunicación asertiva en el aula de clase por medio de indicadores utilizada en la práctica docente; la metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación fue por medio de un estudio cualitativo, mismos que se realizó en base a los resultados alcanzados y determinados con el uso de la encuesta, los resultados muestran lo indispensable que resulta el fortalecimiento de la comunicación dentro del aula de clases; para lograr este cometido es necesario implantar técnicas sobre habilidades de comunicación asertiva, este permitirá disminuir considerablemente el estrés laboral, elemento que en los últimos años se a convertido en un elemento relevante dentro del desarrollo de actividades académicas principalmente.

En esta misma línea la investigación realizada por (Tierra, 2020), con el tema “Comunicación asertiva y la relación entre pares de la unidad educativa Nicanor Larrea León, período abril – agosto 2019”, se desarrolló con el objetivo determinar la comunicación asertiva y su efecto en la relación entre pares en los estudiantes de la unidad educativa Nicanor Larrea, para ello se aplicó la

metodología con enfoque cualitativo y un diseño de investigación no experimental, el tipo de investigación fue descriptivo y correlacional, la población que formó parte de esta investigación fue de 100 estudiantes, el 41% mujeres y el 59% varones. Los resultados relevantes que se determinó fue que entre estudiantes la comunicación entre pares es negativo, dado que la comunicación entre ellos está basada en antagonismo (no hay amistad), estadísticamente se tiene una correlación de 0,86 de comunicación asertiva y la relación entre pares, lo que se concluye que no existe una comunicación asertiva.

Por último, la investigación tuvo lugar en la ciudad de Guayaquil por, (Bravo & Palomeque, 2021), con el tema “Asertividad: Comunicación asertiva en el ámbito académico entre docentes y estudiantes de la carrera de mercadotecnia y publicidad” tiene como objetivo es ayudar a mejorar la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes a través de estrategias comunicacionales, la metodología que se aplicó para este trabajo investigativo fue por el método inductivo deductivo, la información primaria que se levantó fue a través de una encuesta con preguntas estructuradas, esta fue aplicada a 211 estudiantes todos ellos matriculados en la institución educativa. Los resultados que se determinaron la existencia de tres tipos de conductas, la una es agresiva, la otra es pasiva y finalmente la asertiva, para mejorar la comunicación, es necesario crear una guía didáctica, misma que contenga técnicas comunicacionales de asertividad.

Muy a pesar del resultado de las investigaciones y los aportes teóricos inherentes a esta área de conocimiento que enfatizan en los efectos positivos de la comunicación asertiva en contextos educativos, para (Solórzano, 2018, p. 193) en las instituciones de educación del Ecuador, carecen de técnicas de enseñanza que promuevan la comunicación asertiva bidireccional, dónde el responsable del proceso formativo transmitan conocimientos que contribuya al desarrollo de habilidades de comunicación .

Ante estos planteamientos, el objetivo de este artículo de investigación es describir la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza y aprendizaje como favorecedora del clima escolar.

## **Metodología**

Se empleó el método cuantitativo, según Bernal (2010) manifiesta que los estudios cuantitativos muestran información de corte número motivo por el cual utilizan las estadísticas y son totalmente objetivos; en atención a lo anterior, debido a que permite identificar, interpretar el desarrollo de la comunicación asertiva y como esta interrelaciona actividades cotidianas y educativas en el proceso

de enseñanza aprendizaje de estudiantes que se forman en el área de automatización e instrumentación del Instituto Superior Pedagógico Martha Bucaram de Roldós Bilingüe Intercultural, de la ciudad de Lago Agrio, provincia de Sucumbíos.

### Diseño de la investigación

Así mismo, el diseño del estudio es: No experimental – transversal: El estudio no experimental, de acuerdo con (Arias, 2006) en estos estudios no se realiza la manipulación de las variables, sino explora la realidad con la finalidad de comprobar una hipótesis, se denomina transversal porque los instrumentos se aplicaron una sola vez.

### Población y muestra

En estimaciones de (Arias, 2006) “la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) a los cuales se refiere la investigación” (p.17). Otra definición señala que la población son los elementos conformados por personas u objetos de quien se desea estudiar un tema en particular (Bernal, 2010).

El presente (TF), se desarrolló en las instalaciones del Instituto Superior Pedagógico Martha Bucaram de Roldós Bilingüe Intercultural, mismo que está ubicado en la ciudad de Lago Agrio, perteneciente a la provincia de Sucumbíos, geográficas son 18N, coordenada Este 292415.47 m E, coordenada Norte 11802.49 m N, a una altura aproximada de 285 msnm.

**Figura 1:** Población y muestra

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Estudiantes	35	68,63
Docentes	16	31,37
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Nota: Esta tabla representa la población y muestra para la investigación ISPIB\_MBR.

De acuerdo con la (Tabla 1) se tiene una población de treinta (30) personas, para el desarrollo de este artículo de investigación y se consideró como muestra al 100% de la población, ya que es un

número relativamente pequeño y por ende manejable para el desarrollo. La fase de campo (encuestas)

### **Método de Análisis**

Se utilizó el programa SPSS versión 24, los datos se realizaron mediante la estadística descriptiva en la cual se presentó en tablas de frecuencias de acuerdo con los niveles de cada variable.

### **Método Científico**

El método empleado en la presente investigación es cuantitativo, mismo que para Hernández et al (2006), tiene como característica la escogencia de una idea, que se transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas derivas variables que se estudian dentro de un contexto específico, analiza las mediciones obtenidas a través de métodos estadísticos y establece conclusiones al respecto. Es decir, es inductivo yendo de lo particular para luego hacer generalizaciones.

### **Método estadístico**

El tratamiento de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, misma que (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2006) plantean como la descripción de los datos para luego analizarlos y relacionarlos entre sí con sus variables. La presentación de los datos se realiza mediante las tablas de distribución de frecuencias. Posteriormente se realizó el análisis de los resultados que permitió extraer importantes conclusiones

### **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

-Las técnicas utilizadas para la recolección de información fueron la encuesta y la entrevista como fuente primaria. La encuesta es definida por (Palella & Martins, 2012) como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador” (p.123). Por su parte, la entrevista se define según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006), como “una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”, la califican como íntima, flexible y abierta (p. 597). El instrumento se desarrolló bajo la metodología Delphi (consenso de expertos), por otro lado, la información secundaria, se



recolectó aplicando códigos booleanos, con ellos se desarrolló una ecuación de búsqueda, misma que se aplicó en bases de datos de revistas indexadas.

Con toda la información (primaria y secundaria) se desarrolló una base de datos, se utilizó una hoja de Excel, una vez depurada, se ingresó al software SPSS\_26, por medio de técnicas estadísticas descriptivas, se desarrolló tablas y gráficos, mismas que en posterior se interpretaron los resultados. Por otro lado, las fuentes secundarias de recolección de información fueron artículos académicos, libros electrónicos, tesis de grados, documentos institucionales, entre otros; recabados vía online de fuente confiables como Google académico, publicaciones de revistas indexadas y repositorios digitales de tesis de universidades nacionales e internacionales. Estas fuentes sirvieron de base para relacionar el contenido con el tema planteado.

## Resultados y discusión

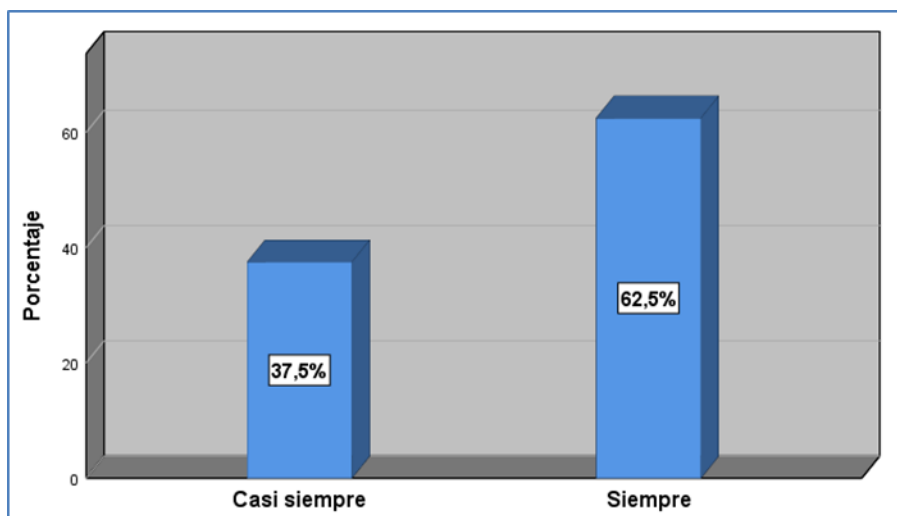
En relación con las ideas anteriores, se presenta los resultados de las encuestas, mismas que se realizaron a 16 docentes que forman parte del grupo que labora en la carrera de Automatización e Instrumentación del primer semestre del Instituto Superior Pedagógico Martha Bucarám de Roldós Bilingüe Intercultural, mismo que funciona en la ciudad de Lago Agrio, provincia de Sucumbíos.

**Figura 2:** Descripción de frecuencias sobre el items 1. ¿Cuándo me comunico con alguien miro a una persona a los ojos o a la zona superior de la cara?

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Casi siempre	6	37,5	37,5	37,5
	Siempre	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Baño, 2022

Fuente: Baño, 2022



**Figura 3:** Comunicación y mirada a las personas con los ojos

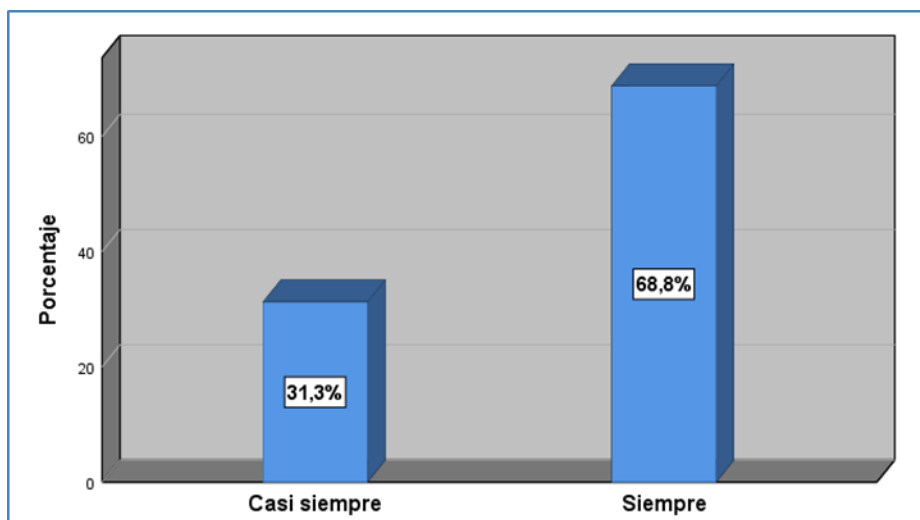
De acuerdo con los resultados hallados y representados en la (Figura 1) el 62,5% de los docentes encuestados afirman que siempre la forma cuando se comunican con algún compañero, estudiante, u otra persona se mira siempre a los ojos o a la zona superior de la cara, por otro lado, el 37,5% de los encuestados mencionan que casi siempre tienen la costumbre de mirar a los ojos o la parte superior de la cara a las personas.

**Figura 4:** Descripción de frecuencias sobre el ítem 2. ¿Uso un tono de voz adecuado al espacio, mensaje e interlocutor al cual me dirijo?

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Casi siempre	5	31,3	31,3	31,3
	Siempre	11	68,8	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Baño, 2022

Fuente: Baño, 2022



**Figura 5:** Uso del tono de voz para emitir el mensaje al que me dirijo

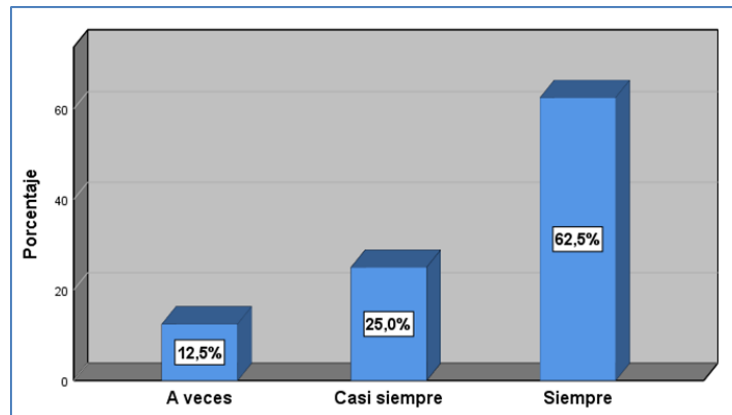
De acuerdo con la (Figura 2) el 68,8% de las respuestas dadas por los docentes de la carrera de Tecnología en Automatización e Instrumentación del Instituto Superior Pedagógico Martha Bucarám de Roldós Bilingüe Intercultural afirman que casi siempre usan un tono de voz adecuado al espacio, cuando se trata de un mensaje e interlocutor al cual se dirige, por otro lado el 31,3% de las respuestas dada por los docentes mencionan que casi siempre hacen uso del tono de voz cuando tienen alguna conversación al cual se está dirigiendo.

**Figura 6:** Descripción de frecuencias sobre el ítem 3. ¿Reconozco que quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras?

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	A veces	2	12,5	12,5	12,5
	Casi siempre	4	25,0	25,0	37,5
	Siempre	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Baño, 2022

Elaborado por: Baño M, 2022



**Figura 7:** Quienes son inasertivo emplea un tono de voz bajo

De acuerdo con la representación de la (figura 3) el 62,5% de los docentes que prestan sus servicios en la carrera de Tecnología en Automatización e Instrumentación del Instituto Superior Pedagógico Martha Bucarám de Roldós Bilingüe Intercultural afirman que siempre reconocen quienes se comportan de forma inasertiva, mismo que emplean un volumen de voz baja dentro de la comunicación y a la vez los catalogan como personas tímidas e inseguras, por otro lado el 25,0% de las respuestas de los docentes consideran que casi siempre reconocen quienes se comportan de forma inasertiva, finalmente, el 12,5% de respuesta de los docentes afirman que solo a veces reconocen esos inasertivos de los compañeros que se relacionan.

### Resultados del proceso de recolección de datos del instrumento aplicado a los estudiantes

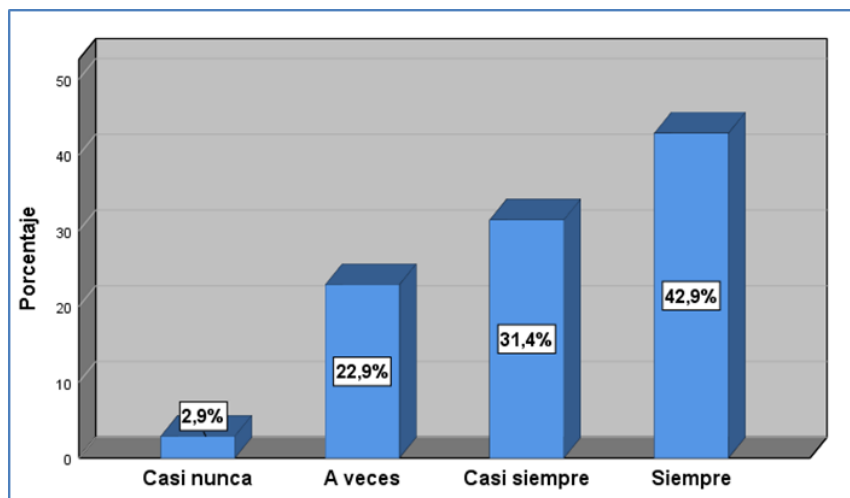
**Figura 8:** Descripción de frecuencias sobre el items 5. Promueve la comunicación entre compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	8	22,9	22,9	25,7
	Casi siempre	11	31,4	31,4	57,1
	Siempre	15	42,9	42,9	100,0

Total	35	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Fuente: Baño, 2022

Fuente: Baño, 2022



**Figura 9:** Promover la comunicación entre compañeros

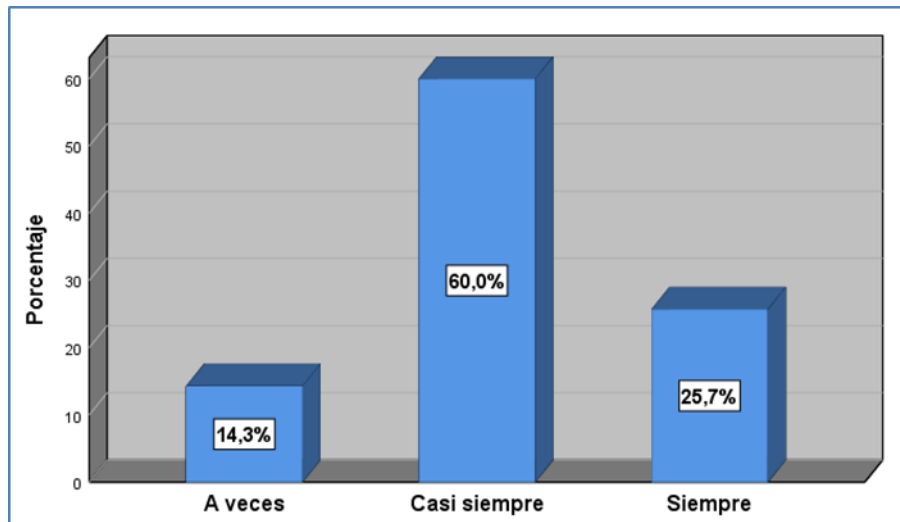
De acuerdo con los resultados, representados en la (figura 4), la encuesta realizada a los estudiantes del primer semestre sección diurna de la carrera de tecnología en automatización e instrumentación, el 42,9% de respuestas afirman que siempre están promoviendo la comunicación entre compañeros y compañeras dentro y fuera del aula de clases, de ahí el 31,4% de respuestas mencionan que casi siempre promueven la comunicación; pero el 22,9% manifiestan que solo a veces promueve la comunicación dentro y fuera del aula, pero el 2,9% de respuestas afirman que casi nunca promueven la comunicación entre compañeros dentro y fuera de las aulas de la institución educativa antes mencionada.

**Figura 10:** Descripción de frecuencias sobre el ítem 5. ¿Dispones de habilidades para la comunicación interpersonal?

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	A veces	5	14,3	14,3	14,3
	Casi siempre	21	60,0	60,0	74,3
	Siempre	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Baño, 2022

Elaborado por: Baño M, 2022



**Figura 11:** Habilidades de comunicación interpersonal

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la encuesta, y representada en la (Figura 24), el 25,7% de las respuestas emitidas por los estudiantes del primer semestre sección diurna de la carrera de tecnología en automatización e instrumentación afirman que siempre disponen de habilidades para tener una comunicación interpersonal, sea este entre estudiantes, como también en con los docentes, ahora bien, el 60,0% de las respuestas mencionan que casi siempre los estudiantes disponen de habilidades de comunicación interpersonal, finalmente el 14,3% de respuestas de los estudiantes mencionan que solo a veces consideran haber tenido habilidades de comunicación de tipo interpersonal.

### Conclusiones

Dentro de las respuestas que dijeron los docentes, una de las técnicas que utilizan para la comunicación dentro de los procesos de la comunicación es la mirada que usualmente lo hace directamente a los ojos y partes superiores del cuerpo, esta usualmente está sincronizada con el lenguaje hablado, acción que lo hacen siempre. Otro aspecto que destaca de este tipo de comunicación interna entre docentes y estudiantes es con la intención de sacar mejores resultados de la conversa, es decir cuando se comunican ideas este mira al interlocutor, producto de ello consigue mayor respuesta (sobre todo atención) y respuesta.

Cabe considerar, por otra parte, que el tono de voz debe ser el adecuado entre el emisor y el receptor, gran parte de los docentes consideran que siempre se debe tomar en cuenta esta acción, pero también menciona que el tono de voz que se utiliza indica su asertividad, si este tono de voz es bajo se les puede considerar como inasertivo, es decir no expresa de forma adecuada en su interrelación con otras personas.

En opinión de los estudiantes de la carrera de Automatización e Instrumentación del Instituto Superior Pedagógico Martha Bucarám de Roldós Bilingüe Intercultural, la ellos la comunicación asertiva es promover de forma paulatina la comunicación entre compañeros y los docentes, sea dentro o fuera de los previos institucionales; donde uno de los principios que aplican estos estudiantes es escuchar sin causar alguna interrupción, es así que el (51,4%) de encuestados afirman hacer, mencionan además que una de las expresiones más comunes que utilizan es el positivismo, pues con ella emiten energías positivas para que todo lo que hagan les salga bien, más aun cuando están en actividades (clases, prácticas y exámenes).

## Referencias

1. Albornoz, D., & Gonzalez, J. (2014). *Integración de personas con discapacidad en el contexto laboral universitario*. Venezuela.: Universidad Dr. José Gregorio Hernández,. [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiEi7Snsuv7AhUJZN8KHUf\\_DaYQFnoECBYQAAQ&url=http%3A%2F%2Ffojs.urbe.edu%2Findex.php%2Fflexlaboro%2Farticle%2Fview%2F2560&usq=AOvVaw2c5sp85e-X9ADqBUTekLl1](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiEi7Snsuv7AhUJZN8KHUf_DaYQFnoECBYQAAQ&url=http%3A%2F%2Ffojs.urbe.edu%2Findex.php%2Fflexlaboro%2Farticle%2Fview%2F2560&usq=AOvVaw2c5sp85e-X9ADqBUTekLl1)
2. Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. 5ta Edición. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
3. Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, CA. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
4. Bassi, J. (2015). Formulación de Proyectos de Tesis en Ciencias Sociales. Manual de supervivencia para Estudiantes de Pre-grado y Posgrado. *Facultad de Ciencias Sociales de*

la Universidad de Chile (FACSO), pp.529.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjn6dbjsev7AhWRg->

[AKHTATDKYQFnoECCAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fpublication%2F2284703881\\_Formulacion\\_de\\_proyectos\\_de\\_tesis\\_en\\_ciencias\\_sociales\\_Manual\\_de\\_supervivencia\\_para\\_estudiantes\\_de\\_pre-y\\_posgrado&usg=AOvVaw2BCjtAuGFW4YVzeVqZJVC8](https://www.researchgate.net/publication/2284703881_Formulacion_de_proyectos_de_tesis_en_ciencias_sociales_Manual_de_supervivencia_para_estudiantes_de_pre-y_posgrado&usg=AOvVaw2BCjtAuGFW4YVzeVqZJVC8)

5. Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra ed.). Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
6. Boada, J., & Ficapal, P. (2012). *Salud y Trabajo Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales UOC*. (Vols. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dBAukG-hbsC&oi=fnd&pg=PA3&dq=+\(F\)](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dBAukG-hbsC&oi=fnd&pg=PA3&dq=+(F))). Barcelona, España: S. Carrera Escartín, Ed.
7. Camas, J., & Ordoñez, C. (2021). Análisis del Clima organizacional del personal y colaboradores del cuerpo de Bombero. Caso: Cantón Cañar-Ecuador. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. Año VII. Vol. VII. N°3. Edición Especial III. Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Santa Ana de Coro. Venezuela. *Dialnet-AnalisisDelClimaOrganizacional*, pp.527-548. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/598>
8. Castillo, R. (2018). Plan para el Fortalecimiento de Estadísticas del Trabajo. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwia0bOAsev7AhXywykDHZv2BawQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fes.slideshare.net%2FGaboBba%2Fplan-para-el-fortalecimiento-de-estadsticas-del-trabajo-2018-2021&usg=AOvVaw1thbBJiCr4lB5STBUKunoM>
9. Díaz, J. (2018). *Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional*. Artículo Científico , . Universidad César Vallejo, )Lima., [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjPgeDgsuv7AhXKdN8KHcHUDqgQFnoECBMQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.bo%2Fscielo.php%3Fscript%3Dsci\\_arttext%26pid%3DS2071-081X2018000200010&usg=AOvVaw3ekN\\_P6z1AeVORK97vg1tb](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjPgeDgsuv7AhXKdN8KHcHUDqgQFnoECBMQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.bo%2Fscielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS2071-081X2018000200010&usg=AOvVaw3ekN_P6z1AeVORK97vg1tb)



10. Hernández Sampieri, R., Collado, F., Baptista, L., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México, D.F: MacGraw-Hill Interamericana.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjA0tHts-v7AhW9STABHdX2CrYQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.uv.mx%2Fpersonal%2Fbustamante%2Ffiles%2F2011%2F06%2FMetodologia-de-la-Investigaci%25C3%2583%25C2%25B3n\\_Sampieri.pdf&usg=AOvVaw0jkdK0tEeHX5vwnGGyoYP9](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjA0tHts-v7AhW9STABHdX2CrYQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.uv.mx%2Fpersonal%2Fbustamante%2Ffiles%2F2011%2F06%2FMetodologia-de-la-Investigaci%25C3%2583%25C2%25B3n_Sampieri.pdf&usg=AOvVaw0jkdK0tEeHX5vwnGGyoYP9)
11. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. 4ta ed.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjA0tHts-v7AhW9STABHdX2CrYQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.uv.mx%2Fpersonal%2Fbustamante%2Ffiles%2F2011%2F06%2FMetodologia-de-la-Investigaci%25C3%2583%25C2%25B3n\\_Sampieri.pdf&usg=AOvVaw0jkdK0tEeHX5vwnGGyoYP9](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjA0tHts-v7AhW9STABHdX2CrYQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.uv.mx%2Fpersonal%2Fbustamante%2Ffiles%2F2011%2F06%2FMetodologia-de-la-Investigaci%25C3%2583%25C2%25B3n_Sampieri.pdf&usg=AOvVaw0jkdK0tEeHX5vwnGGyoYP9)
12. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw Hill.  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi3lq7Stuv7AhU4STABHbVuDvEQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.uca.ac.cr%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F10%2FInvestigacion.pdf&usg=AOvVaw0S6BhGROt3pwvqwcYBTJ1Q>
13. Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). Desempeño Laboral: una revisión teórica.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjqwPiOt-v7AhXvSzABHR-oDqIQFnoECBsQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12692%2F71992%2FMautino\\_EJN-SD.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw3\\_83gOig348V2lbt-di2G2](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjqwPiOt-v7AhXvSzABHR-oDqIQFnoECBsQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12692%2F71992%2FMautino_EJN-SD.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw3_83gOig348V2lbt-di2G2)

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).