




LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA FORMACIÓN Y LIDERAZGO DEL PERSONAL AERONAUTICO POLICIAL

ASSERTIVE COMMUNICATION IN ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND FOR THE TRAINING LEADERSHIP OF AERONAUTICAL POLICE PERSONNEL


DOI: www.doi.org/10.54198/innova14.06

 Francisca Barragán Galindo ¹

 Jorge Alberto Guarín Torres²

 Elizabeth Palma Cardoso³

 Robinson Rubio Quiroga⁴

 Oscar Eduardo Giraldo López⁵

Cómo citar este artículo: Barragán Galindo, F., Guarín Torres, J. A., Palma-Cardoso, E., Rubio Quiroga, R., y Giraldo López, O. E. (2024). La Comunicación Asertiva en la Gestión administrativa para la Formación y liderazgo del Personal Aeronáutico Policial., *Revista Innova ITFIP*, 14 (1), 72-84



Recibido: enero de 2024. **Aprobado:** mayo de 2024. **Publicado:** junio 2024

Resumen

Este documento presenta los resultados de un estudio diseñado para valorar la comunicación asertiva como un modelo efectivo tanto en la gestión administrativa como en la formación y liderazgo del personal aeronáutico en la Escuela de Aviación Policial, situada en Mariquita, Tolima. La investigación proporciona una descripción general y exploratoria de la comunicación asertiva, analizando su importancia en los procesos de formación y en la administración dentro del ámbito aeronáutico. Se empleó un enfoque descriptivo con un diseño mixto de corte seccional. Para ello, se aplicaron encuestas a una muestra de 68 miembros del cuerpo académico de la institución, obteniendo un total de 49 respuestas válidas.

¹ Magister en Educación, Esp. En Pedagogía, Administradora Financiera. Asesora Pedagógica, Docente ESAVI Escuela de aviación policial ESAVI - contiguo aeropuerto José Celestino Mutis Mariquita Tolima. ESAVI.frabarragan70@gmail.com <https://orcid.org/0000-0002-7074-7308>

² Administrador de empresas de la universidad cooperativa de Colombia, tecnólogo en mantenimiento Aeronáutico de la Escuela de Aviación Policial, docente de la escuela de Suboficiales de la fuerza Aérea Colombiana, docente de la escuela de Aviación Policial, jorguato@gmail.com <https://orcid.org/0009-0006-2993-8344>

³ Doctorante en Administración Gerencial, Magíster en Educación, Especialista en Docencia Universitaria, Contador Público. Líder del grupo de investigación SICOFAS (ITFIP), Coordinadora de investigación de Contaduría Pública, editora de REVISTA INNOVA ITFIP. Email: epalma@itfip.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9650-8305>.

⁴ Técnico laboral por competencia en abastecimiento aeronáutico, esp. procesos logísticos. Técnico laboral por competencia en abastecimiento aeronáutico robin05198@hotmail.com <https://orcid.org/0009-0002-2397-8928>

⁵ profesional en servicio de policía diplomado en gerencia educativa diplomado en investigación ciencia e innovación diplomado autoevaluación para los programas académicos diplomado internacional en derechos humanos para la función pública estudiante de contaduría pública de la universidad de Manizales. oscar.giraldo5408@correo.policia.gov.co <https://orcid.org/0009-0000-2000-6846>

Los resultados muestran que el 100% de los encuestados consideran que la comunicación asertiva mejora el trabajo en equipo. Además, el 96.8% de los estudiantes nacionales indicaron no haber recibido comunicación agresiva de sus compañeros, mientras que el 71.4% de los estudiantes internacionales reportaron no haber experimentado comunicación agresiva por parte de compañeros ni docentes, aunque el 14.3% expresó incertidumbre al respecto. Estos hallazgos concluyen que la comunicación asertiva no solo optimiza las relaciones laborales en el contexto aeronáutico, sino que también juega un papel crucial en la gestión administrativa y en la formación y liderazgo del personal. Por lo tanto, se recomienda integrar la comunicación asertiva en el currículo y en los procesos formativos para desarrollar habilidades y competencias en toma de decisiones, resolución de conflictos y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Palabras clave: comunicación asertiva, gestión administrativa, formación aeronáutica, liderazgo, relaciones laborales.

Abstract

This document presents the results of a study designed to evaluate assertive communication as an effective model in both administrative management and in the training and leadership of aerospace personnel at the Escuela de Aviación Policial, located in Mariquita, Tolima. The research provides a general and exploratory description of assertive communication, analyzing its significance in training processes and administrative management within the aerospace field. A descriptive analysis was conducted using a mixed-sectional design. Surveys were administered to a sample of 68 academic staff members at the institution, with 49 valid responses obtained.

The results indicate that 100% of respondents believe assertive communication enhances teamwork. Additionally, 96.8% of national students reported not having experienced aggressive communication from peers, while 71.4% of international students indicated not having encountered aggressive communication from peers or instructors, though 14.3% expressed uncertainty on this matter. These findings conclude that assertive communication significantly improves labor relations within the aerospace context and plays a crucial role in administrative management, training, and leadership. Therefore, it is recommended to integrate assertive communication into the curriculum and training processes to develop decision-making skills, conflict resolution, and strengthen interpersonal relationships.

Keywords: assertive communication, administrative management, aerospace training, leadership, labor relations.

Introducción

En el contexto de la aviación, la gestión administrativa y el liderazgo efectivo son cruciales para asegurar la excelencia en la formación y operación del personal aeronáutico policial. La comunicación asertiva emerge como un componente esencial dentro de este marco, facilitando la interacción efectiva y el desarrollo de habilidades críticas tanto en la formación como en la gestión operativa.

La gestión administrativa en la formación aeronáutica policial se define como el conjunto de prácticas y procesos que aseguran el funcionamiento eficiente y ordenado de los programas educativos y operativos. Este proceso abarca desde la planificación y organización de recursos hasta la supervisión y evaluación de los resultados formativos. Un enfoque sólido en la gestión



administrativa no solo optimiza los recursos disponibles, sino que también establece un entorno propicio para el desarrollo de competencias clave, como la comunicación asertiva.

El liderazgo, por su parte, juega un papel fundamental en la formación y el desarrollo del personal aeronáutico policial. Un liderazgo efectivo no solo dirige y motiva, sino que también modela comportamientos y actitudes que influyen directamente en el desempeño y en la cultura organizacional. En el ámbito aeronáutico, donde la precisión y la coordinación son esenciales, el liderazgo debe integrar prácticas de comunicación asertiva para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente.

El concepto de Manejo de Recursos de Cabina (CRM) y Manejo de Recursos de Mantenimiento (MRM) es central en la aviación, destacando la necesidad de una comunicación clara y efectiva durante todas las fases del vuelo. Estos enfoques subrayan cómo una comunicación asertiva puede mejorar la interacción entre los miembros de la tripulación y, por ende, la seguridad y eficacia de las operaciones. La comunicación asertiva permite una interlocución precisa, un entendimiento mutuo y una toma de decisiones ágil, facilitando así un desempeño óptimo en situaciones de alta presión.

La presente investigación utiliza una metodología cualitativa, basada en entrevistas y encuestas dirigidas a docentes y estudiantes de la Escuela de Aviación Policial (ESAVI). El estudio tiene como objetivo fortalecer la comunicación asertiva en la formación del personal aeronáutico, resaltando su papel crucial en la mejora de la eficacia operativa y en la cohesión del equipo. A pesar de que los programas de formación aeronáutica incluyen aspectos de trabajo en equipo, a menudo se subestima la importancia de la comunicación asertiva como facilitadora clave del intercambio argumentativo y la resolución de conflictos.

Se analiza el impacto de integrar la comunicación asertiva en el currículo educativo, proponiendo que su inclusión desde los primeros niveles de formación puede mejorar significativamente la calidad del servicio y las relaciones interpersonales en el ámbito aeronáutico. Además, el estudio examina cómo una gestión administrativa efectiva y un liderazgo comprometido pueden apoyar la implementación exitosa de prácticas comunicativas efectivas, contribuyendo al desarrollo de un personal aeronáutico altamente competente y adaptado a los desafíos operativos.

En conclusión, este artículo propone que la incorporación de prácticas de comunicación asertiva en la formación aeronáutica y la gestión administrativa no solo optimiza la eficacia en el campo laboral, sino que también fortalece el liderazgo y la cohesión dentro del personal aeronáutico policial. Fortalecer estas competencias desde los primeros niveles de formación es esencial para garantizar un desempeño eficiente y seguro en el contexto operacional.

Comunicación Asertiva en la Gestión Administrativa

Concepto de Comunicación Asertiva

En el contexto en mención, el Capitán Romero, J. A. (s.f.), subraya que, en la industria aeronáutica, la comunicación asertiva se caracteriza por su claridad y respeto. Esta forma de comunicación implica expresar nuestras emociones, deseos y pensamientos de manera directa y adecuada, sin menospreciar, ofender ni dañar las opiniones y perspectivas ajenas. La falta de comunicación asertiva puede ser un factor directo o indirecto en la ocurrencia de desastres en incidentes aéreos,

destacando la importancia de prestar especial atención a este aspecto dentro de los Factores Humanos.

En el ámbito de la gestión administrativa, la comunicación asertiva se erige como una competencia esencial, definida por la destreza para comunicar pensamientos, necesidades y puntos de vista de manera clara, directa y respetuosa, sin transgredir los derechos de los demás. Esta modalidad de comunicación resulta crucial para la resolución efectiva de conflictos, ya que fomenta un entorno laboral positivo y contribuye a una toma de decisiones más informada y eficiente. Al aplicar la comunicación asertiva en la gestión administrativa, se facilita un diálogo constructivo que mejora la colaboración entre equipos y fortalece la dinámica organizacional, promoviendo así un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

En el ámbito administrativo, la comunicación asertiva se caracteriza por su énfasis en la sinceridad y la comprensión. Los líderes que practican la comunicación asertiva no solo comunican sus ideas de manera clara, sino que también demuestran apertura hacia las perspectivas y sentimientos de los demás, lo que contribuye a crear un ambiente de confianza y cooperación.

Aplicación de la Comunicación Asertiva en la Gestión Administrativa

Implementar la comunicación asertiva en la gestión administrativa implica adoptar estrategias que promuevan la transparencia y el respeto mutuo

Ayuda a mejorar significativamente la transparencia empresarial, fortaleciendo la confianza y satisfacción de empleados (SAP Concur Team, 2023)

Desafíos en la Implementación de la Comunicación Asertiva

A pesar de los beneficios evidentes, la implementación de la comunicación asertiva en el entorno administrativo enfrenta varios desafíos:

Ser asertivo y agradable implica enfrentar varios desafíos clave. Primero, es esencial saber cuándo ofrecer disculpas de manera apropiada, evitando caer en el hábito de disculparse en exceso, lo cual puede diluir el impacto de una disculpa genuina. Además, es crucial mantener un equilibrio estableciendo límites claros y defendiendo nuestras necesidades sin permitir manipulaciones. Al mismo tiempo, debemos prevenir comportamientos excesivamente agresivos, asegurando que nuestra comunicación sea firme pero respetuosa para evitar conflictos y mantener relaciones interpersonales saludables. (knowledgecity, s.f.)

Para enfrentar estos desafíos en el contexto de la gestión del talento, es esencial implementar programas de formación continua en habilidades de comunicación, crear un ambiente que respalde el desarrollo de estas habilidades y ofrecer ejemplos claros de cómo una comunicación asertiva puede potenciar la eficacia organizacional y el compromiso de los colaboradores.

Comunicación Asertiva en la Formación y Liderazgo del Personal Aeronáutico Policial

Importancia de la Comunicación Asertiva en la Formación del Personal Aeronáutico Policial

En la formación del personal aeronáutico policial, la comunicación asertiva resulta esencial para desarrollar habilidades clave y fortalecer la cohesión del equipo. Al emplear una comunicación asertiva, los instructores pueden transmitir efectivamente los conocimientos y habilidades necesarias, asegurando que los estudiantes comprendan y apliquen correctamente los principios y procedimientos requeridos. Esta metodología no solo mejora los resultados organizacionales y la eficacia del equipo, sino que también prepara a los futuros profesionales para manejar conflictos y situaciones de alta presión, cruciales en el exigente campo de la aviación y el servicio policial.



Rol de la Comunicación Asertiva en el Liderazgo del Personal Aeronáutico Policial

En el contexto del liderazgo del personal aeronáutico policial, la comunicación asertiva es clave para construir relaciones fundamentadas en confianza y respeto. Los líderes que emplean esta forma de comunicación son más efectivos al motivar y dirigir a sus equipos, creando un ambiente en el que los miembros se sienten valorados y comprendidos. Esto no solo mejora la dinámica del grupo, sino que también optimiza el rendimiento organizacional al garantizar que todos los integrantes se sientan integrados y apreciados tanto en el proceso de formación como en las operaciones. Ejemplos de este impacto incluyen la claridad en la transmisión de instrucciones, lo que facilita el cumplimiento de tareas y objetivos, y el uso de retroalimentación positiva y reconocimiento, que eleva la moral y el compromiso del equipo.

Desafíos y Soluciones en la Comunicación Asertiva en el Ámbito Policial

En el entorno policial, la comunicación asertiva enfrenta desafíos particulares, como la gestión de situaciones de alta presión y la rigidez de las estructuras jerárquicas. Estos factores pueden dificultar la práctica efectiva de la comunicación asertiva, complicando la interacción y la retroalimentación dentro del equipo. Para superar estos obstáculos, es crucial implementar en las clases estrategias didácticas que incluyan simulaciones de escenarios estresantes para facilitar la comunicación dentro de las estructuras jerárquicas. Estos enfoques ayudarán a fortalecer la capacidad de los líderes para manejar eficazmente la comunicación en contextos desafiantes, mejorando así la cohesión y la eficacia del equipo en el ámbito policial.

Fundamentación teórica

En la formación del personal aeronáutico policial, la integración de teorías de liderazgo y gestión desempeña un papel crucial al optimizar la eficacia operativa y fortalecer la cohesión del equipo. La aplicación de estos enfoques teóricos permite a los instructores y líderes desarrollar competencias clave en los aspirantes, promoviendo una comunicación efectiva y una gestión adecuada de situaciones de alta presión. Al implementar estrategias de liderazgo basadas en principios sólidos, se fomenta un entorno de trabajo más seguro y eficiente, donde los miembros del equipo se sienten valorados y preparados para enfrentar los desafíos operativos con mayor eficacia.

Desarrollo de teorías fundamentales

La teoría del liderazgo transformacional, propuesta por (Bass 1985 citado por Álvarez-Solves, et al.2012), destaca la importancia de que los líderes inspiren y motiven a sus seguidores para superar expectativas, fomentando un ambiente de innovación y alto desempeño. En el ámbito de la formación del personal aeronáutico policial, esta teoría se traduce en la necesidad de líderes que no solo administren, sino que también impulsen el crecimiento personal y profesional, mejorando así la cohesión y el rendimiento del equipo en operaciones críticas.

La teoría de la comunicación asertiva, según (Alberti y Emmons, 1978. Citado por García, Rojas. 2010) resalta la relevancia de una comunicación clara y respetuosa para prevenir malentendidos y fortalecer las relaciones, lo que es crucial en el entorno policial aeronáutico. La implementación efectiva de esta teoría puede optimizar la coordinación y reducir errores en operaciones donde la precisión es vital.

Por otro lado, la teoría de la gestión del conocimiento de (Nonaka y Takeuchi, 1995. Citado por Rojas, Dávila. y Torres Briones.2017) enfatiza la necesidad de crear y compartir conocimientos dentro de una organización para mejorar su desempeño. En la formación del personal aeronáutico

policial, aplicar esta teoría a través de plataformas digitales y comunidades de práctica puede facilitar la transferencia de habilidades y experiencias, manteniendo altos estándares de rendimiento y seguridad.

Finalmente, la teoría de la motivación (Maslow, A 1943, citado por Allen Norman, 1998) con su jerarquía de necesidades, sugiere que la satisfacción de las necesidades básicas hasta las más elevadas es esencial para mantener la moral y el desempeño. En el contexto de la formación del personal aeronáutico policial, abordar estas necesidades puede mejorar el bienestar y la motivación del equipo, resultando en un mayor compromiso y efectividad en sus operaciones.

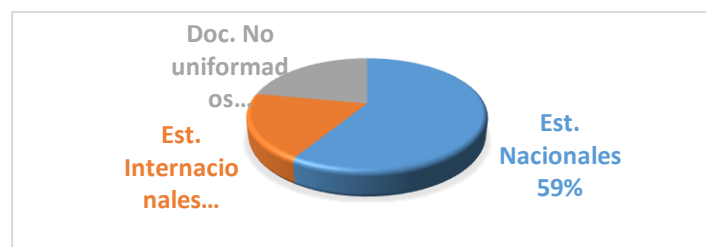
Materiales y Métodos

El presente estudio aborda de manera exploratoria y descriptiva la relevancia de la comunicación asertiva en el ámbito aeronáutico, con un enfoque particular en su impacto en la gestión administrativa y en la formación y liderazgo del personal aeronáutico policial. La investigación se centró en el contexto de formación en la Escuela de Aviación de la Policía Nacional (ESAVI), abarcando tanto el proceso educativo como las interacciones comunicativas en este entorno.

El diseño metodológico adoptado fue mixto, de corte transversal, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos para proporcionar una visión integral del fenómeno estudiado. El trabajo de campo se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas dirigidas a estudiantes, tanto nacionales como internacionales, pertenecientes a los programas de Técnico Laboral por Competencias en Mantenimiento Aeronáutico y Tecnología en Mantenimiento Aeronáutico.

La muestra utilizada para el estudio estuvo conformada por un total de 68 participantes, distribuidos de la siguiente manera: 40 estudiantes nacionales, 13 estudiantes internacionales, y 15 miembros del cuerpo docente no uniformados. A continuación, se presenta la distribución de la población objeto de estudio.

Figura 1. Distribución de la población trabajada en el estudio



Fuente: Elaboración propia.

Para el análisis de la información recolectada, los datos se organizaron de acuerdo con las categorías previamente establecidas. Posteriormente, se consolidaron en gráficos de tortas y barras, utilizando medidas de tendencia central, como la moda, para sintetizar los resultados.

Además, se incluyó una encuesta de percepción, en la cual se formularon preguntas directamente relacionadas con la comunicación asertiva y su papel en la gestión administrativa, así como en la formación y liderazgo del personal aeronáutico policial. El objetivo de esta encuesta fue conocer de manera detallada cómo se desarrolla el proceso comunicativo en el aula, y cómo este influye en el desempeño y desarrollo de competencias en el contexto estudiado.

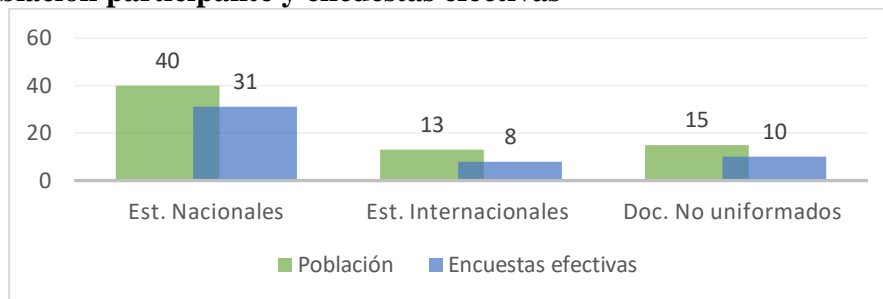
Resultados

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de recolección de datos, utilizando figuras para representar la distribución de la información según los criterios de selección y las variables establecidas en los objetivos del estudio.

El instrumento de recolección de información, en forma de encuesta, se aplicó a una población de 68 individuos clasificados en tres categorías: estudiantes nacionales, estudiantes internacionales y docentes no uniformados. Del total, el 72% de los encuestados respondió de manera completa, lo que permitió obtener los siguientes resultados en relación con la comunicación asertiva.

Los estudiantes nacionales de la Escuela de Aviación Policial (ESAVI), que conforman un grupo de 40, participaron con una tasa de respuesta del 77.5%, es decir, 31 estudiantes completaron la encuesta. En el caso de los estudiantes internacionales, de los 13 encuestados, 8 respondieron, lo que representa un 62% de participación. Finalmente, 10 de los 15 docentes no uniformados, equivalentes al 67% del total, participaron en la encuesta, como se muestra en la Figura 2.

Figura 2. Población participante y encuestas efectivas



Fuente: Autores

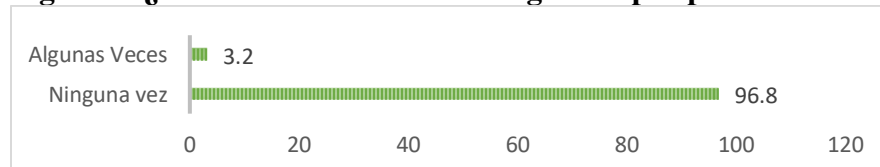
La muestra es representativa de los actores educativos involucrados en el estudio. Los resultados obtenidos reflejan la importancia de la comunicación asertiva en el contexto educativo de la aviación.

Resultados de los estudiantes nacionales

El 100% de los estudiantes encuestados estuvieron de acuerdo en que la comunicación asertiva mejora las condiciones de trabajo en equipo.

Un 3.2% de los encuestados reportaron haber experimentado alguna vez comunicación agresiva por parte de sus compañeros, mientras que el 96.8% afirmaron no haber recibido tal tipo de comunicación.

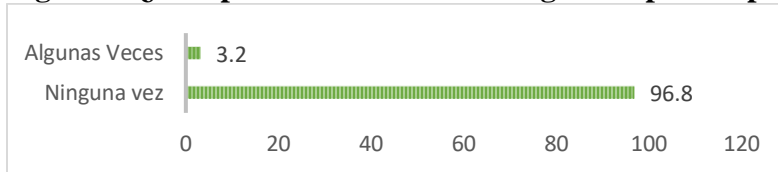
Figura 3. ¿Ha sentido comunicación agresiva por parte de sus compañeros?



Fuente: Autores

El 96.8% de los encuestados indicó que no han utilizado la comunicación agresiva para expresar sus ideas, mientras que el 3.2% reconoció haberla aplicado.

Figura 4. ¿Ha aplicado comunicación agresiva para exponer sus ideas?



Fuente: Autores

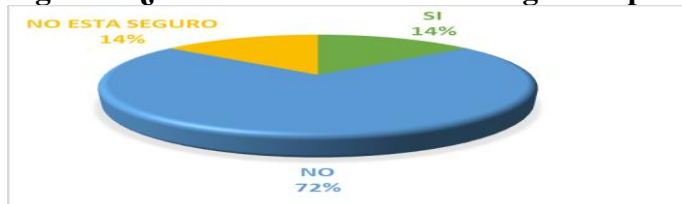
Los encuestados sugirieron la necesidad de mejorar los espacios para la interacción en el entorno educativo y laboral, promoviendo actividades y talleres sobre comunicación y manejo de la tolerancia. Además, señalaron que la comunicación asertiva es esencial para mejorar el clima en el aula y en la institución.

Resultados de los estudiantes internacionales

El 100% de los estudiantes internacionales coincidieron en que el personal docente les ha destacado la importancia de la comunicación asertiva en el proceso de aprendizaje y en la expresión de ideas, opiniones y puntos de vista.

En relación a la agresividad, el 71.4% de los encuestados no han experimentado comunicación agresiva por parte de sus compañeros o docentes, mientras que el 14.3% informó haber tenido esta experiencia y otro 14.3% no está seguro.

Figura 5. ¿Ha sentido comunicación agresiva por parte de sus compañeros?



Fuente: Autores

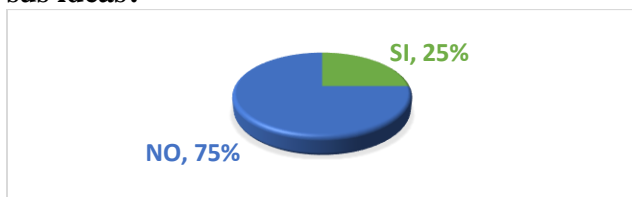
Todos los encuestados consideraron que la comunicación asertiva mejora las condiciones de trabajo en equipo y sugirieron realizar talleres o foros para abordar el tema de la comunicación asertiva como herramienta social.

Resultados de los docentes no uniformados

El 100% de los docentes encuestados estuvieron de acuerdo en que es crucial fomentar la comunicación asertiva en la educación aeronáutica.

Un 75% de los docentes no han identificado comunicación agresiva por parte de los estudiantes al exponer sus ideas, mientras que el 25% restante sí lo ha observado.

Figura 6. ¿Ha identificado comunicación agresiva por parte de los estudiantes para exponer sus ideas?



Fuente: Autores



Todos los docentes encuestados coincidieron en que la comunicación asertiva contribuye a un ambiente educacional más tranquilo y es fundamental en la formación aeronáutica para una mejor aplicación de CRM o MRM en la fase de trabajo en línea.

Las sugerencias presentadas por los encuestados para mejorar la comunicación en el entorno educativo y laboral incluyen:

Fomentar la importancia de la comunicación asertiva en los ámbitos académico y laboral.

Implementar capacitaciones y asignaturas relacionadas con CRM, tanto de vuelo como de mantenimiento.

Promover la investigación y las presentaciones grupales, además de mesas redondas sobre temas de cada asignatura, para estimular el trabajo en equipo y la socialización de ideas, contenidos y puntos de vista, generando así discusiones constructivas en el proceso de aprendizaje.

Asegurar que todo el personal de la comunidad académica conozca y aplique los métodos de comunicación asertiva.

Análisis de datos

Los encuestados, tanto docentes como estudiantes, coincidieron al 100% en que la comunicación asertiva es fundamental para el logro de los objetivos, tanto en la parte académica como en la profesional.

Algunos estudiantes, en especial los extranjeros, percibieron en ocasiones que la comunicación recibida era agresiva. Esto podría deberse a diferencias en las acepciones gramaticales, que pueden tener otro significado en sus países de origen.

Existe una coincidencia general en la necesidad de una mayor capacitación en estrategias de comunicación. Los encuestados recomendaron la realización de talleres sobre expresión, manejo de la tolerancia, mejora del ambiente laboral académico y un incremento en la comunicación asertiva para lograr altos niveles de entendimiento.

Es necesario trabajar para que el 25% que representa actitudes agresivas aprenda a moderar su comportamiento y a ser más tolerante en situaciones de presión, propias de la profesión policial.

Discusión

El análisis realizado indica que la integración de la comunicación asertiva en el modelo educativo de la Escuela de Aviación Policial (ESAVI) puede fortalecer significativamente tanto la formación del personal como su capacidad de liderazgo. La comunicación asertiva no solo mejora la interacción entre los integrantes del equipo, sino que también ayuda a superar prejuicios y barreras tradicionales en la educación policial. Según Hincapié et al. (2011), la pedagogía activa, que enfatiza el papel proactivo del estudiante en el proceso de aprendizaje, se alinea con la comunicación asertiva al fomentar la autodeterminación y la conciencia crítica:

La pedagogía activa aborda la educación como un proceso que guía hacia la autodeterminación personal y social, así como el desarrollo de una conciencia crítica a través del análisis y la transformación de la realidad. Este enfoque resalta la participación activa de los estudiantes en su aprendizaje, enfocándose en actividades como la búsqueda de significados, la crítica, la invención y la exploración continua de la realidad. (p. 53).

En el contexto de la formación del personal aeronáutico policial, aplicar la pedagogía activa implica fomentar un ambiente donde los aspirantes no solo adquieran conocimientos, sino que

también desarrollen habilidades críticas y adaptativas, esenciales para enfrentar desafíos reales en el entorno operativo.

Para implementar un modelo de comunicación asertiva en la ESAVI, es necesario considerar un análisis exhaustivo de las dimensiones sociales, socioculturales, antropológicas, psicológicas y económicas que pueden influir en la formación. Estos factores pueden generar diferencias entre los estudiantes, manifestándose en inhibiciones, temores y angustias que la comunicación asertiva puede ayudar a mitigar.

Asimismo, es fundamental que la institución utilice un marco de referencia para evaluar y presentar informes sobre las fortalezas y debilidades en la gestión. Este modelo incluye indicadores cuantitativos adaptables para la mejora continua de los procesos educativos. El Proyecto Educativo de las Fuerzas Armadas (PEFA, 2016) establece que:

La formación integral debe proporcionar a los ciudadanos una sólida base en principios, valores, virtudes y ética profesional; desarrollando el pensamiento complejo para alcanzar un criterio sólido en el ámbito militar o policial; y formar profesionales de excelencia en la formación humanística, orientados al servicio de la comunidad (p. 21).

Este enfoque subraya la necesidad de mejorar el cumplimiento de las orientaciones institucionales mediante la integración de la comunicación asertiva. Los docentes en la ESAVI deben entender la relevancia de la comunicación asertiva dentro del marco de la Misión Institucional, promoviendo un entorno educativo donde la comunicación abierta y libre de miedos facilite la formación de equipos altamente eficientes. Aunque la estructura jerárquica es esencial en el contexto policial, la comunicación asertiva permitirá a los estudiantes conectar mejor con sus líderes y comprender la visión a futuro de su formación.

La pedagogía activa, mencionada por el autor, puede ser entendida como una forma de educación asertiva. Implementar esta metodología en el currículo de la ESAVI es crucial para preparar a los estudiantes para su futura labor en el campo aeronáutico sin condicionamientos previos. De acuerdo con el PEFA (2008):

Una de las funciones básicas de las Escuelas y Centros de Formación es redimensionar el currículo, entendiendo este como la construcción cultural y social de los actores educativos y académicos. El currículo otorga sentido a lo educativo y ayuda a consolidar el proyecto de vida de los militares y policías (p. 26-27).

Se recomienda que los docentes integren la comunicación asertiva en la planificación y desarrollo de los planes académicos, con un proceso gradual y apoyo institucional para superar paradigmas arraigados. La importancia del docente en adaptar la comunicación asertiva en su cátedra es crucial para lograr mejores resultados en la formación del personal aeronáutico policial.

Conclusiones

El análisis confirma que la comunicación asertiva es un modelo educativo clave para la formación en el ámbito aeronáutico policial. Debe ser considerada una herramienta pedagógica esencial, con los docentes actuando como ejemplos de comportamiento asertivo que guíen a los estudiantes. La comunicación asertiva facilita un aprendizaje integral, preparando a los estudiantes para su desempeño profesional mediante ejemplos de liderazgo efectivo.

En el contexto de mantenimiento y operación de aeronaves, es esencial comenzar a fortalecer la comunicación asertiva desde los primeros periodos de formación académica. Implementar prácticas de comunicación asertiva desde el inicio del plan de estudios permitirá a los estudiantes



desarrollar habilidades comunicativas importantes antes de ingresar al campo laboral. La falta de habilidades asertivas es un hallazgo clave que debe ser abordado para mejorar la confianza, la capacidad de expresión y la superación de miedos entre los estudiantes.

Incluir la comunicación asertiva en el currículo de formación aeronáutica optimiza las relaciones laborales y mejora la resolución de conflictos, la adaptabilidad y la efectividad en el servicio. Por lo tanto, es fundamental desarrollar capacitaciones dirigidas a docentes, quienes deben aplicar modelos de comunicación asertiva para asegurar una formación integral y alineada con el Proyecto Educativo Institucional de la Policía Nacional. La implementación de estos modelos contribuirá positivamente al aprendizaje holístico necesario en el campo de la aviación.

Recomendaciones

Integración de la Comunicación Asertiva en el Currículo: Es esencial que la comunicación asertiva se integre de manera sistemática en el currículo de formación aeronáutica. Esto no solo facilita la creación de un ambiente de aprendizaje positivo, sino que también prepara a los futuros líderes y profesionales para enfrentar desafíos comunicativos en el campo laboral. Se recomienda diseñar módulos específicos que incluyan prácticas de comunicación asertiva, gestionando simulaciones y ejercicios interactivos que refuercen estas habilidades desde las etapas iniciales de la formación.

Capacitación Continua para Docentes: Para asegurar una implementación efectiva, es fundamental que los instructores y líderes educativos reciban formación continua en comunicación asertiva. Esta capacitación debe enfocarse en técnicas avanzadas y prácticas efectivas que les permitan modelar comportamientos asertivos y resolver conflictos de manera constructiva. Además, se sugiere la creación de espacios de retroalimentación y reflexión para que los docentes puedan compartir experiencias y estrategias exitosas.

Desarrollo de Estrategias de Gestión Administrativa: La comunicación asertiva también debe ser un pilar en la gestión administrativa de las instituciones aeronáuticas. Se recomienda desarrollar políticas y procedimientos que promuevan la comunicación abierta y respetuosa entre el personal administrativo y el cuerpo docente. Implementar evaluaciones periódicas sobre la eficacia de estas políticas puede ayudar a identificar áreas de mejora y asegurar la coherencia en la aplicación de la comunicación asertiva en todos los niveles de la organización.

Evaluación y Monitoreo de Resultados: Es crucial establecer mecanismos de evaluación para medir el impacto de la comunicación asertiva en la formación y liderazgo del personal aeronáutico. Se recomienda realizar encuestas periódicas y sesiones de feedback tanto con estudiantes como con docentes para evaluar el progreso y ajustar las estrategias conforme sea necesario. Este enfoque permitirá ajustar las prácticas de comunicación asertiva y garantizar que se alineen con los objetivos institucionales y profesionales.

Fomento de una Cultura de Comunicación Asertiva: Finalmente, fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la comunicación asertiva es clave para el éxito de cualquier programa educativo. Se debe promover la comunicación asertiva no solo en el contexto académico, sino también en el entorno laboral y administrativo, creando un entorno en el que todos los miembros de la institución se sientan valorados y escuchados. Iniciativas como talleres, conferencias y actividades de desarrollo profesional pueden contribuir a este objetivo.

Referencias Bibliográficas

Allen Norman, Ana Marilyn y Flores Sandí, Gretchen. (1998). Análisis de la motivación del recurso humano: comparación entre los servicios de cirugía del Hospital Dr. Calderón Guardia y patología forense del Organismo de Investigación Judicial. Medicina Legal de

- Costa Rica , 15 (1-2), 11-17. Recuperado el 30 de agosto de 2024, de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151998000200006&lng=en&tlng=es.
- Álvarez-Solves, O., Lila, M., & Castillo, I. (2012). Los estilos de liderazgo de la Policía Local de la Comunidad Valenciana: Una aproximación desde la Teoría del Liderazgo Transformacional. Vol. 28 Núm. 2 (2012) / Psicología social y de las organizaciones / Annals of Psychology, 28(2), 548–557 <https://doi.org/10.6018/analesps.28.2.148951> <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.28.2.148951>
- Ascues, et al. (31 de 05 de 2017). *Escuela Profesional de Ciencias Aeronáuticas*. Obtenido de Trabajo en equipo en la aviación.: <https://www.clubensayos.com/Ciencia/TRABAJO-EN-EQUIPO-EN-LA-AVIACION%20C3%93N/4180708.html>.
- Caballo Manrique, V.E. (1997). *Asertividad: definiciones y dimensiones*. Obtenido de Estudios de Psicología = Studies in Psychology, ISSN 0210-9395, ISSN-e 1579-3699, N° 13, 1983, págs. 52-62 Estudios de Psicología = Studies in Psychology, ISSN 0210-9395, ISSN-e 1579-3699, N° 13, 1983, págs. 52-62: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/65876.pdf>
- Calua, C., M. R., Hernández, Y. L. D., & Regalado, L., Ó. (2021). *Comunicación asertiva en el contexto educativo: Vol. 10 Núm. 4 (2021): Educación, Didáctica y Reflexión*. Obtenido de Universidad César Vallejo Chiclayo – Perú: <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1274>.
- Carreño y Roza (2020) Universidad Militar. Estrategias para desarrollar la convivencia y la paz desde la educación. DOI: 10.18359/ravi.4501 <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ravi/article/view/4501/4395#info>
- Caviedes Castillo, N. P. (20 de 11 de 2022). *Guía para tripulantes de cabina de pasajeros*. Obtenido de Sistema Nacional de Bibliotecas SISNAB - Politécnico Gran Colombiano: <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6697>.
- Divulgación Dinámica. (30 de 01 de 2022). *Técnicas de comunicación asertiva [Blog]*. Obtenido de <https://divulgaciondinamica.es/tecnicas-comunicacion-asertiva/>.
- García, M. (2016). *Manual de Educación Asertiva para Educadores*. Obtenido de Editorial Ciencias de la Educación preescolar y especial, Madrid, España: <https://www.editorialcepe.es/wp-content/uploads/2016/06/9788478695997.pdf>.
- García, Rojas. (2010) Universidad de Huelva. Estudio sobre el asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. Recuperado: https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5352/Estudio_sobre_la_asertividad.pdf?sequence=5
- Hincapié, F., Rojas, M., Gallego, E. & Ledesma, M. E. (2011). *Concepciones de enseñanza que tienen los profesores de educación superior de programas presenciales y a distancia*. Obtenido de Revista Teoría y Praxis Investigativa, 6 (1), 47-57.: Concepciones de enseñanza que tienen los profesores de educación superior de programas presenciales y a distancia. Revista Teoría y Praxis Investigativa.
- Hofstadt Román, Carlos J. van-der. (2020). *Habilidades de comunicación: Cómo mejorar la comunicación personal*. Obtenido de Diaz de Santos - tercera edición - ISBN: 978-84-9052-371-1: <https://www.editdiazdesantos.com/libros/9788490523711/Hofstadt-Roman-El-libro-de-las-habilidades-de-comunicacion.html>.



- Miranda Flores, M. L. (2015). *Asertividad Y Estrategias De Aprendizaje En Alumnos Del Nivel Superior*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de México: <https://core.ac.uk/download/pdf/55532038.pdf>.
- Miranda, G.C. & Vega, G.C. (17 de 06 de 2021). *LA COMUNICACIÓN ASERTIVA. UNA MIRADA DESDE LA PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN*. Obtenido de Universidad de Las Tunas - Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8154371>.
- Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E., & Carvajal Artunduaga, L. (28 de 06 de 2009). *INFLUENCIA DE LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS DOCENTES EN EL APRENDIZAJE ESCOLAR*. Obtenido de Psicogente, 12(21), 78-95.: <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552353007.pdf>.
- Muñoz Marrón, D. (2018). *Factores Humanos En Aviación: CRM (Crew Resource Management - Gestión De Recursos De La Tripulación)*. Obtenido de Human Factors In Aviation: CRM (Crew Resource Management) Papeles del Psicólogo, vol. 39, núm. 3, pp. 191-199, 2018: <https://www.redalyc.org/journal/778/77857281007/html/>.
- PEFA. (2008). *Ministerio de Defensa - Proyecto Educativo de las Fuerzas Armadas*. Obtenido de Gerencia Proyecto de Reestructuración Educativa de las Fuerzas Armadas: https://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/estrategia_planeacion/desa_capital/Pagina/PEFA_FINAL.pdf.
- Knowledgecity (s.f.) Los desafíos de ser asertivo y agradable <https://www.knowledgecity.com/es/library/BUS1723M3/the-challenges-of-being-assertive-and-likable/>
- Rincón Barrera, R. A. (2019). *Nivel de conocimiento en maintenance resource management (MRM) en el CACOM-3 de la Fuerza Área Colombiana*. Obtenido de Inventum, vol. 14, no. 26, pp. 61-69, enero - junio, 2019 - doi: 10.26620/uniminuto.inventum.14.26.2019.61-69 Editorial: Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. ISSN: 1909-2520 e ISSN: 2590-8219: <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inventum.14.26.2019.61-69>
- Rojas, Dávila. y Torres Briones. (2017) *La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi*. Dialnet. INNOVA Research Journal 2017, Vol 2, No. 4, 30-37 ISSN 2477-9024. Recuperado: <file:///C:/Users/EQUIPO/Desktop/Dialnet-LaGestionDelConocimientoBasadoEnLaTeoriaDeNonakaYT-5922016.pdf>
- Romero, José, A.(s.f.). (s.f.). *Comunicación y Asertividad previenen accidentes*. Obtenido de Portal de la escuela E-Fly Academy: <https://www.eflyacademy.com/single-post/comunicaci%C3%B3n-y-asertividad-previenen-accidentes>.
- Salas, Wilson & Edens. (2009). *Federal Aviation Administration (1997). Aviation safety action programs*. Obtenido de Advisory Circular 120-66. Washington, DC: Autor. Factores Humanos En Aviación: CRM (Crew Resource Management - Gestión De Recursos De La Tripulación) Human Factors In Aviation: CRM (Crew Resource Management) [Redalyc]: https://www.redalyc.org/journal/778/77857281007/html/#redalyc_77857281007_ref14.
- SAP Concur Team, (2023) *Blog Consejos para impulsar la transparencia en la empresa*. <https://www.concur.co/blog/article/consejos-para-impulsar-la-transparencia-en-su-empresa>
- Vélez, E. (29 de 08 de 2018). *Crew Resource Management o CRM. El Nacional*. Obtenido de https://www.elnacional.com/opinion/columnista/crew-resource-management-crm_249684/.