Negotium
Revista Científica Electrónica de negocios / Scientific e-journal of Human Sciences /
Depósito Legal PPX200502ZU1935 / Depósito Legal Electrónico ZU2021000155/ ISSN 1856-1594 / e-ISSN: 2790-6183/ Edited by Fundación Unamuno / Venezuela.
Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María. (2022)
COMUNICACIÓN ASERTIVA EN CARRERAS DE CIENCIAS Y HUMANIDADES: UNIVERSIDAD DE BOYACÁ. COLOMBIA
http://www.revistanegotium.org/ núm. 52 (Año 18) 47-61

ASSERTIVE COMMUNICATION IN SCIENCE AND HUMANITIES CAREERS: UNIVERSITY OF BOYACÁ, COLOMBIA.

COMUNICACIÓN ASERTIVA EN CARRERAS DE CIENCIAS Y HUMANIDADES: UNIVERSIDAD DE BOYACÁ. COLOMBIA


Páez, Ángel


Castellanos, Jorge


Neüman, María

RESUMEN
El objetivo fue analizar la comunicación asertiva en carreras de Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Humanidades, de la Universidad de Boyacá. La investigación fue analítica, con diseño no experimental de campo donde la población estuvo constituida por todos los profesores y estudiantes de las carreras antes mencionadas. Se calculó una muestra para el caso de los estudiantes de n = 198, con una población N = 405, un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%. Se concluye que existe una tendencia hacia la práctica consistente de la asertividad, aunque el grado al que llega esa práctica es medio.
Palabras clave: Comunicación asertiva, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas, Humanidades, Universidad de Boyacá.

Abstract
The objective was to analyze assertive communication in careers of Social Sciences, Legal Sciences and Humanities at the University of Boyacá. The research was analytical, with a non-experimental field design where the population consisted of all professors and students of the aforementioned careers. A sample was calculated for the case of students of n = 198, with a population N = 405, a margin of error of 5% and a reliability of 95%. It is concluded that there is a tendency towards the consistent practice of assertiveness, although the degree to which this practice is reached is medium.
Keywords: Assertive communication, Social Sciences, Legal Sciences, Humanities, University of Boyacá.

Fecha de recepción: 17-02-21
Fecha de aprobación: 24-06-22
Fecha de publicación online: 24-06-22
DOI: http://doi.org/ 10.5281/zenodo.6726320

[1]Colombia. Lic. Comunicación Social Mención Periodismo Audiovisual, Magíster en Ciencias de la Comunicación, Doctor en Ciencias Sociales, Universidad de Boyacá - Universidad del Zulia. Correo: aepaezmoreno@gmail.com. ID ORCID https://orcid.org/0000-0002-0924-3506
[2]Colombia. Comunicador Social, Universidad de Boyacá. Correo: jlcastellanos@uniboyaca.edu.co. ID ORCID https://orcid.org/0000-0002-6877-1552
[3] Colombia. Lic. Comunicación Social Mención Investigación, Magister en Planificación y Gerencia de Ciencia y Tecnología, Doctora en Ciencias Humanas, Universidad del Zulia. Correo: mneumang@gmail.com. ID ORCID https://orcid.org/0000-0001-5130-0597

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, es necesario conocer la mejor manera de interactuar con la sociedad, poder exponer y defender nuestros propios argumentos, por lo que la comunicación asertiva, de hecho, se convierte en un pilar importante para el desarrollo de un perfil profesional; esta comunicación nos permitirá un lugar de conversación mutua donde nuestros intereses se conocen y se comprenden. (Barriopedro y Tobar, 2019).

En ese sentido, es importante tomar como punto de partida el respeto hacia los demás, evitando desacuerdos en el entorno educativo y desarrollando individuos que, a partir de los conocimientos y experiencias previas, puedan participar responsablemente como seres que piensan, razonan, reflexionan y aportan ideas en la construcción de un aprendizaje significativo (Fuentes y Arcos, 2019). La médula espinal de toda institución educativa son los profesores de las carreras seleccionadas, al igual que sus estudiantes, y es por ello que se considera que ellos serían los principales beneficiarios. La universidad constituye un espacio importante dentro del desarrollo no solo profesional sino también, personal, por lo que el proceso de comunicación asertiva y su desarrollo en este período pudiera mejorar la interacción entre estudiantes y profesores.

Sin embargo, se han observado debilidades en el proceso de comunicación asertiva entre los profesores y estudiantes de las carreras de las Facultades de Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias Humanas y Educativas de la Universidad de Boyacá, entre las cuales se presentan: poca práctica de la escucha activa, lenguaje verbal y no verbal inadecuado, poco análisis del lenguaje no verbal, no se expresan abiertamente los sentimientos, pensamientos y acciones; por el contrario, se intenta comunicarlos con inseguridad.

Razón por la cual, es necesario conocer cuál es el grado de asertividad tanto de los profesores como en los estudiantes; de no abordarse el problema de la comunicación asertiva, se pondría en riesgo la posibilidad de generar un clima organizacional en el que proliferen las relaciones sanas, la construcción de propuestas que demanda la sociedad y el futuro profesional exitoso de los egresados. A través de la presente investigación se espera conocer el grado de asertividad dentro de las carreras anteriormente mencionadas y con ello, mejorar la comunicación interna, reflejándose en mejores resultados, no solo en participación estudiantil; sino también, en el aprendizaje mutuo de docentes y estudiantes de la Universidad de Boyacá. Por lo tanto, se plantea como pregunta de investigación: ¿Cómo es la comunicación asertiva en los estudiantes de las carreras de Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Humanidades, en la Universidad de Boyacá? El objetivo fue analizar la comunicación asertiva en carreras de Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Humanidades, de la Universidad de Boyacá.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Según Calua, Delgado y López (2021) la comunicación asertiva se inició bajo el enfoque conductista, transitó por el cognitivismo, y se consolidó en la interacción conjunta con la fisiología, en el componente conductual resalta la comunicación verbal y no verbal. En los componentes cognitivos se revelan las percepciones sobre el ambiente y a partir de él se generan pensamientos, sentimientos y acciones. Por último, se tiene la fisiología, expresada en el cuerpo de la persona. Para Guerra (2019) representa "una habilidad que permite expresar de manera verbal y no verbal los sentimientos y la percepción frente a cualquier situación sin lastimar a otros". Una de las definiciones que se le da a la comunicación asertiva, es la expuesta por Fuentes y Arcos (2019):

> "Cuando se habla de asertividad como modelo de comunicación se promueve el aprendizaje colaborativo, lo que aporta mecanismos para aprovechar el conocimiento y darle integralidad a la formación de los individuos en su proceso aprendizaje, además se incluye el desarrollo de otros modelos mentales que les permiten a los estudiantes desenvolverse en un estado de confianza y seguridad que se traduce en madurez emocional" (p.79).

Sumado a lo anterior, es necesario mencionar lo expuesto por Villalobos y García (2016) quienes expresan que "la asertividad es la actitud que tiene una persona al expresar su punto de vista de un modo claro y de una forma totalmente respetuosa ante la persona interlocutora" (p.50). Tomando en consideración los sustentos teóricos mencionados para efectos de esta investigación, se concibe como la capacidad, habilidad, manera o forma para escuchar, observar y comunicarse, de manera respetuosa, controlada, positiva o abierta. Para este punto, se puede reconocer que dentro de esta asertividad conviven diferentes características, como las que se describen desde la perspectiva de varios autores en el cuadro 1; las cuales, permiten que su ejecución sea idónea:

Cuadro 1. Características de la asertividad.

Autores	Características
Castro y Calzadilla (2021)	"Permitirá a la persona obtener beneficios tanto en el área personal como profesional: desarrolla la seguridad personal, la autoimagen, la autoestima, el autoconcepto, se es más eficiente en el manejo de situaciones de conflicto y permite evitar las situaciones estresantes" (p.134).
Mazón (2021)	"Los factores que se vinculan con la asertividad son los siguientes: expresión de los sentimientos positivos y negativos; defensa de derechos personales; acogida de las opiniones contrarias; dar y recibir cumplidos; pedir favores y ayuda cuando es necesario; ofrecer favores y ayuda cuando se solicite; iniciar, mantener y terminar conversaciones; resistir a las presiones; acordar compromisos, pactos y acuerdos. La asertividad constituye, pues, un rasgo clave de la comunicación, que permite interactuar de forma efectiva, precisa y clara. Es una habilidad que permite comunicarse de manera práctica y expresar emociones, sentimientos y pensamientos de forma libre" (p.45).
Vega y Nieto (2014)	"Es uno de los factores que favorece la consecución de los objetivos organizacionales y constituye el elemento indispensable para la generación de un buen clima organizacional." (p.34)
Fuentes y Arcos, (2019)	Mediante "la comunicación asertiva se forman hombres y mujeres con pensamientos críticos, tolerantes y sensibles a la experiencia de los demás, capaces de encontrar áreas de acuerdo, así como defender sus puntos de vista inclusive ante un facilitador sin irrespetarlo" (p.72)

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores (2021)

Lo indicado en el cuadro 1 permite establecer para efectos de la investigación que la comunicación asertiva, es necesaria en el campo educativo y se pueden encontrar ciertas características en común para lograr desarrollarla de la mejor manera; por ende podemos resumir que la comunicación asertiva en la Universidad de Boyacá, consiste en un modelo que se basa en el respeto por el otro y permite tener un desarrollo personal de cada individuo lo que implica que dentro de la interacción no se perseguirán objetivos personalizados, sino que se tendrán en cuenta, también, los objetivos de los participantes. Con todo esto, se llega al objetivo de una comunicación libre de estigmas que permite el desarrollo correcto de ideas y unos objetivos claros y sencillos de seguir en grupo.

MATERIALES Y MÉTODO

Para lograr el objetivo de investigación en relación con analizar la comunicación asertiva en carreras de Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Humanidades, de la Universidad de Boyacá, se realizó una revisión de referencias en revistas científicas publicadas entre los años 2015 y 2021 en español, para obtener los conceptos más actualizados sobre el evento de estudio. El método aplicado fue el cuantitativo, el cual según Durán (2019) “plantea una serie de pasos que permiten estudiar un fenómeno de forma estandarizada, acotando en gran medida la inferencia de los sesgos del investigador” (p. 44).

La investigación fue tipo analítica con un diseño de campo no experimental y transeccional, siguiendo lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018) “la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (p.152).

Así mismo, la técnica utilizada fue la encuesta, pues ayuda a proporcionar una descripción de tendencias cuantitativas (Creswell y Creswell, 2018). Por otra parte, el instrumento aplicado fue el cuestionario de (14) ítems con alternativas de respuesta cerrada, para Santos, Jover, Naval, Álvarez, Vázquez y Sotelino, (2017) este instrumento permite diagnosticar y obtener información directa de las fuentes.

La población fueron todos los profesores y estudiantes de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, y la Facultad de Ciencias Humanas y Educativas de la Universidad de Boyacá. De acuerdo con Arias, Villasís y Miranda, (2016) “es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminado” (p.201).

Luego se calculó una muestra para el caso de los estudiantes de n = 198, con una población N = 405, un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%

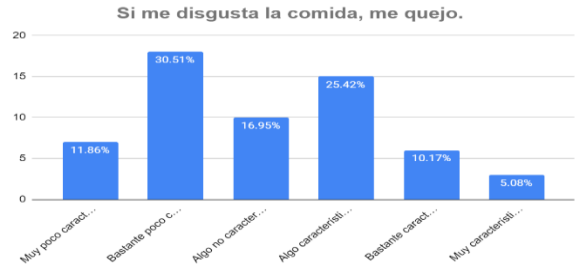
lo que indica que es una alta confiabilidad y se puede aplicar; siguiendo la fórmula n = Z^2 . (p). (1 - p) / c^2. Donde Z es igual al nivel confianza, p al valor de 0.5 y c al margen de error. Según Otzen y Manterola (2017) "la representatividad de una muestra, permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible" (p.227).

RESULTADOS

Cuando analizamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta "Si me disgusta la comida, me quejo", la mayoría (30,5%) se identifica con la apreciación "Bastante poco característico de mí, no descriptivo", seguido de "Algo característico de mí, ligeramente descriptivo" (25,42%) y "Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo" (16,95%).

Es importante rescatar aquí que una de las características de la asertividad, y que de hecho es expuesta por Villalobos y García (2016), es el poder expresar las opiniones con respeto hacia la otra persona; es probable que lo primero que se nos venga a la mente al leer "me quejo" se relacione con un sentido de comunicación agresiva más que asertiva y por ende no se conozca de manera amplia cómo funciona y cómo ejercer una comunicación asertiva. Las personas entrevistadas son medianamente asertivas, en tanto no se identifican con el grado "muy característico de mí, extremadamente descriptivo", sino que consideran que esta característica es algo descriptiva de su personalidad, pero en una medida ligera.

Gráfico 1. Si me disgusta la comida, me quejo.



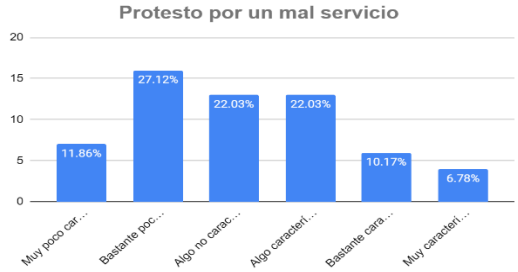
Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando analizamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta "Protesto por un mal servicio", la mayoría (27,1%) se identifica con la apreciación "Bastante poco característico de mí, no descriptivo", seguido de "Algo característico de mí, ligeramente

descriptivo" (22,03%) y de "Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo" (22,03%).

Las personas entrevistadas son medianamente asertivas, en tanto no se identifican con el grado "Muy característico de mí, extremadamente descriptivo", sino que consideran que esta característica es "algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo". Siguiendo lo planteado por Mazón, (2021), la asertividad permite aceptar opiniones contrarias, pero también expresarlas con respeto y poder llegar a acuerdos.

Gráfico 2. **Protesto por un mal servicio**.

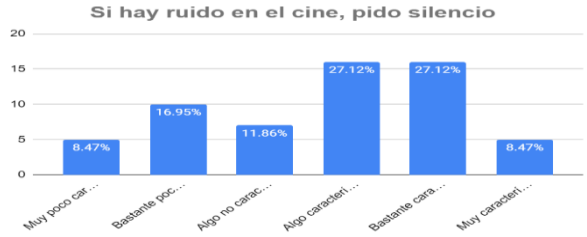


Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando analizamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta "Si hay ruido en el cine, pido silencio", la mayoría (27,12%) se identifica con la apreciación "Algo característico de mí, ligeramente descriptivo", y "Bastante característico de mí, bastante descriptivo" (27,12 %) seguido de "Bastante poco característico de mí, no descriptivo" (16,9 %). Las personas entrevistadas tienen una tendencia hacia la asertividad, dado que se identifican con el grado "Algo característico de mí, ligeramente descriptivo", pero aún no consiguen el grado "Muy característico de mí, extremadamente descriptivo" que establecería una asertividad elevada.

Es importante aquí rescatar lo expuesto por Vega y Nieto, (2014) "se puede advertir que la comunicación no solo transmite información, sino que al mismo tiempo impone una conducta o un comportamiento." (p.27) Por eso, un reclamo en el cine refleja un reconocimiento de que existen reglas basadas en espacios y situaciones concretas, que ameritan un comportamiento pormenorizado, y, por ende, un grado mayor de asertividad en casos donde haya que sacarlos a flote en medio de una petición, siempre manteniendo como base el respeto mutuo que es aquello que constituye la asertividad.

Gráfico 3. Si hay ruido en el cine, pido silencio.



Fuente: Elaboración propia (2021)

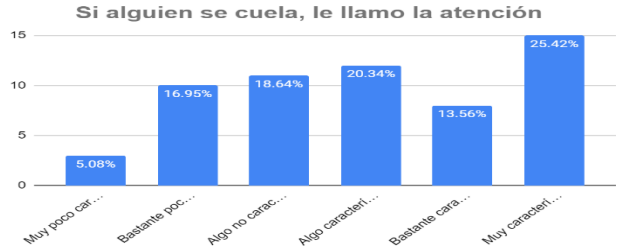
Cuando revisamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta “Si alguien se cuela, le llamo la atención”, la mayoría (27,8%) se identifica con la apreciación “Algo característico de mí, ligeramente descriptivo”, seguido de “Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo” (21,8 %) y de “Muy característico de mí, extremadamente descriptivo” (18,8 %).

Las personas entrevistadas reflejan una tendencia hacia la asertividad en este ítem, dado que se identifican con el grado “Algo característico de mí, ligeramente descriptivo”, y en varios casos correspondientes al (18,8%), se corresponden a la apreciación, “muy característico de mí, extremadamente descriptivo”. Sin embargo, es importante ver que en esta pregunta, en específico, tenemos tres respuestas bastante apartadas y con un gran número de participaciones; es aquí donde podemos ejemplificar, lo expuesto por Mazón, (2021):

> “Es constatación aceptada unánimemente que cada persona tiene un estilo preferente de comunicarse. Unos son agresivos y otros asertivos. Los primeros se comunican con gritos, palabras soeces o grotescas, con poco control. Los segundos, con conciencia de sus derechos y deberes, disfrutan de autocontrol a la hora de comunicarse, con actitud relajada, autoconfianza, libertad y positividad. Entre los agresivos y los asertivos hay un tercer grupo: los pasivos, personas que asumen aquello que los demás dicen, de manera neutral, sin mayor participación, incluso cuando los otros están atropellando sus convicciones y formas de pensar” (p.46).

No podemos decir que aquellos que se identificaron más con esta pregunta pertenezcan a un tipo de comunicación agresivo, pero si se puede ver una clara inclinación al perfilamiento de los tres tipos de comunicación en donde tendremos a los agresivos, asertivos y pasivos; no es una imagen muy difícil de dibujar, pues pertenece a nuestra cotidianidad y por ende es más fácil relacionar estos tipos de comunicación y el beneficio que trae consigo cada uno de ellos, siendo el mejor, por supuesto, la asertividad. No olvidemos que en esta encuesta tuvimos un 21,8% de participación en una respuesta que es afín a una comunicación pasiva “Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo”.

Gráfico 4. Si alguien se cuela, le llamo la atención.



Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando analizamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta “Mantengo posición en una discusión”, la mayoría (30,5%) se identifica con la apreciación “Muy característico de mí, extremadamente descriptivo” y “Bastante característico de mí, bastante descriptivo” (30,5%) seguido “Bastante característico de mí, bastante descriptivo” (22,03%). Con esta pregunta, cobra validez la afirmación de Fuentes y Arcos (2019) de que a través de la comunicación asertiva se promueve el aprendizaje colaborativo y ayuda al ser humano a desenvolverse de manera segura y madura (p.79), lo que se refleja en una autoafirmación a la hora de estar en una discusión.

Las personas entrevistadas tienen una tendencia alta hacia la asertividad en este ítem, dado que sus 3 mayores porcentajes, corresponden en promedio al grado “Bastante característico de mí, bastante descriptivo”.

Gráfico 5. Mantengo posición en una discusión.

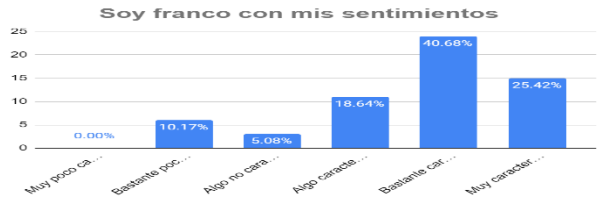


Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando analizamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta “Soy franco con mis sentimientos”, la mayoría (40,68 %) se identifica con la apreciación “Bastante característico de mí, bastante descriptivo”, seguido de “Muy característico de mí, extremadamente descriptivo” (25,42 %) y de “Algo característico de mí, ligeramente descriptivo” (18,64 %). En correspondencia con Vega y Nieto (2014), la comunicación asertiva se basa en la honestidad frente a los demás y con nosotros mismos, por

lo que nuevamente tenemos una tendencia alta hacia la asertividad en este ítem, dado que sus 3 mayores porcentajes, corresponden en promedio al grado "Bastante característico de mí, bastante descriptivo".

Gráfico 6. Soy franco con mis sentimientos.

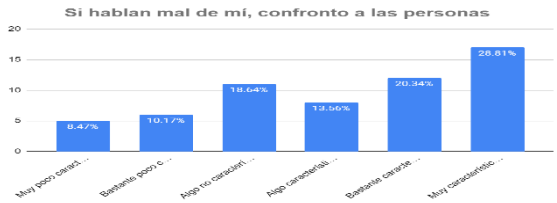


Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando evaluamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta "Si hablan mal de mí, confronto a las personas", la mayoría (28,81%) se identifica con "Muy característico de mí, extremadamente descriptivo", seguido de "Bastante característico de mí, bastante descriptivo" (20,34%) y "Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo" (18,64%).

Las personas entrevistadas tienen una tendencia alta hacia la asertividad en este ítem, dado que sus 3 mayores porcentajes, corresponden en promedio al grado "Bastante característico de mí, bastante descriptivo". Es necesario seguir de nuevo los planteamientos dados por Vega y Nieto (2014), donde exponen que en una situación de baja confianza, esta comunicación se torna más defensiva y siempre irá orientada a la autoprotección.

Gráfico 7. Si hablan mal de mí, confronto a las personas.

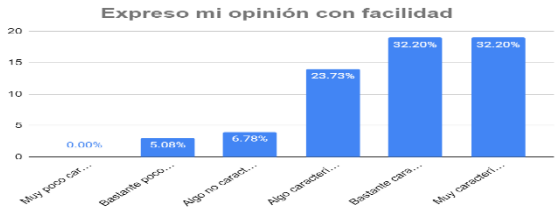


Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando analizamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta "Expreso mi opinión con facilidad", la mayoría (32,20%) se identifica con la apreciación "Bastante característico de mí, bastante descriptivo", y "Muy característico de mí, extremadamente descriptivo" (32,20%), seguido de "Algo característico de mí, ligeramente descriptivo" (23,73%). Las personas entrevistadas tienen una tendencia muy alta

hacia la asertividad en este ítem, dado que sus 3 mayores porcentajes, corresponden en promedio al grado "Bastante característico de mí, bastante descriptivo". Expresar nuestra opinión es fundamental para interactuar en el mundo y, gracias a la asertividad, evitamos caer en "diálogos internos negativos, entendidos como conducta encubierta, cuyo contenido está cargado de verbalizaciones negativas sobre su desempeño o sobre sí mismos".

Gráfico 8. **Expreso mi opinión con facilidad.**

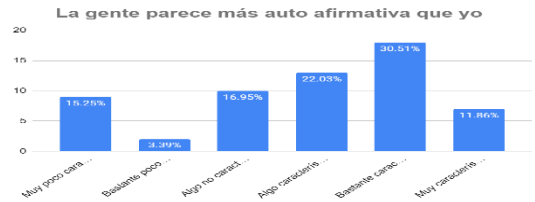


Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando analizamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta "La gente parece más autoafirmativa que yo", la mayoría (30,51%) se identifica con la apreciación "Bastante característico de mí, bastante descriptivo", seguido de "Algo característico de mí, ligeramente descriptivo" (22,03%) y "Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo" (16,95%).

Interpretando a (Mazón, 2021), la asertividad también influye de manera positiva en la autoestima y autoconocimiento, por lo que va más allá de comunicar las cosas de manera clara sin herir a los demás, sino que involucra también el no herirme a mí mismo o dejar que los demás me hieran. Las personas entrevistadas tienen tendencia hacia la no asertividad, en tanto no se identifican con el grado "muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo", sino que consideran que esta característica es algo descriptiva de su personalidad.

Gráfico 9. La gente parece más autoafirmativa que yo.



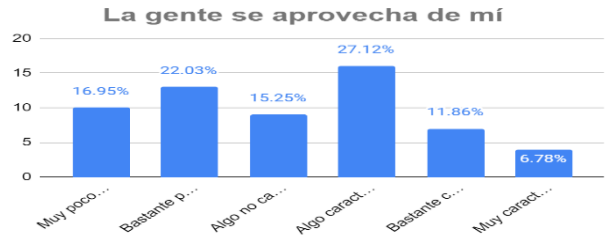
Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando analizamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta "La gente se aprovecha de mí", la

mayoría (27,12%) se identifica con la apreciación “Algo característico de mí, ligeramente descriptivo”, seguido de “Bastante poco característico de mí, no descriptivo” (22,03%) y “Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo” (16,95%). En correspondencia con lo indicado por Manzón (2021) este ítem, se relaciona bastante con el número 9 “La gente parece más autoafirmativa que yo” porque ambos tienen la conexión con la autopercepción, donde hemos encontrado que la asertividad tiene un gran efecto positivo.

Las personas entrevistadas tienen tendencia a ser asertivas respecto a esta pregunta, en tanto que la mayoría se identifica con el grado “Bastante poco característico de mí, no descriptivo”.

Gráfico 10. **La gente se aprovecha de mí.**

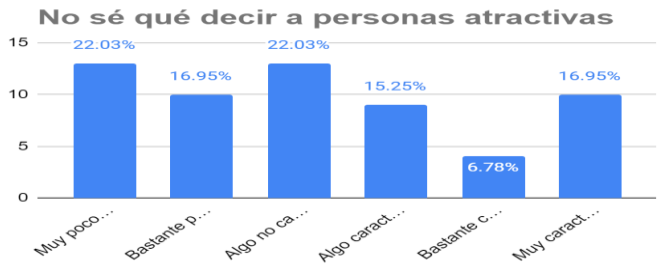


Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando analizamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta “No sé qué decir a personas atractivas”, la mayoría (22,03%) se identifica con la apreciación “Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo” y “Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo” (22,03%) seguido de “Bastante poco característico de mí, no descriptivo” (16,95%).

Las personas entrevistadas, muestran tendencia hacia la no asertividad, pues sus tres mayores puntajes, en promedio, corresponden a la apreciación “Bastante poco característico de mí, no descriptivo”.

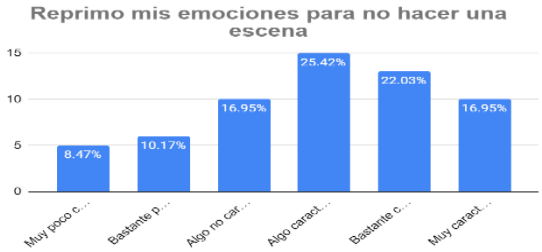
Gráfico 11. No sé qué decir a personas atractivas



Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando analizamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta "Reprimo mis emociones para no hacer una escena", la mayoría (25,42%) se identifica con la apreciación "Algo característico de mí, ligeramente descriptivo", seguido de "Bastante característico de mí, bastante descriptivo" (22,03%) y "Muy característico de mí, extremadamente descriptivo" (16,95%). Las personas entrevistadas demostraron un bajo grado de asertividad, pues los tres mayores puntajes corresponden en promedio a la apreciación "Bastante característico de mí, bastante descriptivo". Lo cual contradice el comportamiento de una persona asertiva, pues esta no reprime sus emociones, sino que se comunica efectivamente para hacer valer su punto de vista en determinada situación.

Gráfico 12. **Reprimo mis emociones para no hacer una escena.**

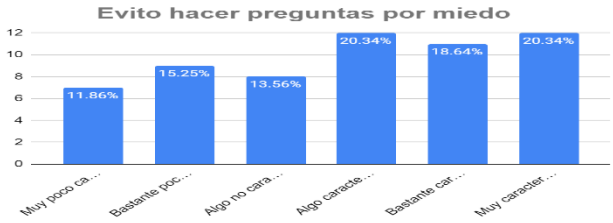


Fuente: Elaboración propia (2021)

Cuando evaluamos los ítems sobre el grado de comunicación asertiva observado en los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades, se encontró que en la pregunta "Evito hacer preguntas por miedo", la mayoría (20,34%) se identifica con la apreciación "Algo característico de mí, ligeramente descriptivo" y "Muy característico de mí, extremadamente descriptivo" (20,34%), seguido de "Bastante característico de mí, bastante descriptivo" (18,64%).

Esto es importante porque el hecho de evitar hacer preguntas por miedo, significa que la persona se anticipa al futuro, y por causa de sus diálogos internos negativos, (los cuales tratan sobre determinar que la persona puede tener una repercusión negativa si hace preguntas) ejercen un comportamiento que no los satisface y que les genera problemas de variada índole. Las personas entrevistadas no tienen una tendencia clara respecto a esta pregunta, pues todas las opciones de respuesta, tienen un porcentaje significativo, lo cual hace complicado establecer un grado de asertividad definido.

Gráfico 13. Evito hacer preguntas por miedo



Fuente: Elaboración propia (2021)

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos indican que existe una tendencia hacia la práctica consistente de la asertividad, aunque el grado al que llega esa práctica, en promedio, es media; esto quiere decir que los entrevistados tienen un rango de mejora considerable en lo que concierne a la asertividad, lo cual es una oportunidad para continuar desarrollando esta habilidad, que funciona como una herramienta fundamental para desenvolverse adecuadamente en el mundo y, más específicamente, en las interacciones que se dan día a día en un mundo cada vez más conectado, globalizado y en definitiva, más comunicado.

También es pertinente decir que los entrevistados están muy alejados de ser calificados como no asertivos, pues, como ya se dijo, la tendencia es hacia la asertividad, así que es grato evidenciar que los docentes y estudiantes de las carreras de ciencias sociales y humanidades tienen un grado suficiente como para tener expectativas positivas de su desarrollo en este ámbito, y proyectar que sus interacciones se verán respaldadas por un dominio relativo, pero valioso y fructuoso, de la comunicación asertiva.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos permiten concluir que la comunicación asertiva debería ser un área que los estudiantes de las carreras de Comunicación Social, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Humanidades tengan presente en su modo de expresión y que deben desarrollar y perfeccionar con el paso de los semestres. Esto representa una excelente oportunidad para las facultades antes mencionadas, pues se les invita a utilizar la comunicación asertiva como un pilar en la formación del estudiante.

Esa trascendencia también se genera en los procesos educativos en general, pues donde existe comunicación asertiva, existe un ambiente con un grado elevado de entendimiento entre las personas; lo cual en los ambientes académicos, resulta esencial para permitir que haya una, interacción efectiva entre alumnos y profesores, al momento de comunicarse en pro de compartir y reforzar conocimientos.

Lo anterior es muy importante, pues el ser humano, en su complejidad, a veces no puede controlar sus diversas reacciones al entorno, y dependiendo qué reacción le sea generada, este humano no estará en la mejor disposición para participar de una clase. Y como muchos de los motivos por los que las personas entran en discordia, se generan por fallas en la comunicación, una correcta, respetada, y generalizada comunicación asertiva en el aula de clase, permite que sean pocas las veces en que el ambiente se ponga denso, y en lugar de esto, el ambiente se mantendrá estable, pues las posibles discordias serán solucionadas mediante el diálogo respetuoso.

La comunicación asertiva se debe implementar como un concepto transversal durante cada uno de los semestres, y practicado en todas las materias que vean los estudiantes de las facultades mencionadas anteriormente. De tal manera que, como para llevar a cabo la labor de la educación (en la que los principales implicados son estudiantes y profesores) se necesita de la comunicación entre los participantes en dicha labor, pues contar con el concepto de comunicación asertiva como un inamovible teórico que se practique, se conozca y se refuerce constantemente, trae consigo unas consecuencias muy positivas, que se explicará por razón de lo que conlleva la práctica misma de la comunicación asertiva.

Muchos de los obstáculos en el proceso de educar, se dan por falta de una comunicación correcta, la cual indudablemente, contiene el concepto de comunicación asertiva, pues cuando todos los participantes o implicados en el proceso de educar, reconocen en el ambiente del aula, la intención de que exista asertividad en la comunicación, no incurren en típicos errores de actitud, pensamiento, o motivación, pues la asertividad les permite manifestar sus sentimientos, opiniones, preguntas, negaciones, y en general, les permite ser muy sinceros (siempre reconociendo el valor del interlocutor), y a partir de esa sinceridad, se pueden solucionar todas esas trabas que ocurren en el aula de clase.

La comunicación asertiva es una habilidad que se va perfeccionando mediante la práctica, por lo que, si lo indicado anteriormente, se lleva a cabo desde el primer semestre, no cabe duda que, los diferentes programas de la Universidad de Boyacá constituirán un referente para otras instituciones de educación universitaria en cuanto a comunicación asertiva.

FINANCIAMIENTO

Este trabajo no fue financiado.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaramos no tener conflictos de intereses financieros ni personales que puedan influir inapropiadamente en el desarrollo de este artículo.

REFERENCIAS

Arias, J; Villasís, M y Miranda, M (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. Abr-jun; 63 (2):201-20.

Barriopedro, E y Tobar, L. (2019). *Happiness Management and Creativity in the XXI Century: Intangible Capitals as a Source of Innovation, Competitiveness and Sustainable Development*. Editorial Comares. Granada. (pp. 55-69).

Calua, M; Delgado, Y y López, Ó. (2021). Comunicación asertiva en e l contexto educativo: revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe.* 10 (4): 315-334. Disponible en: https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1274/1180

Castro, G y Calzadilla, G. (2021). La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*. Vol. 12, No 3. Recuperado en: https://www.redib.org/Record/oai_articulo3299412-la-comunicaci%C3%B3n-asertiva-una-mirada-desde-la-psicolog%C3%ADa-de-la-educaci%C3%B3n-comunicaci%C3%B3n-asertiva-desde-la-psicolog%C3%ADa-de-la-educaci%C3%B3n

Creswell, J y Creswell, J. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5ta Edición. SAGE Publications. United States of America. https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf

Durán, D. (2019). Instrumentos de investigación cualitativos y cuantitativos frente a la investigación mixta o complementaria. *Consensus*. Volumen 3 Número 2. Disponible en: http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/38/50

Fuentes, J y Arcos, G. (2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Scientific*, *4* (Ed. Esp.), 68-83. https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.4.68-83

Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educacional*, 13, 1–11. https://www.scopus.com/results/results.uri?sid=578e34d69ee1070cd75265066286c25f&src=s&sot=b&sdt=b&origin=searchbasic&rr=&sl=32&s=DOI(10.1590%2F2175-35392019016464)&searchterm1=10.1590%2F2175-35392019016464&searchTerms=&connectors=&field1=DOI&fields=

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. México. 714 p.

Mazón, L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia Académica*, *4*(1), 41-70. https://doi.org/10.51736/sa.v4i1.50

Otzen, T y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*., 35(1):227-23. Recuperado en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf

Santos, M; Jover, G; Naval, C.; Álvarez, J; Vázquez, V y Sotelino, A. (2017). Diseño y validación de un cuestionario sobre práctica docente y actitud del profesorado universitario hacia la innovación (CUPAIN). *Educación XX1*, 20(2), 39-71. Doi: 10.5944/educXX1.17806

Vega, K., y Nieto, Y. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, *1*(1), 13-39.

Villalobos, M., y García, A. (2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Revista Ensayos Pedagógicos*, *11*(2), 45-61. https://doi.org/10.15359/rep.11-2.2