



# La comunicación asertiva en los procesos de reconciliación en la educación universitaria

## Assertive communication in the processes of reconciliation in university education

Jacqueline Esther Samper Ibáñez, Lida Mercedes Mendoza Navarro, Laritsa Maria Mercado Covo

Corporación Universitaria de la Costa, Colombia

### Open Access

#### Editor

Nadia León  
Corporación Universitaria Latinoamericana

#### Correspondencia

Jacqueline Esther Samper Ibáñez  
[samperjac@hotmail.com](mailto:samperjac@hotmail.com)

Lida Mercedes Mendoza Navarro  
[lmendoza@itsa.edu.co](mailto:lmendoza@itsa.edu.co)

Laritsa Maria Mercado Covo  
[laritsamercado@hotmail.com](mailto:laritsamercado@hotmail.com)

**Recibido:** 21 de agosto de 2018

**Aceptado:** 2 de noviembre de 2018

**Publicado:** 2 enero de 2019

**DOI:** <https://doi.org/10.32012/26195399/rel21201954>

#### Distribuido por:

Creative Commons CC-  
BY 4.0



© Copyright  
2019 Enfoque Latinoamericano

#### Resumen

Este artículo es producto de varias investigaciones en materia de competencias ciudadanas y resolución de postconflicto y la necesidad de una comunicación asertiva en torno al proceso de Reconciliación frente a los nuevos retos que se esbozan, ya que se están cambiando las perspectivas hacia una cultura de paz, fundamentales dentro de los métodos de la comunicación asertiva desde la educación. La calidad y alcance de analizar la comunicación asertiva, dentro sus características y de formación. Cuál es el rol del docente en la educación Universitaria inherente después de muchos años de conflictos. También pone de relieve el papel que han desempeñado el gobierno Nacional no sólo en la propagación de cultura de paz del ciudadano, sino también un nuevo modelo de comunicación asertivo en la construcción del ciudadano

**Palabras clave:** Comunicación Asertiva, Reconciliación, Educación.

#### Abstract

This article is a product of several researches on citizen competencies and conflict resolution and the need for assertive communication around the Reconciliation process in the face of the new challenges it outlines, which is changing the perspectives of the fundamental peace culture within of the methods of assertive communication from education. The quality and scope of analyzing assertive communication, within its characteristics and training. What is the role of the teacher in the university education inherent after many years of conflicts? It also highlights the role that the national government has played not only in the propagation of the citizen's peace culture, but also a new model of assertive communication in the construction of the citizen.

**Keywords:** Assertive Communication, Reconciliation, Education.

**Como citar este artículo (APA):** Samper Ibáñez, J., Mendoza Navarro, L., y Mercado Covo, L. (2019). La comunicación asertiva en los procesos de reconciliación en la educación universitaria. *Enfoque Latinoamericano*, 2(1), 69-84. DOI: <https://doi.org/10.32012/26195399/rel21201954>

## Introducción

La investigación se llevó a cabo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas y resolución de postconflicto, la necesidad de una comunicación asertiva en torno al proceso de Reconciliación, partiendo de los estándares del Ministerio de Educación en materia de Acciones de la Revolución Educativa que reivindican la profesión docente y reconocen su papel en la sociedad. La nueva formación docente y su repercusión en la calidad educativa.

Numerosos estudios e investigaciones internacionales, incluyendo el reputado informe de McKinsey, reconocen al maestro como clave del éxito. Se le caracteriza por tener la capacidad de conseguir resultados adecuados y de obtener mejores logros con medios limitados. La efectividad docente tiene una relación directa con: su situación, los aspectos que afectan su trabajo, la tarea de enseñar y los resultados que alcanzan, donde juega un papel fundamental la comunicación asertiva.

Ahora bien, la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas

Con esto quiero decir, que se evidenció la diversidad de enfoques, se tienen entonces aproximaciones a la definición de asertividad desde el enfoque humanista, cognitivo y conductual. Es común a la gran mayoría de los autores hacer una aproximación conceptual a la asertividad afirmando que esta implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de otras personas.

Más que tener una El entrenamiento para lograr una conducta y una comunicación asertivas, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998). La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza

El autor Güell y Muñoz (2000) comentan que el concepto de conducta asertiva fue definido por primera vez por Wolpe en 1958 y posteriormente ha tenido muchas elaboraciones. Por ejemplo, señalan, en el campo de las habilidades sociales han trabajado autores como Hersen, Bellack y Gil. Aspectos concretos de entrenamiento asertivo han sido tratados por Alberti y Emmons y diversos cuestionarios y registros sobre este tema fueron elaborados por autores como Wolpe y Lázarus y los de Rathus

Domínguez, López y Álvarez (2015) analizaron la Implicación de variables sociales y educativas en la conducta asertiva adolescente en España, de este estudio reconocen que la asertividad adolescente es un tema complejo en el cual intervienen diferentes áreas del conocimiento en especial la educación, reconocen la alta conflictividad de los adolescentes de escuela secundaria, lo cual hace necesario implementar programas orientados al desarrollo de habilidades de comunicación asertiva, que promuevan resolución de las dificultades la socialización, identifican además, que las habilidades sociales y de comunicación asertiva pueden aprenderse, entrenarse y mejorarse siendo la escuela uno de los lugares donde este proceso puede realizarse.

Garcés (2011); en su trabajo *Comunicación Asertiva y Planificación del docente*. Sostiene que (...) “Los estudios sobre comunicación asertiva surgieron como una forma de solución ante la búsqueda de procesos no convencionales que favorecieran la calidad de las relaciones” (Pág. 25). La autora desarrolló un estudio investigativo que estuvo centrado en la necesidad de determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y la planificación del docente. Paralelamente se realizó una construcción teórica a partir de la revisión de diversas posturas frente a la comunicación en general y de forma más puntual se desarrolló una construcción en torno a la comunicación asertiva.

Ahora bien, la comunicación asertiva en el marco, de las competencias ciudadanas afianza en su importancia y tradición, para contribuir a construir un modelo de sociedad incluyente y equitativa, haciendo que se articulen cada vez más los propósitos entre democracia paz, convivencia, y una adecuada comunicación, en este orden de idea la primera es un derecho de las personas que participan en la toma de decisiones aceptado y aplicando decisiones equitativa y social, es decir, que se sienten responsables del mejoramiento de

bienestar de la vida. Además, la comunicación asertiva, brinda al ciudadano una oportunidad de mayor eficacia en la colaboración. y la segunda hace posible que lo social forme parte de las agendas políticas del estado en corresponsabilidad con la sociedad civil, para asegurar el orden social, la garantía de derechos y la democracia. La necesidad de acercar las fronteras entre la ciudadanía social se hace particularmente importante al experimentar el impacto actual y futuro

Por su parte, Naranjo Pereira María (2008); En el artículo “Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas” aborda la comunicación asertiva, asumiéndola como una habilidad social que puede desarrollarse con el fin de mejorar la relación consigo mismo y con los otros. La autora define como una autoafirmación personal, en donde se hace presente la habilidad para expresar sentimientos de forma apropiada. De igual forma, enumera las características que definen a una persona asertiva, entre las que se cuentan: firmeza, control emocional, conducta respetuosa por sí mismo y por los otros.

De ahí que, este artículo se propone Las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta. Siendo así, la autoafirmación o asertividad pueden ubicarse en el campo de la psicología conductista.

El comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás. Las experiencias de seguimiento de casos clínicos en los que se ha empleado el entrenamiento asertivo con éxito, confirman una mejora en las relaciones sociales, señalan Güell y Muñoz (2000). Indican además que uno de los componentes de tipo ético que se presupone en la actitud asertiva es que ninguna persona tiene derecho de aprovecharse de las demás.

Es necesario mencionar que cuando no existe una comunicación asertiva aparece las discrepancias que muchas veces se convierte en conflicto y hasta violencia.

Por lo tanto, la resolución del postconflicto en el proceso de las intervenciones públicas de altos funcionarios ha sido usual pregonar la inexistencia del conflicto armado en Colombia. Sin embargo, cuentan entre su

aparato burocrático con un comisionado de paz, una infraestructura socioeconómica dedicada a la atención de desmovilizados y reinsertados del conflicto y acuden o apelan constantemente a la comunidad internacional, la Iglesia y los buenos oficios de personalidades nacionales e internacionales, a fin de lograr los intercambios humanitarios de las personas retenidas por los actores armados (Pérez, 2011). Por último, cabe relevar que los recursos públicos orientados a la política de seguridad –cuyo objetivo principal es vencer militar, política y económicamente a las guerrillas colombianas, especialmente a las FARC– se han acrecentado notoriamente en la última década.

Hay que subrayar, la importancia de la asertividad en la resolución de postconflicto. Al respecto cabe mencionar al autor Riso (2002): “Cuando exigimos respeto, estamos protegiendo nuestra honra y evitando que el yo se debilite. Es el proceso de aprender a quererse a sí mismo, junto al autoconcepto, la autoimagen, la autoestima y la autoeficacia” (p. 23). Hay que abrirle campo a un nuevo “auto”, el auto respeto, la ética personal que separa lo negociable de lo no negociable, el punto del no retorno. La asertividad es una forma de conducta normal, enfatizan Neidharet, Weinstein y Conry (1989).

Por lo tanto, todos los seres humanos tenemos derechos, opiniones y reclamaciones que afectan a otras personas y en diversas ocasiones la única manera de lograr que se realice con una comunicación asertiva, es decir, en todos los ámbitos se da la violencia y por ende los conflictos se generan en los espacios sociales; las aulas son ámbitos de socialización en donde niños, niñas y adolescentes pasan gran parte de su vida y en donde se propician y establecen relaciones interpersonales. Los conflictos son inherentes a toda relación interpersonal, pero si los docentes desconocen herramientas para abordarlos y transformarlos, estos pueden llegar a desembocar en agresiones físicas, emocionales y psicológicas. Debido a lo que se planteó anteriormente, se consideró que la utilización de estrategias de asertividad como herramienta para la transformación de conflictos es un tema de gran importancia en el ámbito psicoeducativo, pues a través de su implementación, promoción y utilización se puede contribuir a la eliminación de acciones o factores que generan violencia y que impiden la convivencia pacífica en las aulas.

De ahí, que pese a lo anterior, la comunicación asertiva como herramienta para la transformación de conflictos “Mejorando la Formación Ciudadana y la Educación para la Paz en la comunidad educativa , pues al promover estas prácticas con los estudiantes contribuirán a que estos se apropien y se conviertan en agentes de cambio a través de sus acciones.

Por lo tanto, Por su parte, de Mézerville (2004) considera que el concepto de autoafirmación se caracteriza por la capacidad que tiene la persona de expresar abiertamente sus deseos, pensamientos o habilidades y la define como la libertad de ser uno o una misma y poder conducirse con autonomía y madurez. Lo contrario a la autoafirmación implicaría inhibirse o anularse. Branden, citado por este autor (2004, p. 76), define este concepto como uno de los pilares de la autoestima y establece que: La autoafirmación significa respetar mis deseos, necesidades y valores y buscar su forma de expresión adecuada. O sea, la disposición a valerme por mi mismo, a ser quien soy abiertamente, a tratarme con respeto en todas las relaciones humanas.

El primer acto de autoafirmación, el más básico, es la afirmación de la conciencia. Esto supone la elección de ver, pensar, ser consciente, proyectar la luz de la conciencia al mundo exterior y al mundo interior, a nuestro ser más íntimo.

En efecto; mientras que a mediados de los años setenta, cuando menos las dos terceras partes de los países del mundo estaban regidos por dictaduras, a finales de los noventa este porcentaje ha caído significativamente hasta situarse en menos de un tercio, al mismo tiempo que los regímenes democráticos han crecido con una rapidez pocas veces vista.

Este proceso de sostenida expansión espacial de la democracia encierra, no obstante, una curiosa paradoja: tiene lugar en el mismo momento en que la propia democracia, como forma paradigmática de organización política, aparece seriamente cuestionada en su eficacia, a la luz de su supuesta incapacidad de dar respuestas efectivas a las demandas de profundización de sus contenidos. A las ya clásicas críticas de que a lo largo de los últimos ciento cincuenta años fue objeto la democracia liberal, se suman ahora los duros cuestionamientos que -desde diferentes posiciones ideológicas- se dirigen contra las modernas democracias del bienestar.

Los autores Spencer y Spencer (1993) consideran que es “una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio” (p. 9). Rodríguez y Feliú (1996) las definen como

“Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad”. Ansorena Cao (1996) plantea: “Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable.” (p.76)

Hablar de ciudadanía y de reconciliación la primera implica contextualizarse en la democracia, en razón al vínculo que existe entre ambas, ya que como lo plantea Juan Horrach (2009) “es el ciudadano, en el uso de las libertades y obligaciones inherentes a su condición, el que permite que la democracia se mantenga” (p. 2), como un objetivo, una finalidad que siempre está pendiente de realización plena y la segunda la reconciliación es el «restablecimiento de la concordia y la amistad entre dos o más partes enemistadas.

El fenómeno de la reconciliación en F. Aureli y Frans B. de Waal es: «Reunión amistosa post-conflictual entre previos oponentes que restaura una relación social alterada por el conflicto. En este sentido, la reconciliación es un mecanismo de resolución de conflictos. Si esta función no está implicada o no puede demostrarse, debe utilizarse un término más descriptivo»

Además la reconciliación es producto de el conflicto armado en Colombia inició hace aproximadamente cincuenta años, con la disputa del poder entre los partidos políticos de los liberales y conservadores, cuyo objetivo era el control del país. Debido a estas confrontaciones, empezaron a surgir los grupos al margen de la ley, algunos de estos fueron Farc, Eln, M-19, Unión Patriótica, entre otros. A través de los años, se han intentado varios diálogos con los grupos armados, con el fin de buscarle solución a las confrontaciones, ya que estos conflictos le han dejado al país secuelas económicas, políticas y sociales. En la actualidad, el gobierno colombiano está abogando por un proceso de negociación, en el cual se está realizando un acercamiento con el grupo armado, Fuerzas Revolucionarias de Colombia -FARC-, con el objetivo de buscar la dejación de las armas, y así forjar un camino hacia el proceso de perdón, reconciliación y paz.

De ahí que la brusquedad de este perdón y reconciliación se hizo necesario la comunicación asertiva, los procesos de justicia transicional tienen por objeto restablecer las condiciones naturales de las instituciones estatales, camino de la verdad, la justicia y la reparación. En rigor, no constituyen un tipo especial de justicia, sino, un sistema de justicia adecuado a sociedades en las que han ocurrido violaciones sistemáticas a los derechos humanos. Así, buscando crear las condiciones para la convivencia pacífica, plantean la necesidad de a-) adelantar una reconstrucción de los acontecimientos -mediante los testimonios de los victimarios- con objeto de desvelar la verdad histórica y de asignar responsabilidades individuales y colectivas, y de b-) reconocer y de reparar social e institucionalmente a las víctimas.

Ahora, dentro de la ciudadanía es importante la comunicación asertiva Garcés,(2011) sostiene que: “Los estudios sobre comunicación asertiva surgieron como una forma de solución ante la búsqueda de procesos no convencionales que favorecieran la calidad de las relaciones”.

Asimismo, la autora desarrolló un estudio investigativo que estuvo centrado en la necesidad de determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y la planificación del docente. Paralelamente se realizó una construcción teórica a partir de la revisión de diversas posturas frente a la comunicación en general y de forma más puntual se desarrolló una construcción en torno a la comunicación asertiva.

Para cumplir dicho objetivo se utilizó la escala Multidimensional de la Asertividad (EMA) de M. Flores y R. Díaz-Loving, con la finalidad de medir el nivel de asertividad antes y después de la aplicación del programa de entrenamiento. Para realizar las comparaciones de resultados se utilizó una T de Student para grupos menores de 30 personas. Se concluyó que el programa de entrenamiento fue eficaz en mejorar el nivel de asertividad de manera estadísticamente significativa. Por lo que se recomienda a Psicólogos Industriales el programa de entrenamiento utilizado en esta investigación para mejorar el nivel de asertividad de sus trabajadores

En el contexto de la educación superior todas las instituciones ya sea públicas o privada están propiciando espacios de intercambio, mediante comunicación asertiva, con jóvenes de otras instituciones universitaria internacional y desde encuentro de valores cultura política se fomenta un desarrollo de competencias



encaminados todos hacia el respeto consigo mismo con la sociedad y con el entorno ambiente coincidiendo en un amor al planeta.

Además, la importancia de desarrollar las competencias ciudadanas se debe a que estas se reflejan en el comportamiento de los estudiantes el cual viene con costumbres aprendidas, enraizadas durante la educación secundaria, de indisciplina y de no tolerancia lo que se hace imprescindible trabajar desde la educación superior la valoración de las diferencias, la pluralidad y el respeto los valores mediante una comunicación asertiva.

Ahora bien, el autor Weymann (2006) se planteó como objetivo de estudio, comprobar la efectividad del Programa de Entrenamiento para el Desarrollo de Comunicación Asertiva basado en Habilidades Cognitivas (PEC-W). El estudio de tipo pre- experimental se trabajó con una muestra de 11 personas de nivel administrativo y técnico, equivalente al 50% de los empleados de una empresa dedicada a la comunicación en televisión de la ciudad de Guatemala.

De ahí que el autor dice Chau y otros (2004) las competencias ciudadanas como en toda competencia se evidencian en la práctica, en lo que las personas hacen. La acción ciudadana ejercida de manera autónoma es el objetivo fundamental de la formación ciudadana.

Ahora bien, el autor Berduo y López (2004) al momento de realizar el estudio sobre las técnicas psicopedagógicas asertivas aplicadas por maestros de educación primaria, se propusieron sistematizar éstas para maestros de educación primaria, incrementando sus habilidades docentes y sus relaciones con los alumnos de educación; para permitir que el joven aprenda a relacionarse positivamente con adultos y compañeros, mostrando afecto y reconocimiento hacia determinadas personas y hacia si mismos; expresar sentimientos y opiniones; argumentar las propias ideas y confrontar con otros los propios puntos de vista, trabajar cooperativamente, contribuir a la elaboración de normas colectivas y a la regulación de la vida de grupo basándose en relaciones de confianza, respeto y rechazando todo tipo de discriminación debida a factores personales, sociales o culturales.

## Materiales y Métodos

El método aplicado para esta investigación es el cualitativo a partir del cual se plantea un problema de estudio delimitado y concreto, donde el marco teórico no requiere de la formulación de hipótesis sino variables de estudio que se someten a prueba mediante un diseño de investigación apropiado.

En dicha investigación predomina la práctica interpretativa que hace al mundo visible, lo transforma y lo convierte en una serie de representaciones en forma de anotaciones y documentos.

Como bien lo cita Hernández, Fernández y Batista (2006) el investigador plantea un problema pero no sigue un proceso claramente definido, comienza examinando el mundo social y permite trabajar de manera subjetiva donde este proceso desarrolla una teoría coherente con lo observado a lo largo de la investigación. Parte de lo particular a lo general y se fundamenta en un proceso meramente inductivo. Por ser de El paradigma Socio crítico tiende a hacer un análisis profundo de los acontecimientos reflejados en la sociedad para transformarlos, pero para lograrlos, el investigador debe tener una postura ideológica o creencias que le permitan tener un criterio ante la vida. Este paradigma no se sintetiza a develar las ataduras ocultas sino a emanciparlas y romperlas para transformar la realidad.

El método o modelo de conocimiento es la observación participante. Implica que los sujetos de investigación así como el investigador están en constante reflexión y autorreflexión para la solución a sus problemas. Esta perspectiva surge como respuesta a las tradiciones positivistas e interpretativas y pretenden superar la reducción de la primera y lo conservador de la segunda, admitiendo una ciencia social que no sea ni puramente empírica ni solo interpretativa.

La investigación bajo el método de la observación permite detectar el comportamiento de

La reflexión sobre las consecuencias del cambio permite que se produzca un proceso sistemático de aprendizaje que conduce entonces, a plantear nuevos cambios y de esta manera se repite el proceso.

El universo de la investigación es el estudiantado de diferentes instituciones universitarias, en asignatura de Constitución Política y en la asignatura de comunicación.

El total de los estudiantes de Constitución Política (60) estudiantes de comunicación (65). La población correspondió a (125) estudiantes de ambas asignaturas.

La muestra estuvo formada por sesenta y dos (62) estudiantes de las diferentes asignaturas lo que representa un 50% de estudiantes de las diferentes universidades la muestra se obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 NPQ}{(N-1)E^2 + Z^2 PQ}$$

Donde

N =Población                      P =Probabilidad

Q= No probabilidad                      E= Error admitido

Z=Valor estandarizado (Nivel de confianza)

Cálculo de la muestra

Tabla 4-Calculo de la Muestra

Error	Nivel de confianza	P	Q	$n = \frac{z^2 NPQ}{(N-1)E^2 + Z^2 PQ}$
10%	1,96	50%	50%	125
5%	1,65	50%	50%	62

Fuente elaboración propia (2018)

Como el error del 10% es admisible se tomó la muestra de sesenta y dos (62) estudiantes de las asignaturas de Constitución Política y de comunicación.

En el siguiente cuadro, se detalla lo arriba mencionado, Debe aclararse que la muestra está calculada a partir del número de estudiantes que respondieron el cuestionario y equivalente a 125 estudiantes. Siendo así representativa frente a la población determinada en esta investigación la cual fue diseñada para 62 estudiantes de las asignaturas constitución política y de comunicación, se tuvo como instrumento la encuesta, para

estudiantes de las diferentes Instituciones Universitaria, en la recolección de los datos o de la información requerida, se hizo necesario la tabulación y esta a su vez fue procesada, nos permitirá cualificar la problemática antes y después de aplicada o implementada, la muestra determinada para esta investigación.

Para la obtención de los resultados se recolectan datos y se llevan a un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales para el análisis estadístico y gestión de información que es capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos (Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)). Este software permite la interpretación de la información mediante el procesamiento de datos, al resumir esa información y realizar un análisis e interpretación de los mismos. Mediante el SPSS.

### **Discusión y resultado**

Para conocer la percepción de las diferentes universidades, la discusión respecto a la temática objeto de investigación se utilizó la técnica de la encuesta que según Arias (2012), consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. En cuanto al instrumento Bavaresco (2004), afirma que estos nos conducen a una discusión y a la solución de los problemas planteados. Por lo cual se utilizó el cuestionario cerrado y abierto; con 35 preguntas con cuatro alternativas de respuesta, siempre, casi siempre a veces y nunca; y preguntas con otras alternativas de respuesta.

En cuanto, a la presentación del instrumento, se organizó de la siguiente forma: 1. Instrucciones para su llenado, 2. Presentación de los ítems y sus alternativas para ser respondidos.

En primera instancia se les presentó los conceptos de conversación y de diálogo para identificar las características de cada una de estas formas básicas de comunicación oral, utilizando las técnicas de la comunicación asertiva, brindándoles dos opciones de respuesta verdaderas y falsas. Seguidamente los ítems con alternativas de respuesta utilizando la escala de lickert siempre, casi siempre, a veces, nunca. También se utilizó si y no y otras alternativas como opciones de respuesta en los ítems.

Finalmente se le presentó una opción de respuesta de escala de 1 a 5 únicamente. El producto final de este es que al interactuar con las personas se evidencia un reconocimiento de las características básicas de las

formas de comunicación esto se evidencia en la encuesta cuando el 95.1% afirma positivamente conocerlas, y solamente un 1,50 la desconoce un 50% dice que la formulación considera la importancia de una comunicación positiva predomina la reconciliación frente a un 50% afirma lo contrario.

También

se evidencio que 25,31% de estudiante tiene relaciones inadecuada con sus compañeros, al interrogar las relaciones entre docentes y docente se evidenció un 5, 3% presento que algunos necesitan de técnicas de comunicación asertivas para evitar discrepancia entre maestros. Al ítem de relaciones estudiantes y estudiantes se evidencio un alto porcentaje 75,2% no poseer comunicación asertivas.

Esto es evidencia cuando el 25,15% siempre propicia la comunicación asertiva frente a un 33,52% lo hace en sus diferentes formas, también se pudo observar que el 75,71% siempre considera que la comunicación oral es fundamental para solucionar conflictos frente a que al 75,59% considera que las competencias ciudadanas son necesarios frente a un conflicto. De esta forma es la mejor la Reconciliación..

Del mismo, modo se observa que el 74,72% casi siempre considera la comunicación asertiva y una comunicación adecuada y positiva es una de las mejores forma para la solución del conflicto en Colombia por otro lado el 50,22% considera que siempre es la mejor vía en la reconciliación.

Se recomienda mejorar la comunicación al interior de las dos universidades donde el centro de la comunicación sea estudiantes, asimismo se elaboran un plan de mejora inicialmente con los docente y posteriormente con los estudiantes que se evidenciaron tener malas relaciones con sus compañeros docentes en la comunidad académica las que se detallan de la siguiente forma:

- Plan de tertulias de diferentes texto relacionados con comunicación asertiva.
- La elaboración de diferentes talleres de comunicación asertiva.
- El diseño de imágenes y graficas donde se evidencie la comunicación asertiva
- El compromiso de trabajar al interior la comunicación asertiva y participar en eventos relacionado a la reconciliación, paz y comunicación asertiva.”.

- La Creación de un periódico dedicado a los conflictos que se presenten en el interior de la Universidad, para utilizar el plan de mejora de comunicación asertiva
- Instituir un día de reconciliación
- Participar en eventos nacionales e internacionales para socializar las experiencias de la comunicación asertiva.

## Conclusiones y recomendaciones

En síntesis de esta investigación se percibe que los estudiantes de la Universidad presentan conocimiento en cuanto a la conceptualización de las competencias ciudadanas, sin embargo, cuando interpretan problemas de corte emocional ante una situación problema expuesta en materia de comunicación asertiva se evidenció que es necesario fortalecer tanto para estudiantes como docente incluso.

La investigación presentada se sustenta en los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento para identificar los conocimientos en comunicación asertiva, reconciliación, competencias ciudadanas y sus componentes, pero una vez realizada la interpretación de los resultados consideramos:

- Se evidenció en los resultados que los estudiantes si identifican los componentes de las competencias como son el conocimiento, cognitivo el emocional el comunicativo y el integrador.
- Reforzar en las estrategias de las competencias ciudadanas en la universidad.
- Capacitar y crear un plan de mejoras a los estudiantes de la Universidad.
- Trabajar la lectura crítica partiendo de tertulias y textos de comunicación asertiva, como también trabajar las competencias ciudadanas desde sus componentes.
- Crear un plan de mejora para docente en materia de comunicación asertiva. Así como las actitudes ante los jóvenes estudiantes a nivel superior demuestran una actitud de rebeldía y agresividad

ante situaciones de tolerancia cuando no obtienen lo que ellos desean, sus reacciones son de pasividad ante hechos reales y problemáticas sociales, se muestran muy desinteresados a ser líderes a trabajar por los demás, son evasores de realidades propias de un país que vive en permanente violencia y conflicto.

Se recomienda diseñar un plan de mejora de comunicación asertiva para desarrollar las competencias ciudadanas y estar preparados siempre a la reconciliación ante actitudes de agresión y violencia.

- Reforzar en las estrategias de las competencias ciudadanas en la universidad.
- Creación de plan de mejora para estudiante y docentes.
- Trabajar texto a través de tertulia donde se evidencie la comunicación asertiva.
- Elaborar un periódico con acciones y actitudes negativas de comunicación para ir aumentando el plan de mejora que se evidencie.
- Seguir participando en el interior y exterior del aula y hacer visible los proyectos de investigación y contribuir a otras instituciones donde se evidencie agresión conflicto y violencia.

## Referencias bibliográficas

- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta. Fidas G. Arias Odón.
- Arteta, C. (2011). El problema del otro en la enseñanza problemática. Amauta, (17), 85-92. Recuperado de <http://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/Amauta/article/viewFile/602/353>
- Bavaresco, A. (2004). "Proceso metodológico de la Investigación". Venezuela
- Domínguez, J., López, A., & Álvarez, E. (2014). Implicación de variables sociales y educativas en la conducta asertiva adolescente. Aula abierta, 43, 26-31.
- Garcés, Yancy (2011). Comunicación Asertiva y Planificación del docente. República Bolivariana de Venezuela. La universidad del Zulia. Recuperado de [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_arquivos/70/TDE-2011-06-16T15:25:00Z1117/Publico/garces\\_yancy.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/70/TDE-2011-06-16T15:25:00Z1117/Publico/garces_yancy.pdf)

- Güell, M., & Muñoz, J. (2000). Desconócese a ti mismo. Programa de alfabetización emocional. Barcelona: Piados.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2006), "Metodología de la Investigación". Venezuela 4ta Edición, Mc Graw Hill.
- Iguaran V., y Campo L. (2017). Eficiencia en la productividad desde la perspectiva del cliente interno y externo en las empresas recicladoras del plástico en el departamento de la Guajira-Colombia. Revista Investigación e Innovación en Ingenierías, vol. 5, n°. 1, pp. 72-9, 2017. DOI: <https://doi.org/10.17081/invinno.5.1.2617>
- Jiménez Coronado, A. M. (2016). Estrategia de competitividad y emprendimiento, una revisión de la literatura. Investigación e Innovación en Ingenierías, 4(2), 72-118. DOI: <https://doi.org/10.17081/invinno.4.2.2492>
- Mézerville, G. D. (2004). Ejes de salud mental: los procesos de autoestima, dar y recibir afecto, y adaptación al estrés.
- Miralles, J. A. H. (2009). Sobre el concepto de ciudadanía: historia y modelos. Factótum, 6(2009), 1-22.F. Aureli y Frans B. de Waal es Yancy (2011)
- Naranjo Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 8(1).
- Niebles, L. (2018). Capacidad asociativa como elemento impulsor de la gerencia exitosa. : Caso: MIPYMES Agrícolas en el Departamento del Atlántico, Colombia. Editorial Corporación Universitaria Latinoamericana. Colombia
- Pérez, T. H. P. (2011). Conflicto y posconflicto en Colombia: una mirada a la política de seguridad democrática. Magistro, 5(10), 129-150.
- Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad: aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo. Editorial Norma. Weinstein y Conry (1989).



- Silva, A. R., & Torres, E. C. (2005). La formación de competencias ciudadanas. Asociación Colombiana de Facultades de Educación, ASCOFADE. Berduo y López (2004)
- Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993). Competence at Work, New York, John Wiley and Sons. Ansorena Cao (1996)
- Viloria A. & Quintero W. (2016). Gestión SAT río manzanares. Investigación e Innovación en Ingenierías, vol. 4, no. 2, pp. 128-135. DOI: <https://doi.org/10.17081/invinno.4.2.2493>
- Weymann, L. (2006). PEC-W Programa de entrenamiento para el desarrollo de comunicación asertiva basada en habilidades cognitivas. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Guatemala.