



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS:  
CASO FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UTMACH**

**MORENO ECHEVERRIA CESAR ANTONIO  
LICENCIADO EN COMUNICACION**

**MACHALA  
2024**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES  
UNIVERSITARIOS: CASO FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
DE LA UTMACH**

**MORENO ECHEVERRIA CESAR ANTONIO  
LICENCIADO EN COMUNICACION**

**MACHALA  
2024**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN**

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O  
INTERVENCIÓN**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES  
UNIVERSITARIOS: CASO FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES DE LA UTMACH**

**MORENO ECHEVERRIA CESAR ANTONIO  
LICENCIADO EN COMUNICACION**

**LAZO SERRANO LIZETTE IVONNE**

**MACHALA  
2024**

# COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS MORENO ECHEVERRÍA CÉSAR ANTONIO



Nombre del documento: COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS MORENO ECHEVERRÍA CÉSAR ANTONIO.pdf  
ID del documento: 36d2b4d0261f34c47faec2b5b94412314cdbc14  
Tamaño del documento original: 1,05 MB  
Autores: []

Depositante: Lazo Serrano Lizette  
Fecha de depósito: 13/2/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 13/2/2025

Número de palabras: 16.626  
Número de caracteres: 107.949

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://www.redalyc.org/journal/5891/589164355001/html/">www.redalyc.org</a>   Desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes de la ... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (79 palabras)
2	<a href="https://www.redalyc.org/journal/2823/282362941009/282362941009.pdf">www.redalyc.org</a>   Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades bla... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (53 palabras)
3	Solis - Medina TRAB. TITULACION FINAL Sin Referencias.pdf   Solis - Medi... #180288 El documento proviene de mi grupo 7 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (54 palabras)
4	<a href="http://dx.doi.org/10.33890/innova.v6.n3.1.2021.1858">dx.doi.org</a>   Hábitos de estudio y motivación para el aprendizaje en estudiantes univ... 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (49 palabras)
5	<a href="http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4565/6/MUACS-2015-MDU-CD00029.pdf.txt">repositorio.utmachala.edu.ec</a>   Modelo epistemológico pedagógico en la práctica e... 6 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (53 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://www.redalyc.org/journal/5891/589164245001/589164245001.pdf">www.redalyc.org</a>   La comunicación no verbal en la formación inicial del Comunicad... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95671/Moreira_BDA-SD.pdf?sequ...">repositorio.ucv.edu.pe</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
3	<a href="https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/10584/11990/1/1006575946.pdf">manglar.uninorte.edu.co</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	Documento de otro usuario #59ee49 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
5	<a href="https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v14n4/0718-5006-formuniv-14-04-49.pdf">www.scielo.cl</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, MORENO ECHEVERRIA CESAR ANTONIO, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS: CASO FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UTMACH, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



---

MORENO ECHEVERRIA CESAR ANTONIO

0705839512

## **Dedicatoria**

*Dedico este trabajo a Dios, por tener salud, cuidarme y darme sabiduría para hacer esta investigación. A mi familia, fuerza que me impulsa, motiva y apoya en este camino. Su amor y aliento constante me guían en cada paso hacia la meta deseada, motivo por el que me llena de gratitud y satisfacción.*

*Sus enseñanzas han tenido un papel crucial en mi desarrollo profesional y personal, a cada uno de los docentes por su dedicación y paciencia en este recorrido académico.*

*Por último, a los compañeros y amigos que se hizo en el camino, transmitiendo enseñanzas, risas y palabras de aliento para seguir adelante.*

## **Agradecimiento**

*Agradezco a mi tutora de tesis, Mgs. Lizette Lazo, por su guía y paciencia incondicional para sus alumnos; sus palabras motivan a seguir luchando por conseguir lo que queremos, el valioso conocimiento que proporciona a los estudiantes, a lo largo de la carrera.*

**Resumen:**

La comunicación asertiva es una competencia indispensable en el desarrollo académico y profesional, debido a que le permite a los estudiantes expresar ideas, defender sus puntos de vista, sin irrespetar los de la otra persona. Esta investigación analiza la importancia de la comunicación asertiva en estos dos ámbitos de los estudiantes de octavo semestre y futuros profesionales de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala. Para ello se empleó el método mixto apoyado en técnicas como: encuestas, Test Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Florez Galaz, M. y Diaz- Loving R. (2004) además de entrevistas tipo semi estructuradas con expertos en comunicación y psicología.

Los resultados mostraron que, si bien la mayoría de los alumnos investigados reconocen la relevancia de la comunicación asertiva, existen dificultades al momento de ponerla en práctica. Así mismo se identificó tres factores clave: la asertividad, la no asertividad y la asertividad indirecta, siendo esta última la que mayor predomina en algunas carreras. Adicional a ello se determinó que la comunicación asertiva influye en el desempeño académico y profesional, impactando en el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el liderazgo. No obstante, la formación universitaria actual no incluye suficientes estrategias para su desarrollo.

Producto de los hallazgos, se recomienda implementar módulos específicos sobre comunicación asertiva en la malla curricular, el uso de metodologías activas como debates y juegos de roles, la capacitación del maestro en estrategias de enseñanza de habilidades comunicativas y la creación de espacios de reflexión y retroalimentación. De esta manera logrará fortalecer la formación en comunicación asertiva y mejorar la preparación de los estudiantes universitarios para los desafíos del mundo profesional.

**Palabras Claves:** Comunicación asertiva, Habilidades blandas, Desempeño académico, Desempeño profesional

**Abstract:**

Assertive communication is a vital skill in both academic and professional environments, allowing students to share their ideas and stand up for their views while respecting others. This study examines the impact of assertive communication among eighth-semester students and future professionals from the Faculty of Social Sciences at the Universidad Técnica de Machala. A mixed-methods approach was used, combining surveys, the Multidimensional Assertiveness Scale (EMA) by Florez Galaz and Diaz-Loving (2004), and semi-structured interviews with experts in communication and psychology.

Findings show that while most students understand the value of assertive communication, many find it challenging to practice. Three main aspects were identified: assertiveness, non-assertiveness, and indirect assertiveness; with the latter being more common in certain academic areas. Moreover, assertive communication was found to have a significant effect on both academic and professional success, influencing teamwork, conflict resolution, and leadership. Despite this, current university programs do not provide enough opportunities for developing this skill.

To address this gap, it is recommended to integrate assertive communication modules to the curriculum, using interactive methods like debates and role-playing, training teachers in communication strategies, and open up academic spaces for reflection and feedback. These steps would help students to build stronger assertive communication skills and be better prepared for their professional challenges.

**Keywords:** Assertive communication, Soft skills, Academic performance, Professional development.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen: .....	2
Abstract: .....	3
ÍNDICE DE TABLA .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
Capítulo 1. Contextualización del estudio.....	8
1.1 Justificación .....	8
1.2 Objetivos de la investigación .....	12
1.2.1 Objetivo General.....	12
1.2.2 Objetivos Específicos.....	12
Capítulo 2. Antecedentes del tema.....	13
2.1 Comunicación y Asertividad: Definición de comunicación asertiva .....	13
2.2 Componentes y Práctica de la Comunicación asertiva .....	15
2.3 Tipos de comportamientos en la Comunicación / o Estilos de comunicación .....	15
2.4 Técnicas para poner en práctica la comunicación asertiva .....	16
2.5 La Academia y la Comunicación asertiva .....	17
2.6 Comunicación asertiva y la formación profesional .....	18
2.7 Influencia de la Comunicación asertiva en la Formación del Comunicador profesional .....	19
2.8 Estrategias para la Inclusión de la Comunicación Asertiva en el Currículo Académico.....	19
Capítulo 3. Materiales y métodos.....	21
3.1 Metodología.....	21
3.2 Muestra .....	22
Capítulo 4. Resultados .....	29
4.1 Resultados de encuestas a los estudiantes de octavo semestre de la Facultad de Ciencias Sociales de la UTMACH .....	29
4.1.2 Resultados del TEST EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) – creado por la Dra. Flores Galaz, M y el Dr. Díaz-Loving R.....	64
4.1.2 Resultados de las entrevistas a expertos .....	77
4.1.2.2 Resultados de entrevista a comunicadores.....	80
4.1.2.3 Resultados de entrevista a docente investigadora .....	82
4.2 Discusión .....	85
4.3 Conclusiones.....	87

4.4 Recomendaciones: .....	88
4.5 Anexos .....	89
4.5.1 Test Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Florez y Diaz Loving .....	89
4.6 Instrumentos para aplicar en la investigación.....	91
4.6.1 Encuesta .....	91
4.6.2 Cuestionario para la entrevista a los especialistas o expertos.....	95
4.6.3 Evidencias entrevistas realizadas a expertos: .....	98
4.6.4 Evidencias de aplicación de Encuesta y Test EMA Online realizadas en las carreras de la FCS de la UTMACH .....	99
4.6 Referencias Bibliográficas .....	100

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1</b>	22
<b>Tabla 2</b>	23
<b>Tabla 3</b>	24
<b>Tabla 4</b>	29
<b>Tabla 5</b>	31
<b>Tabla 6</b>	32
<b>Tabla 7</b>	34
<b>Tabla 8</b>	36
<b>Tabla 9</b>	39
<b>Tabla 10</b>	41
<b>Tabla 11</b>	45
<b>Tabla 12</b>	49
<b>Tabla 13</b>	53
<b>Tabla 14</b>	57
<b>Tabla 15</b>	59
<b>Tabla 16</b>	61
<b>Tabla 17</b>	64
<b>Tabla 18</b>	65
<b>Tabla 19</b>	67
<b>Tabla 20</b>	68
<b>Tabla 21</b>	71
<b>Tabla 22</b>	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	30
<b>Figura 2</b>	31
<b>Figura 3</b>	33
<b>Figura 4</b>	35
<b>Figura 5</b>	37
<b>Figura 6</b>	39
<b>Figura 7</b>	42
<b>Figura 8</b>	43
<b>Figura 9</b>	46
<b>Figura 10</b>	47
<b>Figura 11</b>	50
<b>Figura 12</b>	51
<b>Figura 13</b>	54
<b>Figura 14</b>	55
<b>Figura 15</b>	58
<b>Figura 16</b>	59

## Capítulo 1. Contextualización del estudio

### 1.1 Justificación

En los últimos años y sobre todo desde la pandemia de COVID-19 con el dominio de Internet y evolución constante de las TICS se han visto afectadas algunas de las habilidades de comunicación predominando lo digital y dejando en segundo plano, la comunicación tradicional haciendo que el lenguaje cambie, que las interacciones personales disminuya; más aún la pérdida de habilidades blandas o también denominadas en inglés “Soft Skills”, como la asertividad, que tiene un impacto significativo en la formación profesional de los individuos y en especial a los futuros comunicadores, debido a que es indispensable aprender a manejar las distintas formas de comunicación.

La Organización Mundial de la Salud reconoce a las habilidades blandas como:

“habilidades para la vida, necesarias para la interacción con otros y que permiten hacer frente a exigencias y situaciones desafiantes cotidianas es decir, que estas le permiten a la persona tomar decisiones, resolver problemas, pensar de manera crítica y creativa, comunicarse de manera efectiva, reconocer las emociones de otros y construir relaciones saludables a nivel físico y emocional” (Guerra, 2019, p.2).

Ortega (2016), define a las habilidades blandas como: “prácticas, actitudes y capacidades que tiene un individuo para vincularse e interactuar con su mundo. Además están relacionadas con las experiencias previas de la infancia, la adolescencia y trabajarlas desde temprana edad” (Fuentes et al, 2021, p.50).

Para Tseng et al (2019) algunas de las habilidades blandas están conformadas por: “trabajo en equipo, pensamiento crítico y analítico, comunicación asertiva, creatividad, empatía, resolución de conflictos, resiliencia y demás que garanticen el éxito personal y laboral de los estudiantes” (Fuentes et al., 2021, p. 50).

Con base a estas premisas las habilidades blandas tienen repercusión positiva en la efectividad laboral y personal, debido a que las instituciones en la etapa de selección de su personal toman en mayor consideración a las habilidades no cognitivas, que las habilidades técnicas (Marrero et al., 2018).

Un estudio realizado hace una década por la consultora Lee Hecht Harrison DBM, que encuestó a más de 200 empleadores y 300 estudiantes en Perú, reveló una discrepancia

significativa en la percepción sobre la preparación de los recién egresados para ingresar al mercado laboral. Según el estudio, el 80% de las empresas encuestadas consideró que los recién egresados no están preparados para sus primeros cargos laborales debido a la falta de habilidades blandas, sentido ético, flexibilidad y adaptabilidad. Sin embargo, el 84% de los estudiantes encuestados cree que sí están preparados para ingresar al mercado laboral. (Kerkich, 2019).

En el siglo XXI, un mundo en constante cambio requiere profesionales con diversas competencias, como pensamiento estratégico, sistémico, liderazgo y mentalidad abierta. Esto significa no solo alcanzar los objetivos empresariales, sino también los personales, a través de la escucha activa, un adecuado manejo de las emociones y los procesos de socialización (Fuentes et al., 2021).

Diversos estudios mundiales han determinado que es necesario que los profesionales con una sólida formación académica desarrollen habilidades comunicativas sociales como la asertividad, que forma parte de las llamadas habilidades blandas.

En este contexto, la comunicación asertiva es la habilidad comunicativa caracterizada por ser una forma respetuosa, directa y clara de expresar opiniones o pensamientos, sentimientos y necesidades sin violar o agredir los derechos de los demás, ni a los propios.

Para Da Dalt de Mangione y de Anglat (2002) la comunicación asertiva es “la capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad” (Armas Peña, 2020, p. 2). En el quehacer laboral, indistintamente de la profesión es necesario desarrollarla, dado que ayuda a reducir los niveles de estrés y se evita el mal humor, porque no se sobrecargan de responsabilidades, en comparación con otras personas que no saben decir “no”.

Hace diez años, ya se mencionaba la comunicación asertiva como uno de los requisitos importantes en el CV de los profesionales para aplicar a un puesto laboral. En la actualidad, cada vez va tomando mayor fuerza de manera que el proceso de selección de personal humano en distintas empresas es riguroso, y eligen a aquellos que presentan la capacidad de desarrollarse en un buen entorno comunicativo. En el sector público, no es la excepción ya que estas instituciones están de manera constante en el ojo crítico de la ciudadanía, su integridad y servicios deja mucho que hablar, por ende, requieren de que su personal humano tengan estas actitudes (habilidades blandas) para así se cumplan los objetivos institucionales y haya buena

comunicación entre todos los servidores públicos de la entidad u organización (Cordero, et al., 2020).

Bajo este contexto, las empresas prefieren profesionales con atributos en habilidades blandas (Soft Skills), que traen consigo la predisposición a la comunicación asertiva (Kerkich, 2019).

Las habilidades duras, ya no son suficientes para tener éxito, sino que las empresas al momento de elegir a su personal se enfocan en las personas que cuentan con las habilidades blandas, para que sepan adaptarse a cualquier circunstancia en el presente, más de su área por lo que también se han denominado habilidades socioemocionales para el siglo XXI (Fernández et al., 2022).

No obstante, Fuentes et al. (2021) enfatizan que los aspirantes a un puesto en una empresa no están preparados para trabajar. En el siglo XXI, existe una alta demanda de colaboradores competentes en habilidades blandas. Sin embargo, los sistemas educativos, tanto básicos como superiores, no se han enfocado en desarrollar y fortalecer estas habilidades.

Indistintamente en cualquier área profesional, y más aún si se trata de un comunicador las instituciones requieren que los aspirantes a un cargo tengan facilidad de palabra, sepa trabajar en equipo, bajo presión y capaz de resolver problemas y ser propositivos. Sumado a eso algunos autores afirman que la asertividad, guarda relación con la comunicación no verbal, por la forma corporal en la que el individuo interactúa con su interlocutor.

Almeida et al., (2016) expone que una investigación efectuada en Ecuador, en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), en el año 2016 referente a la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social detalló que existe un bajo desarrollo de las habilidades para la comunicación no verbal en los egresados de la carrera de Comunicación Social.

Almeida et al., (2016) enfatiza la idea de Kaplún (1998) referente a la relación entre educación y comunicación justificando que “al comunicarse se produce un proceso de aprendizaje tanto a nivel educativo como comunicativo, ya que aprenden unos de otros, se intercomunican, pues el lenguaje es una herramienta de pensamiento” (p. 138). Del mismo modo, la autora resalta lo que plantea Román (2005) y sus tres líneas de estudio de la comunicación no verbal: Kinesia (movimientos del cuerpo), paralingüística (cualidades de la voz) y proxémica (espacio personal). Mehrabian (1972), quien descompuso en porcentajes el

impacto de un mensaje: 7% es verbal, 38% vocal (tono, matices y otras características) y un 55% señales y gestos. Esto permite que el comunicador sea capaz de desarrollar sus habilidades comunicativas en el ejercicio de su profesión (Almeida et al., 2016).

Una exploración académica efectuada por la Universidad Técnica de Babahoyo, referente al proceso de formación del comunicador social y su pertinencia en el desempeño profesional muestran falencias en los estudiantes que en ciertos casos no son corregidas, la palabra hablada no convence a la audiencia; la información debe ser clara y con palabras adecuadas (Vaca, 2018).

De los pocos estudios referente a este tema han documentado la influencia positiva de la comunicación asertiva en la formación académica y profesional. Por ejemplo, Romero de Mereles (2021), destaca que los estudiantes que practican la comunicación asertiva muestran un mejor desempeño académico y una mayor satisfacción con su formación profesional. De igual manera, investigaciones realizadas en diferentes universidades y carreras han corroborado estos hallazgos, sugiriendo que la incorporación de estrategias de comunicación asertiva en el currículo académico mejora significativamente los resultados educativos (Bernal et al., 2022).

El presente estudio, se centra en la Carrera de Comunicación de la Universidad Técnica de Machala, donde hace más de 33 años se gradúan profesionales en este ámbito, con procesos de formación profesional basados en el desarrollo de las habilidades duras, de acuerdo a la revisión de la malla curricular actual. En esta revisión curricular, tampoco se evidencian asignaturas directamente vinculadas con las habilidades blandas y en específico de la comunicación asertiva. De la misma forma, en la revisión del repositorio de sus publicaciones, no se encuentran investigaciones que expliquen o analicen la manera en que influye la falta de habilidades blandas o habilidades de la competencia comunicativa y escucha activa en los profesionales de esta rama.

Por tal motivo, la presente investigación se enfoca en explorar e identificar la incidencia de la comunicación asertiva en la formación académica y el desempeño profesional, de los estudiantes de comunicación de la Universidad Técnica de Machala provincia de El Oro, así como proponer estrategias para mejorar el desarrollo de esta habilidad dentro de dicho contexto. Por lo cual dicho trabajo se centra en responder la siguiente pregunta: **¿Cuán importante es la comunicación asertiva en la formación académica y profesional de los estudiantes de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala, en la provincia de El Oro?**

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar la importancia de la comunicación asertiva en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes de octavo semestre de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar la práctica de la comunicación asertiva de los futuros profesionales de las carreras de Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala considerando los factores de asertividad, no asertividad y asertividad indirecta.
- Determinar la percepción de los estudiantes respecto a la incidencia de la comunicación asertiva en su desempeño académico y profesional.
- Identificar las técnicas y estrategias necesarias para aprender sobre Comunicación asertiva en las diferentes carreras de la Facultad de Ciencias Sociales.

## **Capítulo 2. Antecedentes del tema**

### **2.1 Comunicación y Asertividad: Definición de comunicación asertiva**

En primer lugar, se definirá la comunicación, los principales conceptos e ideas de autores, luego la asertividad y por último se caracterizará a la comunicación asertiva, un tema muy poco estudiado en el área de la comunicación.

Comunicar es un proceso de intercambiar información entre emisor y destinatario, cuya finalidad es enviar o recibir un mensaje específico. Esta actividad constante predomina en las personas, las cuales comparten diversa información entre ellos, y este acto de comunicar es fundamental para la vida en la sociedad (Lesmes et al., 2020; Montes Reséndiz et al., 2024).

Las definiciones de asertividad a lo largo de la historia siguen conservando los mismos principios. En esa línea, la asertividad en la comunicación es un soporte fundamental para cualquier acto comunicativo que se desarrolle en cualquier ámbito: familiar, social, laboral, educativo y cultural (Lesmes et al., 2020; Salinas et. al, 2024).

Según Bautista et al. (2020), la asertividad se define como la autodefensa de un individuo ante las demás personas, expresando deseos, necesidades, expectativas, desacuerdos sin irrespetar las opiniones, emociones y derechos de expresión personal de los otros. De igual forma estos autores, conforme Andrew Rathus, manifiestan que la asertividad es aquella conducta de las personas que le permite enfrentar situaciones en base a sus propios intereses expresando sentimientos de manera honesta, directa, sin sentir ansiedad y sin prohibir los derechos de otros.

Bautista et al., (2020) mencionan que aquellos que ponen en práctica la asertividad son más seguros de sí mismos, existe más fluidez en su comunicación, son transparentes y no recurren frecuentemente al perdón, puesto que siendo directos y honestos se evitan los resentimientos. En ese sentido se puede deducir que la asertividad y la comunicación guardan relación ya que todo comunica; como lo verbal, no verbal y lo paraverbal la postura corporal, la tonalidad de la voz, la palabra hablada, la mirada y demás y estos son indicadores expresivos de asertividad.

Calua et. al (2021) explica que el origen de este término data en los estudios de Wolpe en el año de 1958, fue el pionero en utilizar la palabra “asertivo”, su historia se define por la inclusión en habilidades sociales, habilidades blandas, capacidades para la vida. Por otra parte, discute los hallazgos de Salter (2001) sobre las ventajas de ser asertivos, señalando que “la

persona asertiva actúa sin pensar, es directa, toma decisiones constructivas ante los problemas, no le importa lo que piense de ella, es feliz y libre de ansiedad” (Calua et al., 2021, p. 317).

La comunicación está presente en el ser humano desde su nacimiento, puesto que desde pequeño ve la manera de relacionarse con su entorno, con sus padres, su familia, mediante los gestos y expresiones faciales, el lloro hasta que poco a poco conforme a su crecimiento aprende a hablar (comunicación verbal).

La comunicación es una serie de pasos que no todas las veces el mensaje se transmite de una manera adecuada, debido a que existen diversas interferencias y distorsiones del mismo, los cuales varía entre, lo que se quiere decir (100%), lo que realmente se dice (80%), lo que se oye (60%); lo que se escucha y lo que se entiende (40%), lo que se retiene y lo que se repite 20%. (Lesmes et al., 2020).

Jadán et al. han afirmado lo siguiente:

El proceso formativo de los estudiantes debe garantizar que estos se preparen para incorporarse con éxito al mundo cambiante en el que viven. En correspondencia con ello, es de gran significación la formación del comunicador social, el cual debe estar dotado de una amplia cultura general que le permita gestionar programas, proyectos y formas de interrelación más participativas que favorezcan la intervención o comprensión de fenómenos sociales, económicos y culturales que puedan ser objetos de cambios desde la comunicación (Jadán et al., 2019, p.5).

En ese sentido, la sociedad necesita de un comunicador multifacético que sepa desenvolverse de manera profesional en cualquier contexto de espacio y tiempo, además que posea un sentido humanista, entendiendo las necesidades de los interlocutores y no dejar de lado la ética profesional, que es la mejor carta de presentación (Almeida Macías, M. & Ortiz Torres, E. 2016).

De acuerdo con los mismos autores, para que exista una buena comunicación con los interlocutores se necesita trabajar simultáneamente con la comunicación no verbal, que estudia la expresión corporal, las cualidades de la voz y el espacio personal o contacto físico entre emisor y receptor, del mismo modo que complementa lo expresado verbalmente por medio de las palabras.

## 2.2 Componentes y Práctica de la Comunicación asertiva

Para fomentar una comunicación asertiva, es de vital importancia comprender sus componentes principales: expresión verbal y no verbal, manejo de las emociones y capacidad de escuchar de forma activa.

Lesmes et. al, (2020) en su artículo Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? Expone 2 elementos de las habilidades comunicacionales: la empatía y los estilos de comunicación como los más importantes.

**Empatía:** Capacidad del ser humano para relacionarse de forma positiva, compartiendo los demás puntos de vista, emociones o sentimientos en determinadas situaciones del otro.

**Estilos de comunicación:** Aquellos centrados o descritos conforme a las habilidades sociales, de cada persona según el contexto siendo el estilo asertivo el más propicio para comunicarse y establecer relaciones.

Almeida Macías, M. & Ortiz Torres, E. (2016) destacan que es primordial el desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal. Esto permite que el comunicador pueda solucionar problemas profesionales y superar falencias en su formación, asegurando que haya congruencia entre lo que se dice y cómo se dice.

Existen diversos modelos teóricos que explican la comunicación asertiva. Uno de los más relevantes es el modelo de aprendizaje social de Bandura, que postula que las habilidades comunicativas se adquieren a través de la observación y la imitación de comportamientos asertivos (Solórzano Soto, 2018). Este modelo enfatiza la importancia del entorno y las experiencias previas en el desarrollo de competencias comunicativas.

De esta manera la comunicación asertiva es indispensable para establecer relaciones interpersonales saludables y efectivas, tanto en el ámbito académico como profesional.

## 2.3 Tipos de comportamientos en la Comunicación / o Estilos de comunicación

Algunos autores catalogan a los estilos como comportamientos en la comunicación. De acuerdo con la definición de De Vries et al. (2009), los estilos de comunicación son:

la forma en la cual una persona envía señales verbales, paraverbales y no verbales en las interacciones sociales las cuales denotan: a) quienes quieren ser o parecer, b) cómo tiende a relacionarse con las personas con las que él/ella

interactúa y c) la forma en que deben ser interpretados sus mensajes (citado en Armas, 2020, p. 3).

Según Lesmes et. al (2020) dentro de los estilos de comunicación se encuentran tres modelos: pasivo, agresivo y asertivo. Siendo este último, el más adecuado para la comunicación y el establecimiento de relaciones. No obstante, Zepeda y Castro (2014) añaden un estilo más, la comunicación agresiva-pasiva, en la cual la persona evita una confrontación directa, pero pretende seguir un propósito por medio de la manipulación (Citado en Gil et al., 2022, p. 90).

En ese sentido, Flores (2003) la define a la comunicación asertiva como “la conducta que permite a una persona actuar para implantar su propio interés, defenderse a sí mismo sin ansiedad y expresar sus derechos, sin destruir los derechos de otros” (citado en Castro et al., 2021, pág. 133).

Es importante distinguir la comunicación asertiva de los otros estilos comunicativos, como el pasivo, que implica la renuncia a expresar opiniones y deseos por miedo al conflicto, la comunicación agresiva, caracterizada por la imposición de las propias necesidades a expensas de los demás y la pasiva-agresiva, que se centra en transmitir sentimientos negativos por medio de indirectas, en vez de decir de forma abierta y directa.

La asertividad, en contraste, busca un equilibrio que favorece el respeto mutuo y la resolución positiva de diferencias (Castro Miranda & Calzadilla Vega, 2021). Con estas premisas se puede inferir que la comunicación asertiva es una forma de expresión clara, directa y respetuosa, que permite transmitir pensamientos, sentimientos y necesidades respetando los derechos de las demás personas sin agredir los propios. Este estilo comunicativo se caracteriza por un equilibrio entre la comunicación pasiva y la agresiva, promoviendo el respeto mutuo y la autoafirmación (Castro Miranda & Calzadilla Vega, 2021).

#### **2.4 Técnicas para poner en práctica la comunicación asertiva**

Según Peñafiel (2010), las técnicas de comunicación asertiva son:

Aquellos indicios que en la vida diaria expresamos ante el resto para darnos a conocer e invitar al interlocutor a que se exprese con libertad. Algunas de ellas son: Disco rayado, Banco de niebla, Aplazamiento asertivo, Aserción empática, Aserción de confrontación y Aserción subjetiva o del lenguaje del yo. (Citado en Gómez et al., 2023, p. 237)

**Disco rayado:** Repetimos nuestro punto de vista una y otra vez, con tranquilidad y calma, sin entrar en discutirlos ni en las provocaciones del otro.

**Banco de niebla:** Se trata de dejar claro que no vamos a cambiar de postura.

**Pregunta asertiva:** Aquella en la que se pretende “Convertir al enemigo en aliado”.

El mismo autor, hace un foco en la técnica del aplazamiento asertivo, la cual consiste en aplazar la respuesta hasta que estemos más tranquilos. Por lo tanto, debemos posponer nuestra respuesta a la crítica hasta sentirnos calmados y capaces de responder adecuadamente.

Torres (2018), sostiene que esta habilidad se adquiere replicando dichos comportamientos. Técnicas que permita identificar claramente las prioridades, intenciones, objetivos, necesidades, autorregular las emociones, ser empáticos y saber escuchar. Citado en Briones et al. (2020)

## **2.5 La Academia y la Comunicación asertiva**

La academia juega un papel importante en la formación de profesionales, indistintamente de su especialidad, más aún si se desea ser un comunicador, que como se lo mencionó con anterioridad debe ser humanista, empático, en términos sencillos, vincularse de forma positiva con los demás y capaz de resolver cualquier problema que se presente sea en su familia, institución u organización laboral.

Castro Miranda & Calzadilla Vega (2021), argumentan que en las interacciones sociales con las demás personas, suele presentarse situaciones de estrés, dado que ciertos individuos no pueden comunicar lo que sienten, no saben pedir un favor, remediar situaciones de conflicto con otros o simplemente no saben decir “No” a peticiones con las que no estén de acuerdo.

Precisamente, en estas circunstancias aparece la comunicación asertiva, que dispone las herramientas necesarias para responder de manera correcta y permiten al hombre desenvolverse asertivamente, manifestando sus opiniones o criterios sin lastimar la de los demás.

Orjuela et al. (2019), explican que la comunicación asertiva es un factor indispensable dentro de las organizaciones, porque esta competencia permite desempeñar un trabajo en equipo de manera eficaz, en los diferentes departamentos y a su vez mejorando el clima laboral.

Por otro lado, Armas (2020), menciona que la comunicación asertiva se la ha analizado desde 2 ángulos, el primero como una habilidad social, conducta aprendida acorde a las características de cada persona y el segundo como un estilo de comunicación.

En síntesis, la comunicación asertiva es una habilidad esencial que impacta positivamente tanto en el ámbito académico como en el profesional. Su desarrollo y práctica contribuyen al éxito académico, la formación integral de los estudiantes y su preparación para el entorno laboral. La implementación de estrategias efectivas para la enseñanza de la asertividad es fundamental para el logro de estos objetivos.

## **2.6 Comunicación asertiva y la formación profesional**

Morán et al. (2023), señalan que la comunicación asertiva en el contexto universitario mejora la dinámica de trabajo en equipo y la eficiencia en la resolución de problemas, lo cual se traduce en un mejor desempeño académico.

Algunos autores como Ullauri Carrion et al. (2024), ratifican esta idea recalcando que la comunicación asertiva no solo mejora la interacción en el aula, sino que además impacta de forma positiva en el desempeño laboral de los estudiantes una vez que se insertan en el mercado de trabajo. De esta forma, el educador actúa como un referente en el crecimiento del individuo, el conocimiento y la práctica para cultivar en los hombres y mujeres de las próximas generaciones habilidades profesionales, valores, principios éticos y un profundo sentido de responsabilidad social.

Promover un ambiente de aprendizaje positivo y fomentar la participación activa de la comunicación asertiva tiene un impacto significativo para la mejor comprensión de los estudiantes, lo que incide favorablemente en el rendimiento académico de los mismos (Aguilera Proaño et al., 2024).

Además, Flores et al., (2016) destacan que la comunicación interpersonal asertiva entre los estudiantes fomenta un clima de confianza y cooperación, esencial para el aprendizaje colaborativo.

En el entorno profesional, el uso de estilos de comunicación asertivos es fundamental para el liderazgo y la gestión de equipos. Gil et al., (2022) analizan los diferentes estilos de comunicación y su impacto en las habilidades directivas, concluyendo que la asertividad es esencial para la toma de decisiones, la negociación y la resolución de conflictos en organizaciones.

La teoría constructivista, propuesta por Piaget y Vygotsky, también tiene una relación significativa con el desarrollo de la comunicación asertiva. Esta teoría sostiene que el aprendizaje es un proceso activo y constructivo, donde el individuo construye su conocimiento

a partir de las interacciones con su entorno. En este sentido, la práctica de la comunicación asertiva en el aula facilita la construcción de significados y el desarrollo de habilidades interpersonales (Solórzano Soto, 2018).

## **2.7 Influencia de la Comunicación asertiva en la Formación del Comunicador profesional**

El desarrollo de habilidades comunicativas asertivas es crucial para el fortalecimiento de competencias personales y sociales en los estudiantes. Jadán et al. (2019), argumentan que estas habilidades no solo mejoran la interacción social, sino que también contribuyen al desarrollo integral del estudiante de comunicación, preparando para enfrentar diversos contextos y situaciones de manera efectiva.

La comunicación asertiva es una competencia clave en la formación del comunicador profesional, ya que prepara a los estudiantes para enfrentar los desafíos del entorno laboral. Armas (2020), estudia la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, concluyendo que una comunicación efectiva y respetuosa en el ámbito profesional no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también incrementa la productividad y la satisfacción en el trabajo.

El aprendizaje de comunicación asertiva en los estudiantes de comunicación es de vital importancia porque las distintas empresas e instituciones requieren personas con buena comunicación, asertivos aparte de su carta de presentación.

Uno de los problemas en el aula o cualquier contexto donde pueda presentarse un conflicto o malentendido es que no se sabe escuchar atentamente. Bernal et al., (2022) expone que es en el aula de clases, donde se debe fomentar la diversidad de pensamientos y la posibilidad de generar distintas opiniones en debates con el maestro y compañeros.

Cuando los estudiantes son asertivos, respetan sus propias opiniones y escuchan las de los demás, lo que contribuye a generar tranquilidad emocional y mental.

## **2.8 Estrategias para la Inclusión de la Comunicación Asertiva en el Currículo Académico**

Para maximizar los beneficios de la comunicación asertiva en la formación de los comunicadores, es esencial implementar estrategias que promuevan su desarrollo desde los primeros años de la educación superior.

En ese sentido (Gómez & Vázquez, 2025) sostienen que las universidades no solo deben estar al margen de las nuevas tecnologías, sino que también avanzar en trabajar en el

desarrollo y fortalecimiento de las habilidades blandas, como la comunicación asertiva debido a que esta forma profesionales competentes para el mercado laboral.

Ardila Cedeño (2021), sugiere la inclusión de talleres y actividades prácticas que permitan a los estudiantes experimentar y practicar la asertividad en contextos reales. Asimismo, Quiñonez Fuentez & Moyano Arcos (2019) recomiendan integrar módulos específicos sobre comunicación asertiva en los programas de estudio, para fortalecer estas competencias en toda la formación académica.

## **Capítulo 3. Materiales y métodos**

### **3.1 Metodología**

El objetivo principal de esta investigación es analizar la importancia de la comunicación asertiva en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala. El estudio empleó una metodología de enfoque mixto, que implica la integración de técnicas de recolección y análisis de datos cualitativos como cuantitativos sumado la investigación con modelos mixtos de forma compatible sin que mezclarse entre sí (Tashakkori & Teddlie, 2003). Permite obtener una comprensión más completa de lo que se está investigando.

Para cumplir con los objetivos de la investigación se tomó en cuenta a 4 expertos: la psicóloga, Rosa Salamea; la comunicadora social y psicóloga Yuli Delgado Pontón; docente y doctora en educación, Narcisa Bravo Alvarado, y Cristian Londoño, Dr. En Comunicación y estudiantes universitarios de octavo semestre de las diversas carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la UTMACH.

Se tomó en consideración el total de estudiantes de las 11 carreras de la Facultad de Ciencias Sociales FCS, obteniendo 264 alumnos matriculados en el periodo 2024-D2, el tipo de muestra es estratificado proporcional, se segmentó a los estudiantes por carreras. Este grupo fue elegido para evaluar el perfil profesional desarrollado durante su formación académica y las necesidades que enfrentan al ingresar al mercado laboral.

De acuerdo al objetivo específico 1 se planteó evaluar la práctica de la comunicación asertiva de los futuros profesionales de las carreras de Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala considerando los factores de asertividad, no asertividad y asertividad indirecta mediante la aplicación del test EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) creado por los Doctores en Psicología Margarita Flores Galaz y Rolando Diaz en el año 2004 el cual contiene varias afirmaciones validada por dichos expertos, está basado en la escala de Likert y ofrece una evaluación más completa de las dimensiones de la asertividad así recopilar datos e información y determinar su nivel.

Para cumplir con el segundo objetivo específico de determinar la percepción respecto a la incidencia de comunicación asertiva en el desempeño académico y profesional de los estudiantes de la FCS se aplicó una encuesta a los alumnos de octavo semestre. Además de entrevistas con preguntas semiestructuradas a especialistas en el tema como comunicadora, psicólogos en su calidad de coach, docente que han incorporado la Comunicación asertiva

como asignatura universitaria. Estos actores han sido seleccionados de manera subjetiva considerándolos como mayor facilidad para obtener respuesta de manera directa y diversa desde varios puntos de vista.

Por último, se identificó las técnicas y estrategias necesarias para aprender sobre Comunicación asertiva en las diferentes carreras de la Facultad de Ciencias Sociales.

### 3.2 Muestra

Para cumplir con el primer y segundo objetivo, se aplicaron encuestas y el Test EMA a estudiantes del último semestre de su carrera (octavo). La muestra, conformada por 158 alumnos del octavo semestre de las 11 carreras de la FCS, se determinó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La población total de 264 estudiantes matriculados se determinó a partir de los registros de la Unidad de Matriculación, Movilidad y Graduación (UMMOG) de la Universidad Técnica de Machala.

**Tabla 1**

*Población y muestra de la investigación*

<b>Estudiantes de octavo semestre de la Facultad de Ciencias Sociales</b>			
<b>Carreras</b>	<b>Total de alumnos</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Muestra</b>
Artes Plásticas	23	8%	14
Educación Básica	31	12%	19
Educación Inicial	14	5%	8
Pedagogía de la Actividad Física y Deporte	23	9%	14
Pedagogía de las Ciencias Experimentales	34	13%	20
Pedagogía de los idiomas Nacionales y Extranjeros	22	8%	13
Psicopedagogía	22	8%	13
Comunicación	19	7%	11
Derecho	33	12%	20
Sociología	25	9%	15
Trabajo Social	18	7%	11
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>	<b>158</b>

**Fuente:** Unidad de Matriculación, Movilidad y Graduación

**Elaboración:** César Moreno Echeverría

**Tabla 2**  
**Informantes**

Técnica aplicada	Informante	Objetivo	N° de informantes
Test EMA	- Universitarios de octavo semestre de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales	Evaluar la práctica de la comunicación asertiva de los futuros profesionales de las carreras de Facultad de Ciencias Sociales considerando factores: Asertividad, No asertividad y asertividad indirecta.	158
	- Universitarios de octavo semestre de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales	Determinar la percepción respecto a la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño académico y profesional.	158
ENCUESTAS	<b>Psicólogas:</b>		2
	- Rosa Salamea Nieto		
ENTREVISTAS A EXPERTOS	- Yuli Delgado Pontón		2
	<b>Comunicador(a):</b>		
	- Lic. Yuli Delgado Pontón		1
	- Cristian Londoño		
	<b>Docente:</b>		
	- Narcisa Bravo	Identificar las técnicas y estrategias para aprender sobre asertiva en comunicación asertiva en las diferentes carreras de la Facultad (FCS)	1

**Elaboración:** César Moreno Echeverría

**Tabla 3**

*Categorías y subcategorías de la investigación*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Descripción</b>
Asertividad	Características o elementos	Autodefensa de un individuo expresando deseos, necesidades, expectativas y desacuerdos sin irrespetar a los demás (Bautista et al., 2020).  Conducta que permite actuar en base al propio interés.
	Factores Escala Multidimensional Asertividad (Test EMA) (Florez Galaz, M y Diaz-Loving R., 2004)	<b>Asertividad:</b>  Bajo: Posee problemas para expresarse con otras personas  Normal: Generalmente se expresa bien, pero ocasiones le cuesta un poco  Alto: La persona expresa todas sus emociones o ideas.  <b>No asertividad:</b>  Bajo: La persona no posee problema al momento de relacionarse con otros.  Normal: Comunicación sin problemas significativos

---

		Alto: Persona incapaz de expresarse asertivamente.
		<b>Asertividad indirecta:</b>
		Bajo: La persona es capaz de expresarse directamente
		Normal: La comunicación es directa, pero en ocasiones utiliza métodos indirectos
		Alto: La persona no se expresa abiertamente, utiliza medios indirectos.
Comunicación asertiva	Características o elementos	Defenderse sin ansiedad Expresar derechos sin destruir los de los otros (Castro et al., 2020). Forma que se envía señales verbales, paraverbales y no verbales en interacciones sociales (De Vries et al., 2009)
Estilos de comunicación	Pasivo	-Frecuentemente no verbaliza -No emite afirmaciones claras. -Uso de monosílabos y no hay retroalimentación
	Agresivo	-No le importan los derechos de los demás. -Actúa intencionalmente en causar daño -Habla en tono arrogante e imponente. -Su mirada es fija y fuerte.
	Pasivo-agresivo	-Pasivo-agresivo: Expresa sentimientos negativos de forma indirecta.

---

---

	Asertivo	<p>-Desconexión entre lo que la persona que presenta la conducta pasivo-agresiva dice y lo que hace.</p> <p>-Demuestra seguridad, personalidad activa.</p> <p>-Comunicación abierta y franca</p> <p>-Defiende sus propios intereses, argumentos y derechos.</p> <p>-No sufre de estrés, ni tensiones.</p>
<b>Características de la comunicación asertiva</b>	Expresión verbal	Verbal: Uso efectivo del lenguaje materno, oral o escrito. Codificación de signos.
	Expresión no verbal	Expresión no verbal: Congruencia entre lo que se dice y cómo se dice, postura corporal, mirada y tono de voz (Almeida Macías & Ortiz 2016).
	Lenguaje paraverbal	Complementa y facilita la interpretación de lo verbal: tono, el volumen, ritmo, la modulación, las pausas, los acentos y los silencios.
	Manejo de emociones	Manejo de emociones: Capacidad de controlar las emociones para responder de manera adecuada (Solórzano Soto (2018).
	Capacidad de escucha activa	Escuchar atentamente, responder con empatía y de manera apropiada (Bernal et al., 2022).
<b>Comunicación asertiva en el ámbito académico</b>	Dinámica de trabajo en equipo	Trabajo en equipo: Mejora la eficiencia y la resolución de problemas en equipo (Morán et al., 2023).
	Ambiente de aprendizaje	Promueve un ambiente positivo y fomenta la participación activa de los estudiantes (Flores, 2016).

---

---

	Rendimiento académico	Incide favorablemente en el rendimiento académico de los estudiantes (Solórzano Soto, 2018).
	Desarrollo integral	Contribuye al desarrollo integral del estudiante de comunicación (Jadán et al., 2019).
<b>Comunicación asertiva y ámbito profesional</b>	Liderazgo	Liderazgo es fundamental para la toma de decisiones, negociación y resolución de conflictos (Gil et al., 2022).
	Satisfacción laboral	Mejora las relaciones interpersonales y aumenta la productividad y satisfacción en el trabajo (Armas, 2020).
	Competencias directivas	La comunicación asertiva impacta en las habilidades directivas dentro de las organizaciones (Gil et al., 2022).
<b>Estrategias para desarrollar la comunicación asertiva</b>	Talleres y actividades prácticas	Los talleres y actividades prácticas permiten a los estudiantes experimentar y practicar la asertividad en contextos reales (Ardila Cedeño, 2021).
	Módulos específicos	Una de las estrategias es integrar módulos sobre comunicación asertiva en los programas de estudio (Quiñonez Fuentez & Moyano Arcos, 2019)
	Observación e imitación	Se puede adquirir habilidades a través de la observación e imitación de comportamientos asertivos (Solórzano Soto, 2018).
<b>Técnicas de comunicación asertiva</b>	Disco rayado	Repetir nuestro punto de vista una y otra vez, con tranquilidad y calma.

---

---

Indicios que expresamos en nuestra vida cotidiana ante el resto (Peñafiel, 2010)	Banco de niebla	sin entrar en discusiones, ni en las provocaciones del otro. Se trata de dejar claro que no vamos a cambiar de postura.
	Pregunta asertiva	Se pretende “convertir al enemigo en aliado”.
	Aplazamiento asertivo	Posponer nuestra respuesta a la crítica hasta sentirnos calmados y capaces de responder adecuadamente

---

*Elaboración: César Moreno Echeverría*

## Capítulo 4. Resultados

### 4.1 Resultados de encuestas a los estudiantes de octavo semestre de la Facultad de Ciencias Sociales de la UTMACH

Se ejecutó las encuestas a 158 estudiantes del último semestre de sus carreras con el propósito de determinar la percepción respecto a la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño académico y profesional. Además, conocer si son o no asertivos, las maneras de poder aprenderlas. Donde se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 4**

*Edad*

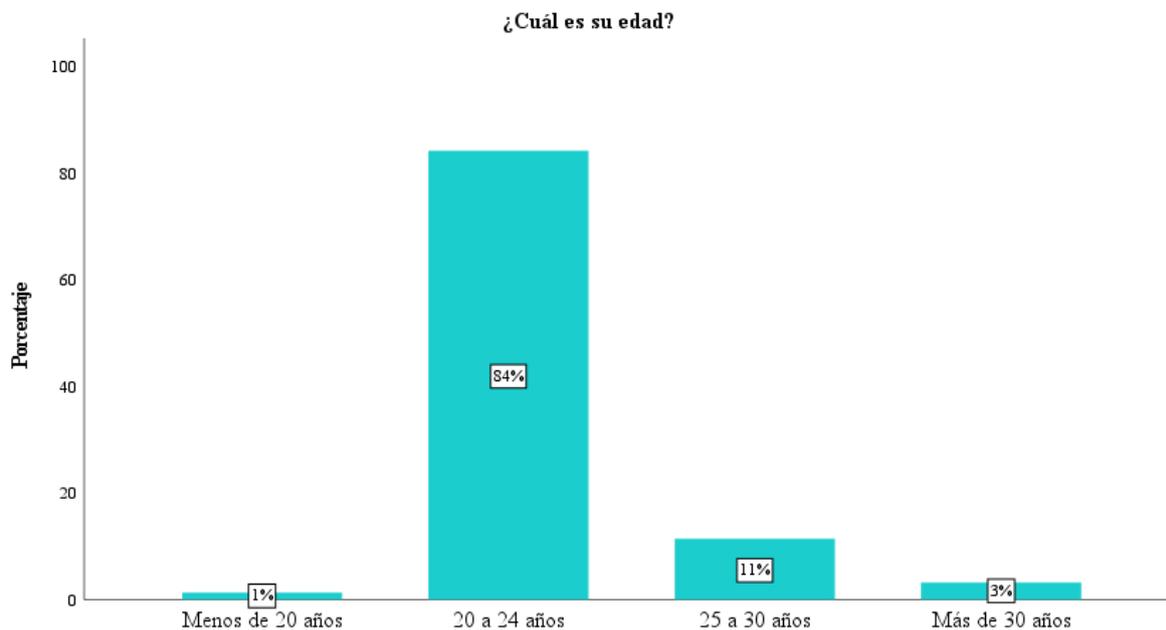
<b>¿Cuál es su edad?</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Menos de 20 años</b>	2	1%	
<b>20 a 24 años</b>	133	84%	
<b>25 a 30 años</b>	18	11%	
<b>Más de 30 años</b>	5	3%	
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta*

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 1**

*Edad*



**Fuente:** Tabla 4.

**Autor:** César Moreno Echeverría

De los 158 encuestados que representan el 100% de los estudiantes de octavo semestre de la Facultad de Ciencias Sociales de la UTMACH, el 84% tiene una edad comprendida entre los 20 y 24 años, seguido de los que cuentan con 25 a 30 años con un 11%, por otro lado, un 3% tienen más de 30 años. Y por último un grupo minúsculo de 1% manifestó que tienen menos de 20 años. De este modo se evidencia que la mayoría de los estudiantes universitarios y futuros profesionales son los jóvenes y adultos y un reducido grupo los adultos y adolescentes.

**Tabla 5**

*Sexo*

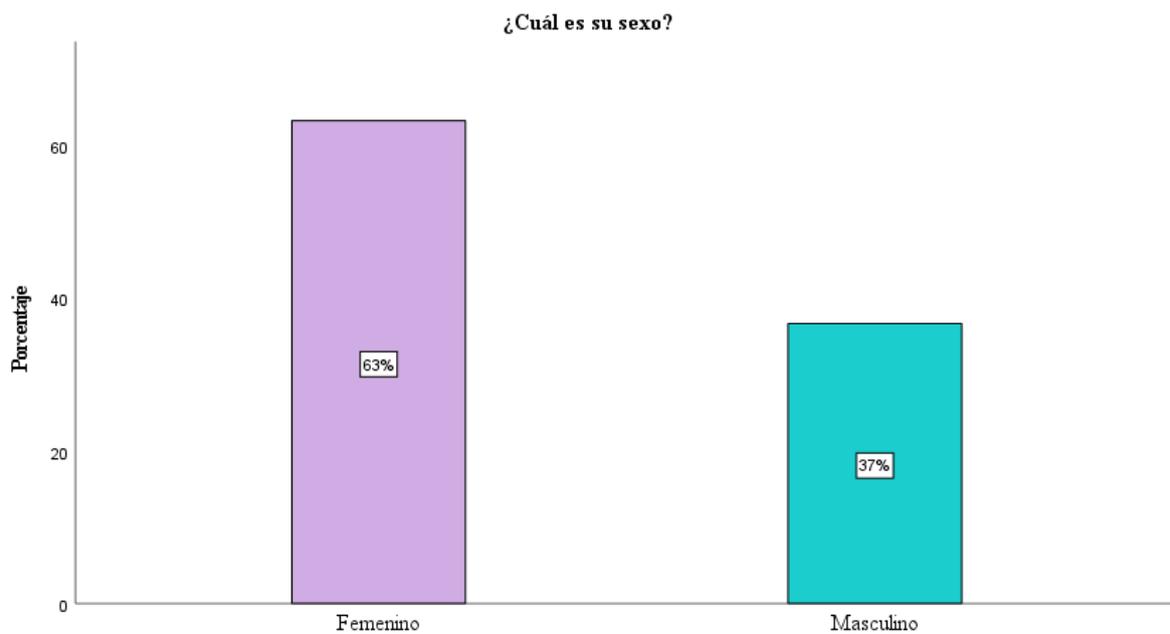
<b>¿Cuál es su sexo?</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Femenino</b>	100	63%	
<b>Masculino</b>	58	37%	
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta*

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 2**

*Sexo*



*Fuente: Tabla 5*

*Autor: César Moreno Echeverría*

El 63% del total de 158 encuestados representan al sexo femenino, a diferencia de un 37% del masculino. Es notable, que en las 11 carreras que tiene la Facultad de Ciencias Sociales predomina la figura de la mujer en la educación superior.

**Tabla 6**

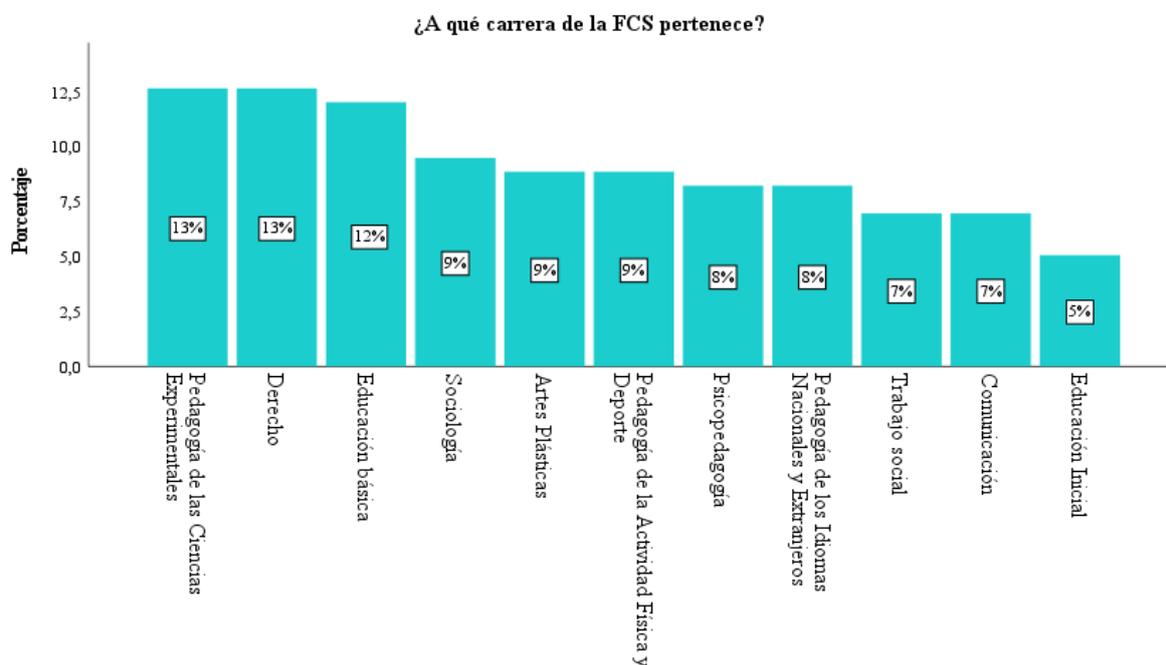
<b>¿A qué carrera de la Facultad de Ciencias Sociales pertenece?</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Derecho</b>	20	13%	
<b>Pedagogía de las Ciencias Experimentales</b>	20	13%	
<b>Educación Básica</b>	19	12%	
<b>Sociología</b>	15	9%	
<b>Artes plásticas</b>	14	9%	
<b>Pedagogía de la Actividad Física y Deporte</b>	14	9%	
<b>Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros</b>	13	8%	
<b>Psicopedagogía</b>	13	8%	
<b>Comunicación</b>	11	7%	
<b>Trabajo social</b>	11	7%	
<b>Educación Inicial</b>	8	5%	
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta*

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 3**

*Carrera a la que pertenece*



**Fuente:** Tabla 6

**Autor:** César Moreno Echeverría

Con los datos que se recopiló de los 158 estudiantes de octavo semestre de las carreras de la FCS se observa que el 13% pertenecen a las carreras de Pedagogía de las Ciencias Experimentales y a Derecho, en segundo lugar, Educación Básica con un 12%. No obstante, existe un empate en el tercer lugar con el 9% correspondientes a las carreras de Sociología, Artes Plásticas y Pedagogía de la Actividad Física y Deporte.

Así mismo, el cuarto lugar con 8% lo disputan entre Psicopedagogía y Pedagogía de los Idiomas Nacionales y extranjeros. Con un punto de diferencia están las carreras: Sociología y Comunicación; y el 5% con Educación Inicial. Cabe resaltar que las carreras con mayor demanda, afluencia de la FCS son las de docencia como: Pedagogía de las Ciencias Experimentales y Educación Básica. Y carrera de la parte social, Derecho.

**Tabla 7***Habilidades blandas*

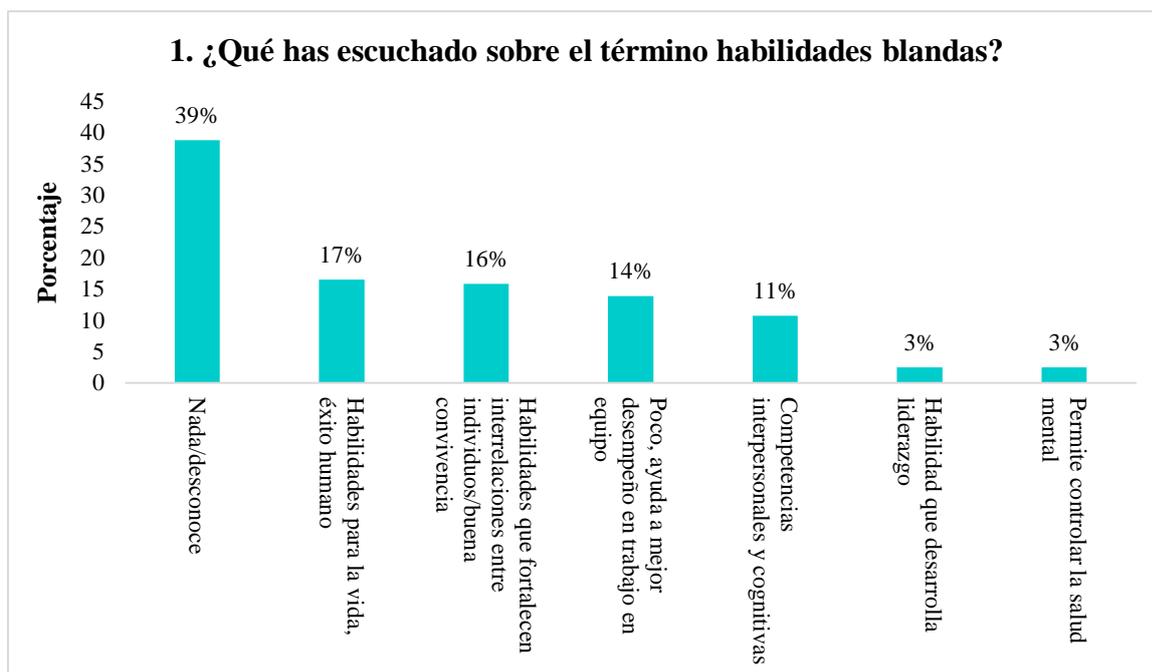
<b>1. ¿Qué has escuchado sobre el término habilidades blandas?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada/desconoce	60	39%
Habilidades para la vida, éxito humano	26	17%
Habilidades que fortalecen interrelaciones entre individuos/buena convivencia	25	16%
Poco, ayuda a mejor desempeño en trabajo en equipo	22	14%
Competencias interpersonales y cognitivas	17	11%
Habilidad que desarrolla liderazgo	4	3%
Permite controlar la salud mental	4	3%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 4**

*Habilidades blandas*



**Fuente:** Tabla 7

**Autor:** César Moreno Echeverría

Los resultados exponen que el 39% de encuestados desconocen el término “habilidades blandas”, seguido a ello con 22 puntos de diferencia (17%), respondieron que son las habilidades para la vida, éxito humano. Un 16% opina que son habilidades que fortalecen interrelaciones entre individuos/buena convivencia. El 14% “conoce poco y ayuda a mejorar el desempeño del trabajo en equipo; en quinto lugar, con un 11% los universitarios de la FCS manifestaron que las habilidades blandas son competencias interpersonales y cognitivas. Adicionalmente existe un empate, con el sexto puesto ya que el 3% consideran que estas habilidades ayudan a desarrollar liderazgo y tomar control sobre la salud mental.

Las respuestas recopiladas, exponen que las percepciones de los estudiantes de octavo semestre de las carreras de las FCS son muy variadas. La mayoría no tienen conocimiento sobre la definición de habilidades blandas; sin embargo, tienen una intuición que guarda bastante relación con ideas/conceptos claves. En otras palabras, los profesionales están más capacitados en habilidades duras/técnicas.

**Tabla 8***Percepción Comunicación asertiva*

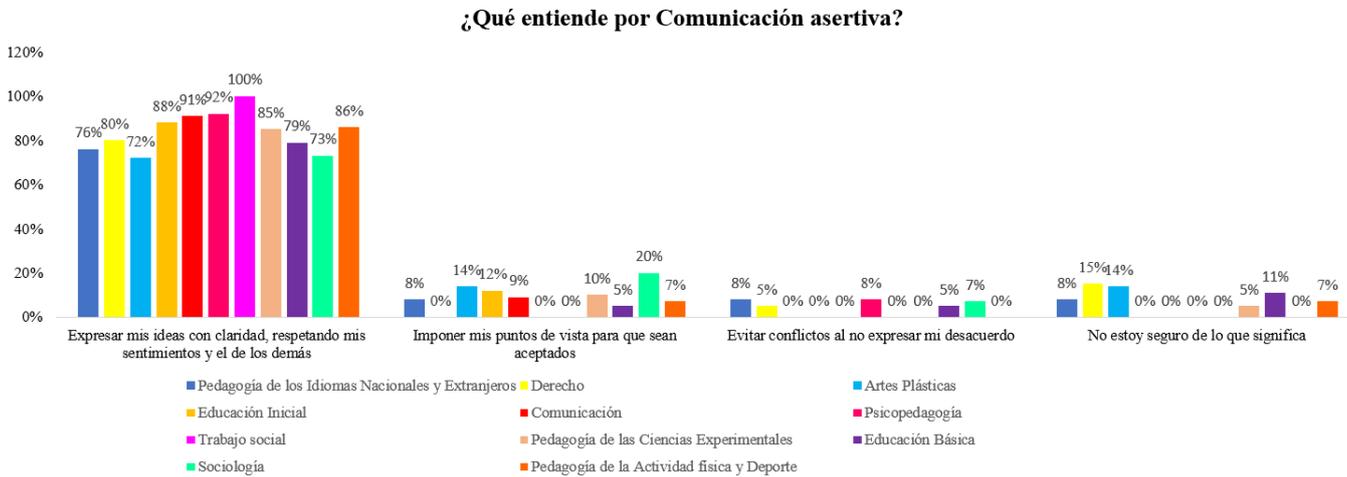
<b>2. ¿Qué entiende por Comunicación Asertiva?</b>					
	<b>Expresar mis ideas con claridad, respetando mis sentimientos y el de los demás</b>	<b>Imponer mis puntos de vista para que sean aceptados</b>	<b>Evitar conflictos al no expresar mi desacuerdo</b>	<b>No estoy seguro de lo que significa</b>	<b>Total</b>
Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros	10 76%	1 8%	1 8%	1 8%	13 100%
Derecho	16 80%	0 0%	1 5%	3 15%	20 100%
Artes Plásticas	10 72%	2 14%	0 0%	2 14%	14 100%
Educación Inicial	7 88%	1 12%	0 0%	0 0%	8 100%
Comunicación	10 91%	1 9%	0 0%	0 0%	11 100%
Psicopedagogía	12 92%	0 0%	1 8%	0 0%	13 100%
Trabajo social	11 100%	0 0%	0 0%	0 0%	11 100%
Pedagogía de las Ciencias Experimentales	17 85%	2 10%	0 0%	1 5%	20 100%
Educación Básica	15 79%	1 5%	1 5%	2 11%	19 100%
Sociología	11 73%	3 20%	1 7%	0 0%	15 100%
Pedagogía de la Actividad física y Deporte	12 86%	1 7%	0 0%	1 7%	14 100%

**Fuente:** Encuesta

**Autor:** César Moreno Echeverría

**Figura 5**

*Percepción sobre Comunicación asertiva*



**Fuente:** Tabla 8

**Autor:** César Moreno Echeverría

Se evidencia que los estudiantes de la carrera Trabajo Social tienen conocimiento significativo sobre la comunicación asertiva, ya que lidera con el 100% y contestaron que, “es expresar mis ideas con claridad, respetando mis sentimientos y el de los demás”. En segundo lugar, está la carrera de Psicopedagogía con el 92%, la tercera posición la lleva Comunicación con el 9%. Educación inicial y Pedagogía de la Actividad Física y Deporte ocupan el cuarto y quinto lugar con un 88% y 86% respectivamente.

Pedagogía de las Ciencias Experimentales y Derecho Sociología ocupan la sexta y séptima posición representada por el 85% y 80%.

De igual manera, dentro las mismas carreras hubo estudiantes quienes consideraron que la comunicación asertiva es “imponer mis puntos de vista para que sean aceptados”, representados con el 20% lidera la carrera de Sociología. Un 14% Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros, con 2 puntos de diferencia Educación Inicial, en tercer puesto está Pedagogía de las Ciencias Experimentales con 10%. No obstante, un minúsculo porcentaje como el 9% representa a Comunicación.

Si bien la mayoría de los encuestados tiene una percepción bastante acertada sobre comunicación asertiva, de todas formas, en algunas carreras creen que es “Evitar conflictos al no expresar desacuerdo” con un 8% constan Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros y Psicopedagogía; 7% Sociología y 5% Derecho y Educación Básica.

Aun así, hubo encuestados que “no estaban seguro de lo que significa” con mayor representación en Derecho (15%), Artes Plásticas (14%) y Educación básica (11%).

Estas cifras, representan un primer acercamiento con la filosofía de los encuestados, y se puede tener un diagnóstico rápido, donde demuestra que la mayoría tendrían a hacer personas asertivas, ya que conocen los conceptos claves de esta habilidad blanda.

**Tabla 9**

*Situaciones más importantes de Comunicación asertiva*

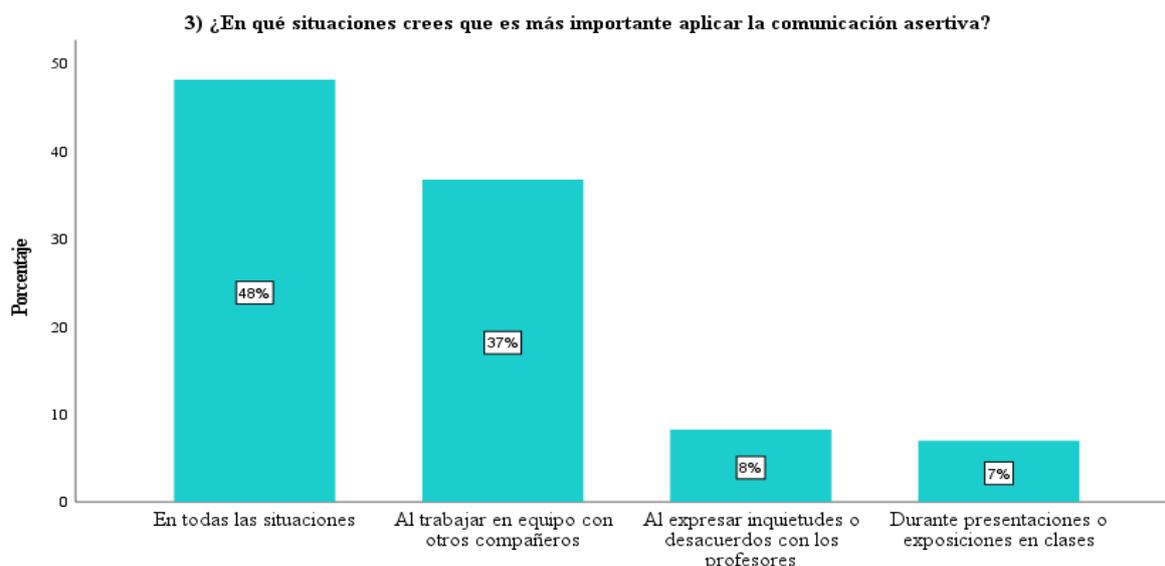
<b>3) ¿En qué situaciones crees que es más importante aplicar la comunicación asertiva?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En todas las situaciones	76	48%
Al trabajar en equipo con otros compañeros	58	37%
Al expresar inquietudes o desacuerdos con los profesores	13	8%
Durante presentaciones o exposiciones en clases	11	7%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 6**

*Situaciones más importantes de Comunicación asertiva*



*Fuente: Tabla 9*

*Autor: César Moreno Echeverría*

El 48% de un total de 158 encuestados, opinaron que las situaciones más importantes para aplicar la comunicación asertiva son en todas las situaciones, mientras que un 37% opina que al trabajar en equipo con otros compañeros, expresar inquietudes o desacuerdos con los profesores ocupa el tercer lugar con un 8% y el 7% durante las presentaciones o exposiciones.

Los datos reflejan que la comunicación asertiva es importante en todas las situaciones; sin embargo, los futuros profesionales consideran más importante los trabajos en equipo, que expresar sus propias necesidades o sentimientos. Los trabajos en equipo generalmente es un escenario donde la mayoría de las veces suelen darse ciertos tipos de problemas por los disgustos/o inconformidad en la manera de aportar cada integrante.

**Tabla 10***Nivel de preparación de comunicación asertiva en el aula*

<b>4) ¿Cómo consideras tu nivel de preparación de comunicación asertiva en el entorno académico?</b>						
	<b>Muy bajo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>	<b>Total</b>
Pedagogía de los Idiomas Nacionales y extranjeros	0 0%	2 15%	8 62%	3 23%	0 0%	13 100%
Derecho	0 0%	1 5%	15 75%	1 5%	3 15%	20 100%
Artes Plásticas	1 7%	0 0%	13 93%	0 0%	0 0%	14 100%
Educación Inicial	0 0%	1 12,5%	6 75%	1 12,5%	0 0%	8 100%
Comunicación	0 0%	1 9%	8 73%	2 18%	0 0%	11 100%
Psicopedagogía	0 0%	1 8%	10 77%	2 15%	0 0%	13 100%
Trabajo social	0 0%	0 0%	9 82%	2 18%	0 0%	11 100%
Pedagogía de las Ciencias Experimentales	0 0%	0 0%	9 45%	9 45%	2 10%	20 100%
Educación básica	0 0%	0 0%	16 84%	3 16%	0 0%	19 100%
Sociología	0 0%	4 27%	7 47%	3 20%	1 6%	15 100%
Pedagogía de la Actividad Física y Deporte	0 0%	0 0%	7 50%	4 29%	3 21%	14 100%

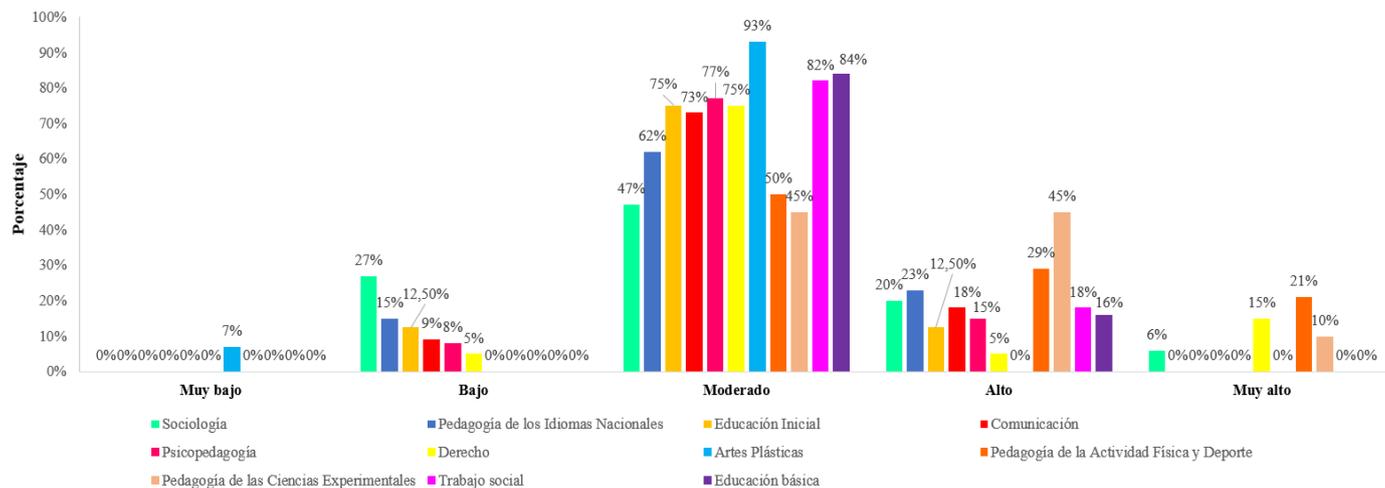
**Fuente:** Encuesta

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 7**

*Nivel de preparación comunicación asertiva en lo académico*

**¿Cómo consideras tu nivel de preparación de comunicación asertiva en el entorno académico?**



**Fuente: Tabla 10**

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Tabla 10.1**

*Explicación, por qué*

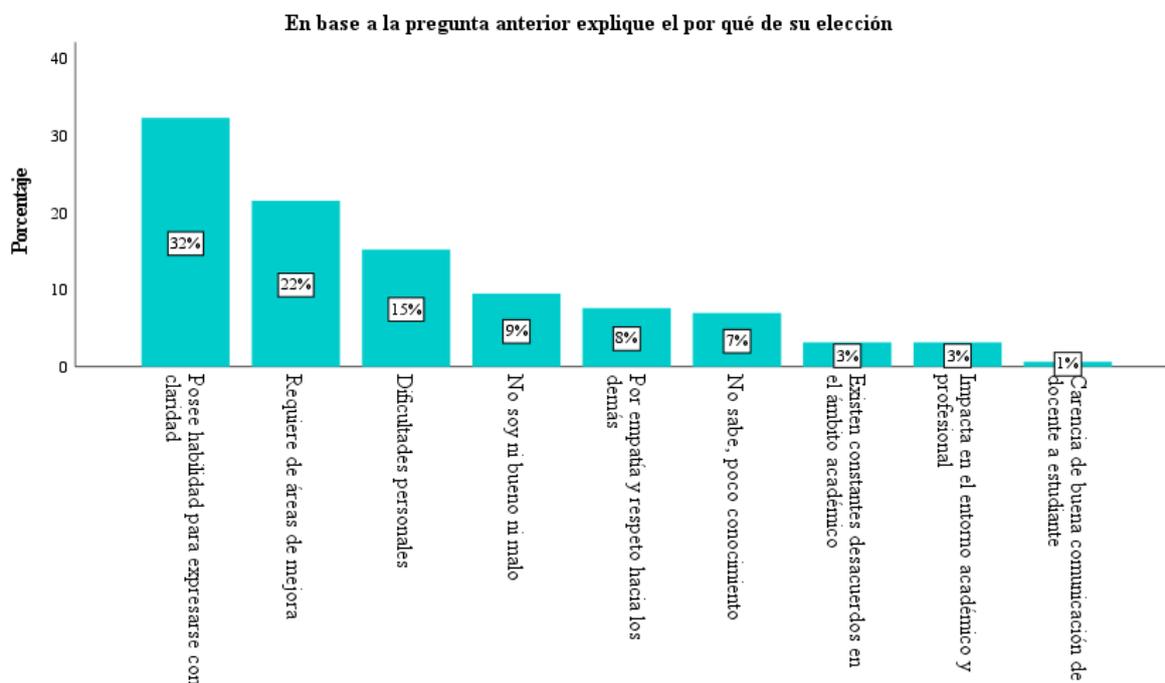
<b>4.1 ¿Por qué de su elección?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Posee habilidad para expresarse con claridad	51	32%
Requiere áreas de mejora	34	22%
Dificultades personales	24	15%
No soy ni bueno, ni malo	15	9%
Por empatía y respeto hacia los demás	12	8%
No sabe, poco conocimiento	11	7%
Impacta en el entorno académico y profesional	5	3%
Existen constantes desacuerdos en el ámbito académico	5	3%
Carencia de buena comunicación de docente a estudiante	1	1%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta**

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 8**

*Explicación del por qué*



**Fuente:** Tabla 10.1

**Autor:** César Moreno Echeverría

Como se evidencia en los datos, existe un porcentaje pequeño en la cual los estudiantes sienten que su nivel de comunicación asertiva en el entorno académico es “muy bajo” como la carrera de Artes Plásticas con el 7%, por varios motivos: dificultades personales, no sabe o poco conocimiento. Adicionalmente, las carreras que consideran que tienen un nivel “bajo” en Comunicación asertiva en el entorno académico es Sociología con un 27%, mientras que Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros ocupa el segundo lugar con el 15%, seguido de Educación Inicial con 12,5% y Comunicación con 9% opinaron que su nivel bajo es debido a que hay una carencia de buena comunicación de docente a estudiante.

En referente a una preparación “moderada”, lidera la carrera Artes Plásticas con un 93%, seguido por Educación Básica con un 84%, el tercer puesto lo ocupa Trabajo social con 82%, Psicopedagogía con 77%, Educación Inicial y Derecho con 75%. En sexto puesto Comunicación con un 73% quienes consideran que su nivel de preparación en comunicación asertiva es moderada, porque opinaron que no son ni bueno ni malo y requieren de áreas de mejora.

Partiendo de otro punto, la carrera con un nivel alto en comunicación asertiva destaca Pedagogía de Ciencias Experimentales con el 45%, con 16 puntos de diferencia está Pedagogía de la Actividad Física y Deporte con 29%. Sociología ocupa el tercer puesto con el 20%. Por último, con un nivel “Muy alto” de preparación de Comunicación Asertiva son las carreras de Pedagogía de la Actividad física y deporte con el 29%, Derecho con un 15%, Pedagogía de las Ciencias Experimentales el 10% y Sociología en último puesto con un 6%. La razón se debe a que ellos poseen habilidades para expresarse con claridad.

Los resultados reflejan que los estudiantes universitarios en su gran mayoría se sienten moderadamente preparados en comunicación asertiva, es decir cuentan con una base, pero aún pueden mejorar. Estos datos reflejan que las carreras con estudiantes mejores preparados en esta habilidad blanda son las carreras apegadas al ámbito de la docencia, educación. Y las carreras apegadas a la sociedad son moderadas, y a su vez genera un reto para estas últimas subir o mejorar su nivel en los estudiantes puesto que los conocimientos duros no lo son todos para el profesional.

**Tabla 11***Comunicación asertiva en el desempeño académico*

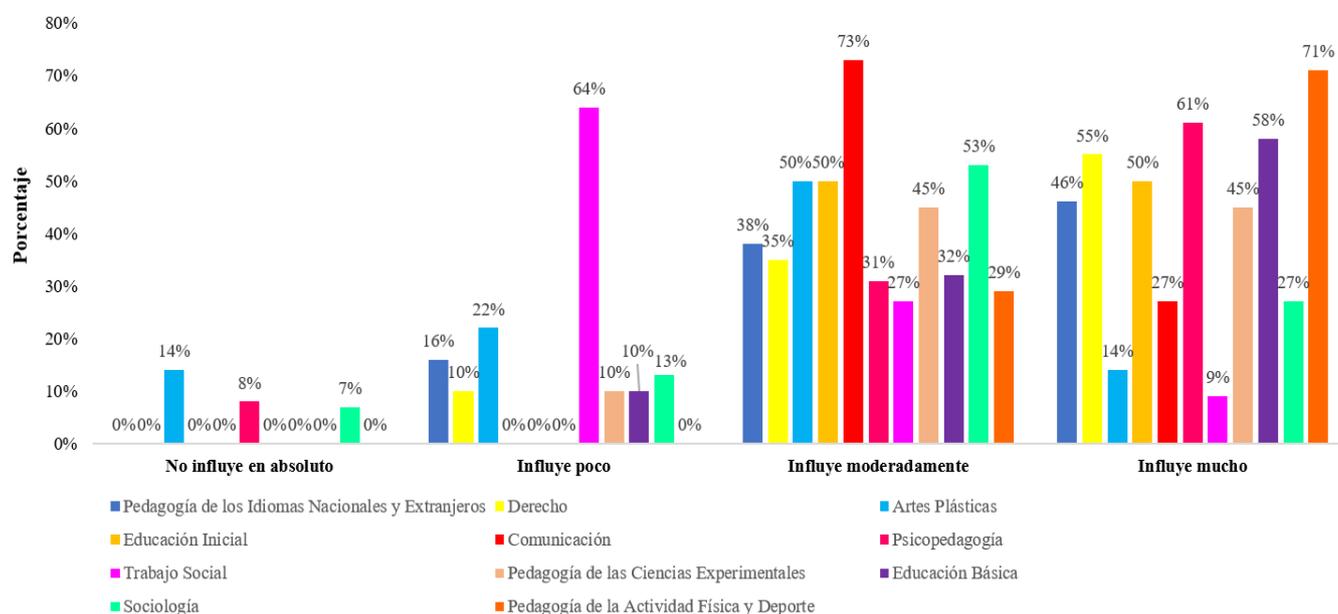
<b>5) En la siguiente escala: ¿En qué medida crees que la comunicación asertiva influye en tu desempeño académico?</b>					
<b>Carreras</b>	<b>1 No influye en absoluto</b>	<b>2 Influye poco</b>	<b>3 Influye moderadamente</b>	<b>Influye mucho</b>	<b>Total</b>
Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros	0 0%	2 16%	5 38%	6 46%	13 100%
Derecho	0 0%	2 10%	7 35%	11 55%	20 100%
Artes Plásticas	2 14%	3 22%	7 50%	2 14%	14 100%
Educación Inicial	0 0%	0 0%	4 50%	4 50%	8 100%
Comunicación	0 0%	0 0%	8 73%	3 27%	11 100%
Psicopedagogía	1 8%	0 0%	4 31%	8 61%	13 100%
Trabajo Social	0 0%	7 64%	3 27%	1 9%	11 100%
Pedagogía de las Ciencias Experimentales	0 0%	2 10%	9 45%	9 45%	20 100%
Educación Básica	0 0%	2 10%	6 32%	11 58%	19 100%
Sociología	1 7%	2 13%	8 53%	4 27%	15 100%
Pedagogía de la Actividad Física y Deporte	0 0%	0 0%	4 29%	10 71%	14 100%

**Fuente:** Encuesta**Autor:** César Moreno Echeverría

**Figura 9**

*Medida que influye la Comunicación asertiva en lo académico*

**¿En qué medida crees que la comunicación asertiva influye en tu desempeño académico?**



**Fuente:** Tabla 11

**Autor:** César Moreno Echeverría

**Tabla 11.1**

*Explicación por qué de su elección*

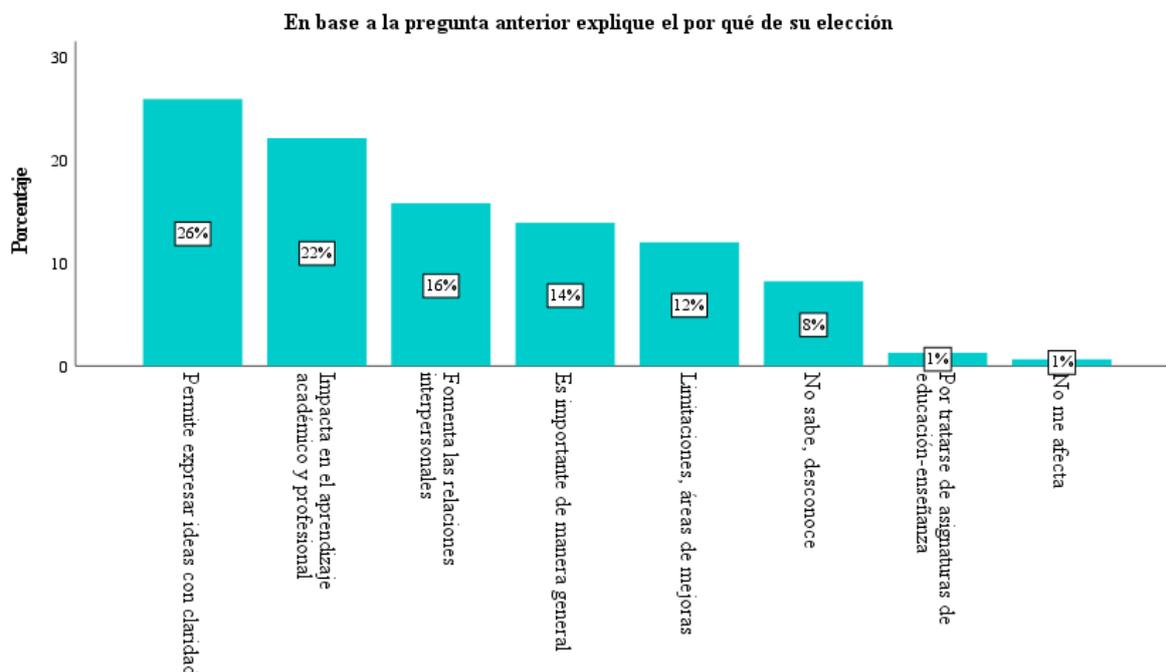
5.1 ¿Por qué de su elección?		
	Frecuencia	Porcentaje
Permite expresar ideas con claridad	41	26%
Impacta en el aprendizaje académico y profesional	35	22%
Fomenta las relaciones interpersonales	25	15%
Es importante de manera general	22	14%
Limitaciones, áreas de mejora	19	12%
No sabe, desconoce	13	8%
Por tratarse de asignaturas de educación-enseñanza	2	1%
No me afecta	1	1%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Autor:** César Moreno Echeverría

**Figura 10**

*Explicación del por qué*



**Fuente:** Tabla 11.1

**Autor:** César Moreno

De 158 encuestados, los estudiantes que consideran en que la comunicación asertiva no influye en absoluto es un bajo porcentaje (14%) Artes Plásticas, Psicopedagogía (8%) y Sociología (7%), puesto que comentaron que no les afecta. Luego están los alumnos que consideran que “influye poco” Trabajo social destaca con el porcentaje más alto 64%, seguido de Artes Plásticas con 22%, Pedagogía de Idiomas Nacionales y Extranjeros con 16%, Sociología con 13%. Derecho, Pedagogía de las Ciencias experimentales y Educación básica empatadas con 10% sus razones fueron que no saben o desconoce.

Con respecto a “influencia moderada” las carreras que comparten esta misma percepción son: Comunicación con el 72%, seguida de Sociología con 53%, el tercer puesto lo comparte Artes Plásticas y Educación Inicial con 50%. En cuarto lugar, lo lleva Pedagogía de las Ciencias Experimentales con 45% su razón fue que es importante de manera general, tienen limitaciones, áreas de mejoras, ya que algunos supieron indicar que tienen problemas al comunicarse y expresarse sea por timidez o porque son de pocas palabras.

Las carreras que consideraron que la comunicación asertiva en su desempeño académico “influye mucho” lideran Pedagogía de la Actividad Física y Deporte con 71%, con

10 puntos de diferencia le sigue Psicopedagogía, tercer lugar, Educación básica con 58%, Derecho en tercer lugar con 55%, y en quinto lugar, Educación inicial con 50%. La razón de ellos fue que les permite expresar sus ideas con claridad, genera un impacto positivo en el aprendizaje académico y profesional y porque fomenta las relaciones interpersonales.

Es evidente que las carreras: Pedagogía de la Actividad física y deporte, Psicopedagogía y Derecho son las carreras donde la comunicación asertiva es mejor valorada por su impacto en el desempeño académico. Sin embargo, para Trabajo Social y Artes plásticas el panorama es distinto ya que le dan poca importancia, lo que podría significar que necesitan trabajar en mejorar sus habilidades comunicativas.

**Tabla 12***Calificación de la comunicación asertiva en el entorno profesional*

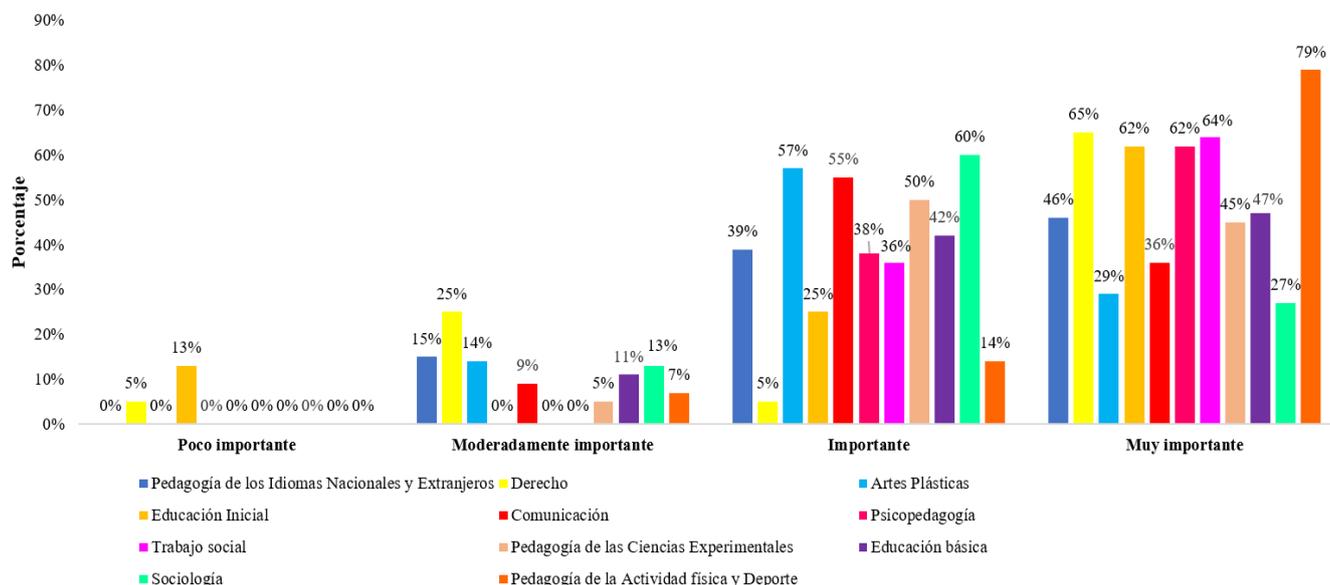
<b>6) Con base en la siguiente escala: ¿Cómo calificaría la importancia de la comunicación asertiva en el entorno profesional futuro en tu campo de estudio?</b>					
<b>Carreras</b>	<b>1. Poco importante</b>	<b>2. Moderadamente importante</b>	<b>3. Importante</b>	<b>4. Muy importante</b>	<b>Total</b>
Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros	0 0%	2 15%	5 39%	6 46%	13 100%
Derecho	1 5%	5 25%	1 5%	13 65%	20 100%
Artes Plásticas	0 0%	2 14%	8 57%	4 29%	14 100%
Educación Inicial	1 13%	0 0%	2 25%	5 62%	8 100%
Comunicación	0 0%	1 9%	6 55%	4 36%	11 100%
Psicopedagogía	0 0%	0 0%	5 38%	8 62%	13 100%
Trabajo social	0 0%	0 0%	4 36%	7 64%	11 100%
Pedagogía de las Ciencias Experimentales	0 0%	1 5%	10 50%	9 45%	20 100%
Educación básica	0 0%	2 11%	8 42%	9 47%	19 100%
Sociología	0 0%	2 13%	9 60%	4 27%	15 100%
Pedagogía de la Actividad física y Deporte	0 0%	1 7%	2 14%	11 79%	14 100%

**Fuente:** Encuesta**Autor:** César Moreno Echeverría

**Figura 11**

*Calificación de la comunicación asertiva en el entorno profesional*

**¿Cómo calificaría la importancia de la comunicación asertiva en el entorno profesional futuro en tu campo de estudio?**



**Fuente:** Tabla 12

**Autor:** César Moreno Echeverría

**Tabla 12.1**

*Explicación del por qué*

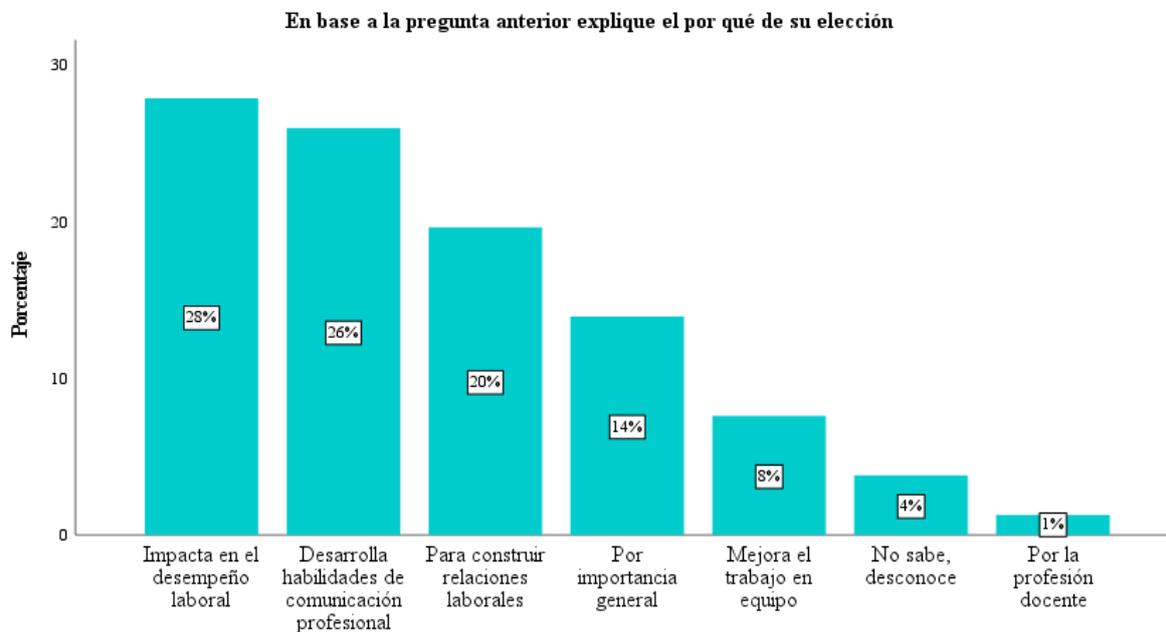
6.1) ¿Por qué de su elección?		
	Frecuencia	Porcentaje
Impacta en el desempeño laboral	44	28%
Desarrolla habilidades de comunicación	41	26%
Para construir relaciones laborales	31	20%
Por importancia general	22	14%
Mejora el trabajo en equipo	12	8%
No sabe, desconoce	6	4%
Por la profesión docente	2	1%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 12**

*Explicación del por qué*



**Fuente:** *Tabla 12.1*

*Autor: César Moreno Echeverría*

Con los datos recopilados se evidencia que aproximadamente el 1% de los encuestados valora como “poco importante” de las cuales corresponde a Educación inicial con 13% y Derecho con 5% porque no saben o desconocen sobre dicha habilidad. Con importancia moderada están: Derecho con 25%, Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros con 15%, Sociología con 13% y Educación básica con 11%.

El 38% de encuestados considera que la comunicación asertiva es “importante” en su entorno profesional. De las cuales las carreras que ocupan los primeros lugares son: Sociología con 60%, con tres puntos de diferencia está Artes Plásticas, el tercer puesto lo ocupa Comunicación con 55% y en cuarto lugar está Pedagogía de las Ciencias Experimentales con el 50%, debido a que impacta significativamente en el desempeño laboral, desarrolla habilidades de comunicación profesional y construir relaciones laborales.

Por otro lado, el 51% de los estudiantes valoraron a la comunicación asertiva como “muy importante” ya que impacta en el desempeño laboral, desarrolla habilidades de comunicación profesional. La carrera que ocupa el primer puesto es Pedagogía de la Actividad

física y deporte con 79%, con 14 puntos de diferencia Derecho, Trabajo Social con 64%, Educación Inicial con 62% y quinto puesto.

La comunicación asertiva es en gran parte es percibida como una habilidad crítica para el éxito profesional en la mayoría de las carreras de FCS. Esto podría estar relacionado con las demandas actuales del entorno profesional, donde la capacidad de expresar opiniones de manera clara y respetuosa es fundamental para colaborar en equipos multidisciplinarios, resolver conflictos y mantener relaciones de trabajo efectivas.

La información obtenida reveló que la comunicación asertiva es una habilidad crucial y estratégica en el ámbito profesional, reconocida por su impacto positivo en la interacción interpersonal y el desempeño laboral. Adicional a eso, subraya la necesidad de fomentar el desarrollo de esta competencia en los planes de estudio de las carreras analizadas para preparar a un mejor estudiante con el mundo.

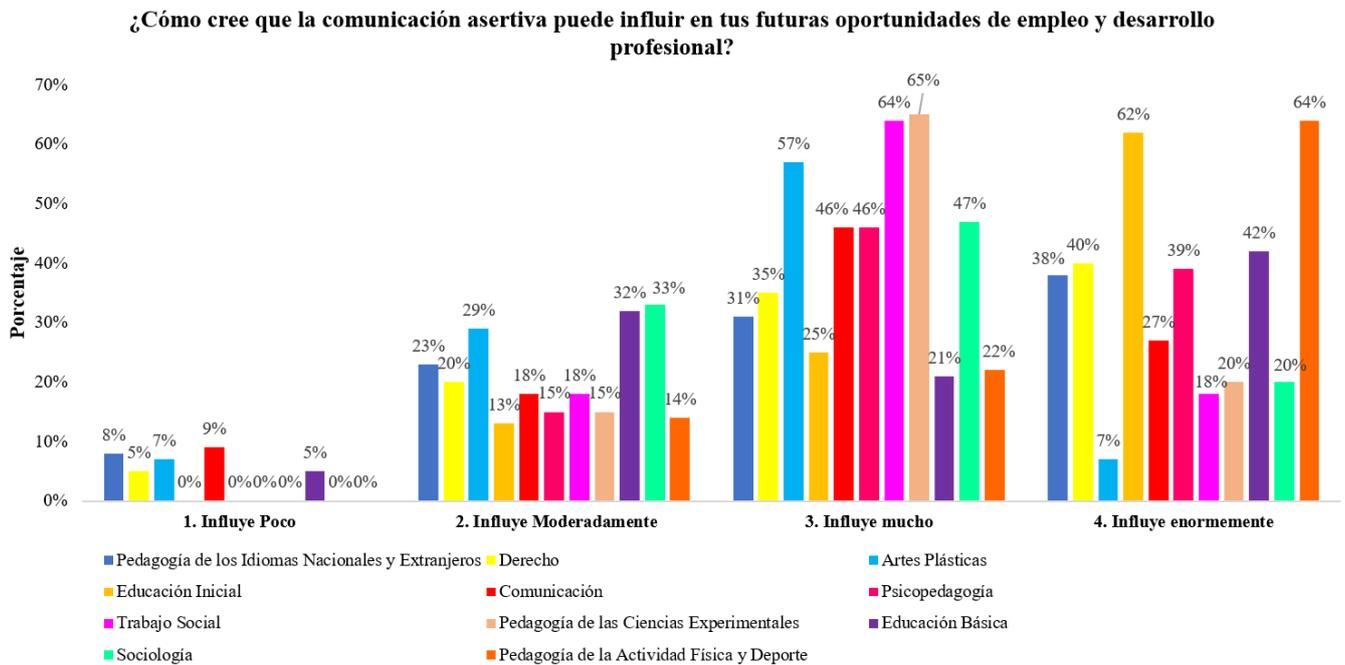
**Tabla 13***Comunicación asertiva y su influencia en oportunidades profesionales y laborales*

<b>7) En la escala del 1 al 5: ¿Cómo cree que la comunicación asertiva puede influir en tus futuras oportunidades de empleo y desarrollo profesional?</b>					
Carreras	<b>1. Influye Poco</b>	<b>2. Influye Moderadamente</b>	<b>3. Influye mucho</b>	<b>4. Influye enormemente</b>	<b>Total</b>
Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros	1 8%	3 23%	4 31%	5 38%	13 100%
Derecho	1 5%	4 20%	7 35%	8 40%	20 100%
Artes Plásticas	1 7%	4 29%	8 57%	1 7%	14 100%
Educación Inicial	0 0%	1 13%	2 25%	5 62%	8 100%
Comunicación	1 9%	2 18%	5 46%	3 27%	11 100%
Psicopedagogía	0 0%	2 15%	6 46%	5 39%	13 100%
Trabajo Social	0 0%	2 18%	7 64%	2 18%	11 100%
Pedagogía de las Ciencias Experimentales	0 0%	3 15%	13 65%	4 20%	20 100%
Educación Básica	1 5%	6 32%	4 21%	8 42%	19 100%
Sociología	0 0%	5 33%	7 47%	3 20%	15 100%
Pedagogía de la Actividad Física y Deporte	0 0%	2 14%	3 22%	9 64%	14 100%

**Fuente:** Encuesta

Figura 13

Influencia de Comunicación asertiva en oportunidades profesionales y laborales



Fuente: Tabla 13

Autor: César Moreno Echeverría

**Tabla 13.1**

*Explicación del por qué*

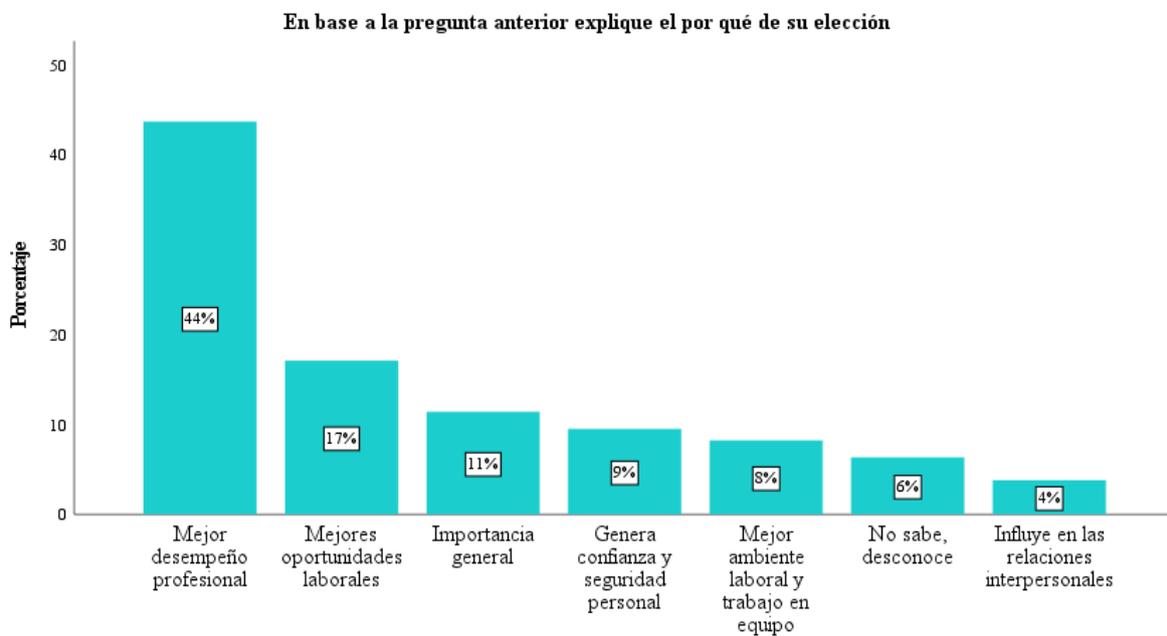
<b>7.1 ¿Por qué de su elección?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mejor desempeño profesional	69	44%
Mejores oportunidades laborales	27	17%
Importancia general	18	11%
Genera confianza y seguridad personal	15	9%
Mejor ambiente laboral y trabajo en equipo	13	8%
No sabe, desconoce	10	6%
Influye en las relaciones interpersonales	6	4%
<b>Total:</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 14**

*Explicación del por qué*



*Fuente: Tabla 13.1*

*Autor: César Moreno Echeverría*

De los 158 encuestados de la FCS con respecto a como influye la comunicación asertiva en sus futuras oportunidades de empleo, presentaron diversas percepciones entre ellos. El 3% de todos los encuestados creen que “influye poco” producto de que no saben o desconocen. En primer puesto está Comunicación con 9%, seguido de Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros con 8%, en tercer lugar, está Artes Plásticas con 7%, el cuarto lugar lo comparte Derecho y Educación básica con 5%.

Así mismo hay quienes respondieron que influye moderadamente, porque les genera confianza y seguridad personal, mejor ambiente laboral y trabajo en equipo. La carrera que despunta el primer lugar es Sociología con 33%, seguido por Educación básica con un 32%, en tercer puesto Artes Plásticas con un 29%. En cuarto puesto se ubica la carrera de Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros con 23% y en quinto lugar Derecho con el 20%.

Los estudiantes que respondieron que “influye mucho” son los de Pedagogía de las Ciencias Experimentales con un 65%, seguido por Trabajo Social con 64%, en tercer puesto Artes Plásticas con un 57%. En cuarto puesto con 47% Sociología, el quinto lugar lo comparte Comunicación y Psicopedagogía con el 46%. Ellos sostuvieron que tendrán un mejor desempeño profesional, mejores oportunidades laborales y mejor importancia a nivel general. Finalmente, la carrera que concentra la mayor cantidad de estudiantes y que catalogaron influye enormemente la comunicación asertiva como beneficiosa en ámbito laboral es Pedagogía de la Actividad Física y Deporte con 64%, seguido por Educación Inicial con 62%, en tercer lugar, está Educación básica con un 42%. Las carreras con menor porcentaje en esta categoría se ubica Sociología y Pedagogía de las Ciencias Experimentales con 20%, Trabajo social con 18% y Artes Plásticas con 7%.

Los hallazgos obtenidos consolidan la comunicación asertiva como una habilidad indispensable para el empleo, puesto que facilita la expresión clara de ideas, la interacción profesional y amplía oportunidades laborales además agregaron que la comunicación lo es todo trasciende lo profesional, indistintamente del campo de estudio. No obstante, estos datos reflejan que los estudiantes podrían requerir más orientación sobre esta habilidad, ya que algunos pueden presentar dudas de su importancia.

**Tabla 14**

*Temas o prácticas necesarias para aprender Comunicación asertiva*

---

**8) ¿Qué temas o qué prácticas cree que son necesarias para aprender sobre comunicación asertiva?**

---

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Talleres y capacitaciones sobre habilidades sociales	35	22%
No sabe, no conoce	27	17%
Autoconocimiento y gestión emocional	16	10%
Comunicación verbal y no verbal	14	9%
Escucha activa y empatía	13	8%
Debates, dramatizaciones, juegos de roles y actividades en equipos	11	7%
Fomento de valor: respeto, tolerancia, colaboración y paciencia	10	6%
Campañas de concientización	6	4%
Resolución de conflictos y retroalimentación	5	3%
Terapia grupal, talleres manejo de situaciones extraordinarias	5	3%
Comunicar sin agredir	4	3%
La práctica docente	3	2%
Técnicas de respiración/relajación	3	2%
Habilidades blandas	3	2%
Aprendizaje autónomo	1	1%
Exposiciones	1	1%
Leer	1	1%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

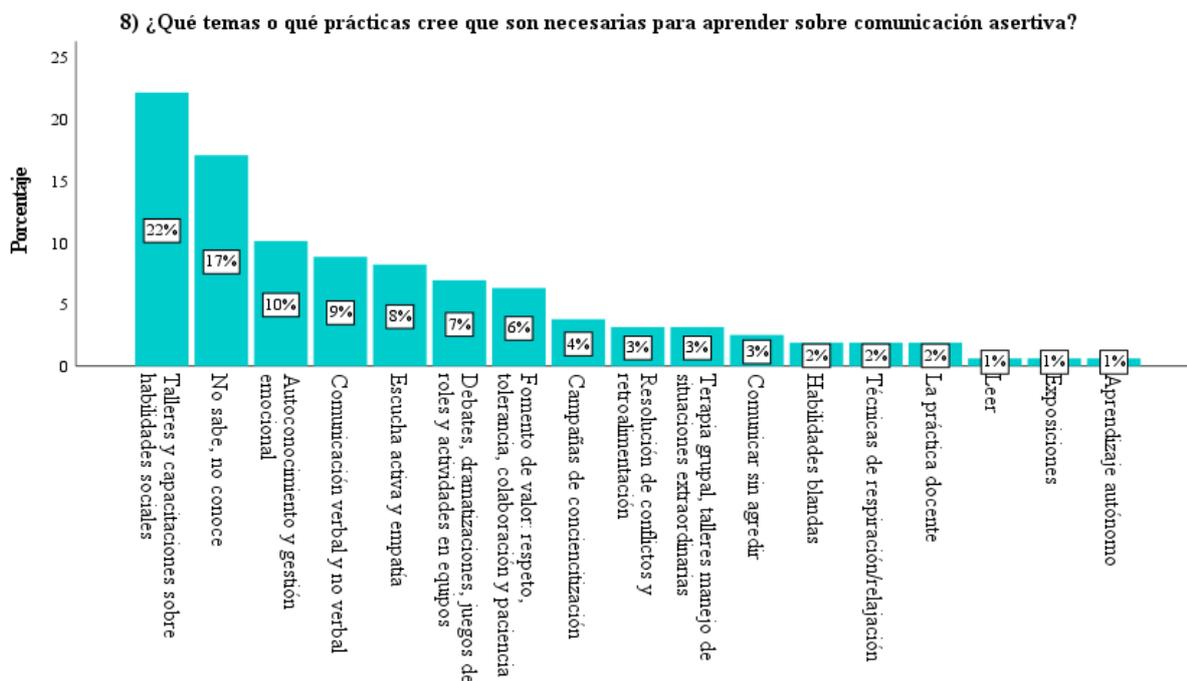
---

**Fuente:** Encuesta

**Autor:** César Moreno Echeverría

**Figura 15**

*Temas o prácticas necesarias para aprender Comunicación asertiva*



**Fuente:** Tabla 14

**Autor:** César Moreno Echeverría

Al preguntarles a los encuestados los temas o prácticas que creen necesaria para aprender de comunicación asertiva, el 22% considera a los talleres y capacitaciones sobre las habilidades sociales. En segundo lugar, existe un porcentaje significativo como el 17% que no sabe, no conoce. En tercer lugar, está el autoconocimiento y gestión emocional con el 10%. Seguido a ello, con el 9% consideran la comunicación verbal y no verbal. El quinto lugar lo ocupa la escucha activa y empatía con 8%.

Los debates, dramatizaciones, juegos de roles y actividades en equipo; fomento de valores, y las campañas de concientización con el 7%, 6% y 4% respectivamente consideraron como importantes. Por último, los encuestados hicieron énfasis a las técnicas relacionadas al coaching/ psicología como comunicar sin agredir, terapia grupal, resolución de conflictos con un 3%. Las habilidades blandas, técnicas de relajación/respiración, la práctica docente ocupan el 2%. Leer, exponer y el aprendizaje autónomo con el 1%.

En definitiva, dichos descubrimiento resaltan la necesidad de fortalecer estrategias educativas que mezcle la enseñanza teórica con metodologías activas, promoviendo así un aprendizaje más efectivo y significativo de la comunicación asertiva.

**Tabla 15**

*Tipos de capacitación en comunicación asertiva*

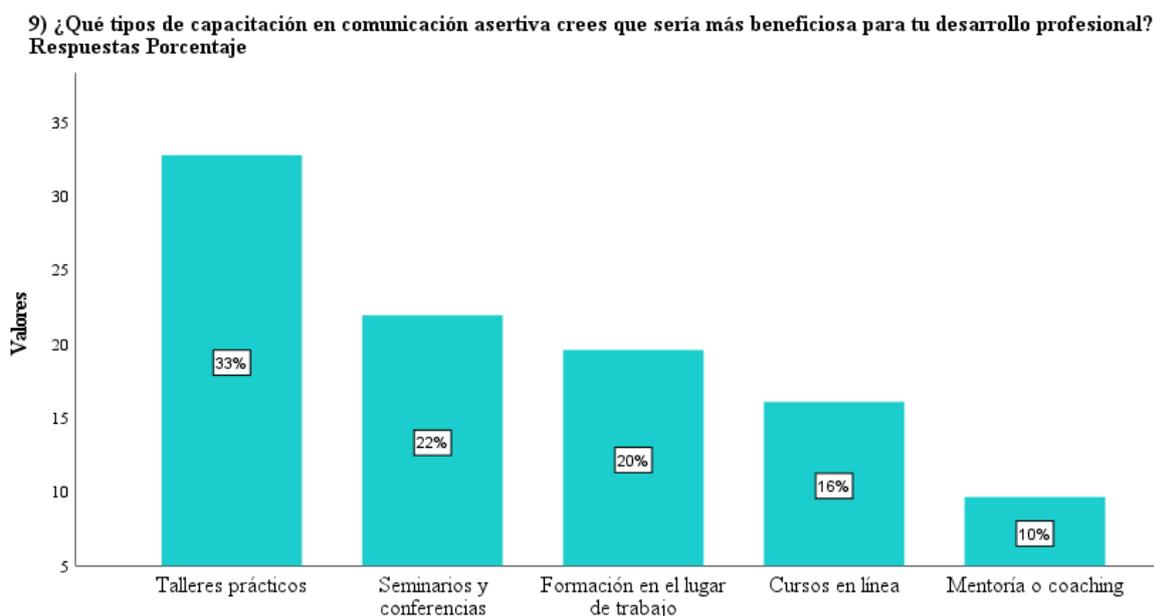
<b>9) ¿Qué tipos de capacitación en comunicación asertiva crees que sería más beneficiosa para tu desarrollo profesional?</b>		
	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Talleres prácticos</b>	112	33%
<b>Cursos en línea</b>	55	16%
<b>Seminarios y conferencias</b>	75	23%
<b>Formación en el lugar de trabajo</b>	67	20%
<b>Mentoría o coaching</b>	33	10%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 16**

*Tipos de capacitación en comunicación asertiva*



*Fuente: Tabla 15*

*Autor: César Moreno Echeverría*

Los datos recopilados evidencian que un 33%, es decir la mayoría prefieren capacitarse en comunicación asertiva mediante talleres prácticos, un 22% prefiere los seminarios y

conferencias, mientras que existe un 20% que opina que requieren de formación en el lugar de trabajo. En cuarto lugar, hay encuestados que consideran útil los cursos en línea. Finalmente, un 10% considera factible aprender de comunicación asertiva por medio de la mentoría o coaching. Esto demuestra una vez más que la mejor manera de aprender algo es llevando a actividades a las prácticas así aplicar en contextos reales.

**Tabla 16**

*Recomendaciones a profesores o coordinadores sobre la comunicación asertiva en estudiantes*

---

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>10) ¿Qué recomendarías a los profesores o coordinadores de tu carrera para fomentar el aprendizaje y uso de la comunicación asertiva en los estudiantes?</b>		
Realizar talleres prácticos y actividades dinámicas como juego de roles, debates, reflexión de emociones; conferencia sobre Comunicación asertiva	56	35%
Capacitarse y modelar la asertividad	24	15%
Fomentar la empatía y respeto	19	12%
Fomentar la participación, integración de carrera, la escucha activa, reforzar la comunicación desde inicio de semestre	15	10%
Incorporar la comunicación asertiva como asignatura	12	8%
Usar de ejemplos concretos y retroalimentación	11	7%
No sabe/no contesta	13	8%
Encontrar un buen método de enseñanza	5	3%
Integración de carrera	1	1%
Escuchar y dejar el preferitismo	1	1%
La carrera si la fomenta	1	1%
<b>Total:</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

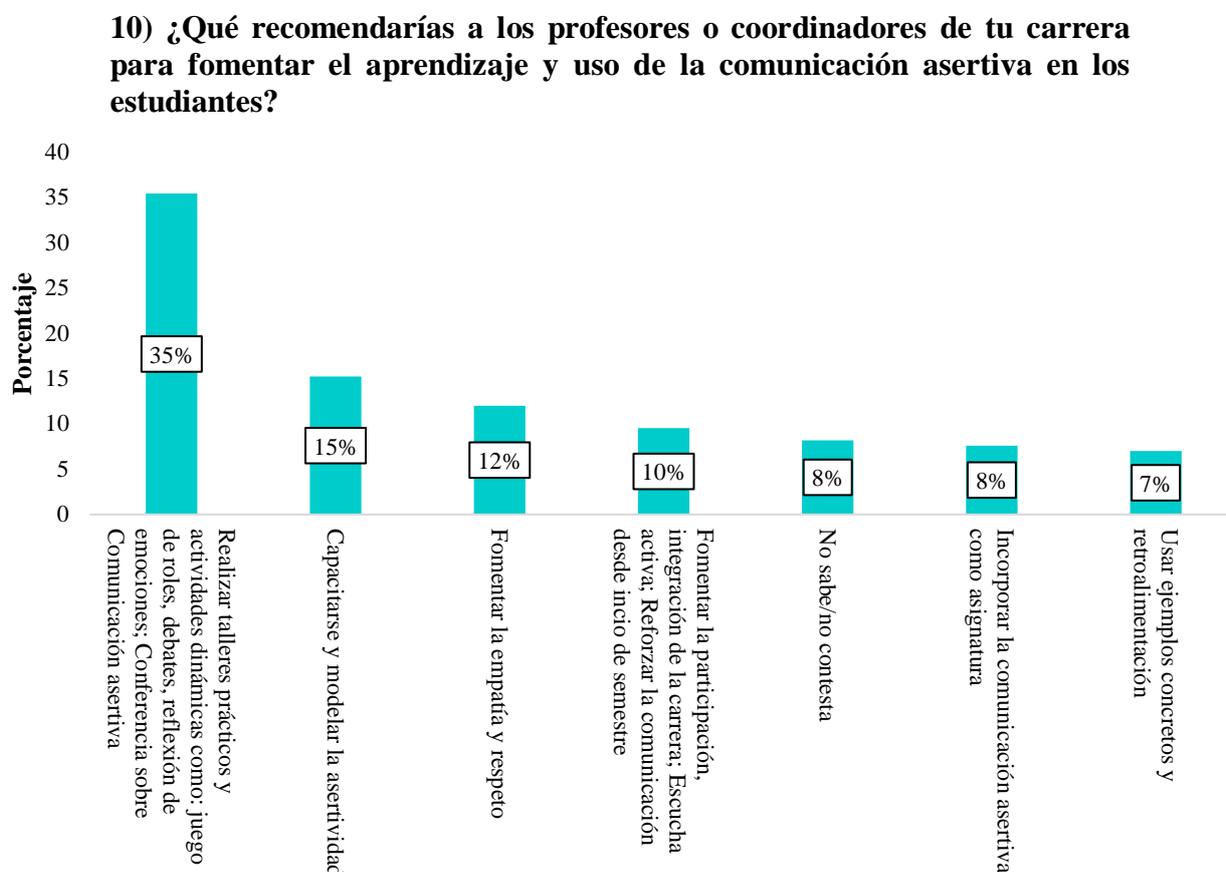
---

**Fuente:** Encuesta

**Autor:** César Moreno Echeverría

**Figura 17**

*Recomendaciones a profesores o coordinadores sobre la comunicación asertiva en estudiantes*



**Fuente:** Tabla 16

**Autor:** César Moreno Echeverría

El 35% de la muestra de 158 estudiantes de octavo semestre de la FCS donde se efectuó el sondeo, recomiendan a los docentes que la mejor manera de aprender sobre la comunicación asertiva es mediante la realización de talleres prácticos, seguido de un 15% que requiere que primero los docentes se capaciten y moldeen su asertividad. El fomento de la empatía y el respeto ocupa el tercer puesto con un 12%. Adicionalmente el 10% de los estudiantes necesitan que sus docentes fomenten la participación: integración de la carrera; reforzar la comunicación desde inicio de semestre”.

Así mismo, el 8% considera factible que aprender de comunicación asertiva es a través de la incorporación de esta habilidad blanda como una asignatura dentro de su malla. Con un punto de diferencia ven relevante que los docentes hagan uso de ejemplos concretos y retroalimentación. Por otro lado, hay el 8% que no sabe la forma en poder aprender sobre la

comunicación asertiva. Por último, con un 7% consideraron que se debe usar ejemplos concretos y retroalimentación.

Los universitarios abrieron un abanico de posibilidades con más técnicas para aprender añadiendo las de coaching o la parte psicológica: Conferencias en este tema y Juego de roles, debates, reflexión de emociones ocupan el 35%.

Los datos aquí presentes revelaron que el principal paso para aprender esta habilidad blanda proviene del docente, desde el coaching como el role play, reflexión de emociones, respiración y relajación hasta capacitación constante en ella. Esto plantea un reto para el docente encontrar la manera más idónea para que el estudiante poco a poco se vaya formando tanto en conocimientos técnicos como estas habilidades desde inicia su vida universitaria hasta que la termina.

Los resultados de los 158 encuestados estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UTMACH revelan que la mayoría de los encuestados son jóvenes entre 20 y 24 años (84%), con una mayor representación femenina (63%). Los hallazgos indican que la comunicación asertiva es considerada clave para el desempeño académico y profesional, ya que permite expresar ideas con claridad y afrontar situaciones de manera efectiva. Sin embargo, un porcentaje significativo de estudiantes reconoce que aún tiene dificultades en la aplicación de esta habilidad en contextos reales.

#### **4.1.2 Resultados del TEST EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) – creado por la Dra. Flores Galaz, M y el Dr. Díaz-Loving R.**

El test se lo aplicó a 197 estudiantes del octavo semestre de las diferentes carreras de la FCS de la UTMACH, con el fin de poder medir los factores de asertividad de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala.

Después de haber conocido los resultados del TEST EMA, creado por los expertos Flores Galaz, M. y Diaz Loving R. Por cada factor se llega a que si se cuenta con un puntaje alto en Asertividad (mayor a 60 puntos), significa que la persona es muy buena a la hora de expresarse. Si es baja (menor de 40 puntos), el individuo necesita trabajar en ser más claro y directo.

Si se tiene una puntuación alta en No asertividad (mayor a 60 puntos), la persona evade sus emociones. Sin embargo, si es baja (menor de 40 puntos), no tiene problema para comunicarse.

Por último, si el puntaje es alto en Asertividad indirecta (mayor a 60 puntos), en la persona prevalece las insinuaciones y los rodeos. No obstante, si es baja (menor de 40 puntos), se comunica de forma directa y clara.

De acuerdo con los diferentes factores del test EMA y asociados a los estilos de comunicación como indica Lesmes et al. (2020), se vincula así:

**Tabla 17**

*Factores del Test EMA junto con sus Estilos de comunicación*

<b>Estilo</b>	<b>Factor vinculado</b>	<b>Comportamiento clave</b>
<b>Pasivo</b>	No asertividad (alta)	Evita conflictos, no expresa necesidades.
<b>Agresivo</b>	Asertividad indirecta (alta)	Emite emociones de forma hiriente o impone la fuerza
<b>Asertivo</b>	Asertividad (alta)	Comunica de manera directa y respetuosa.

**Autor:** César Moreno Echeverría

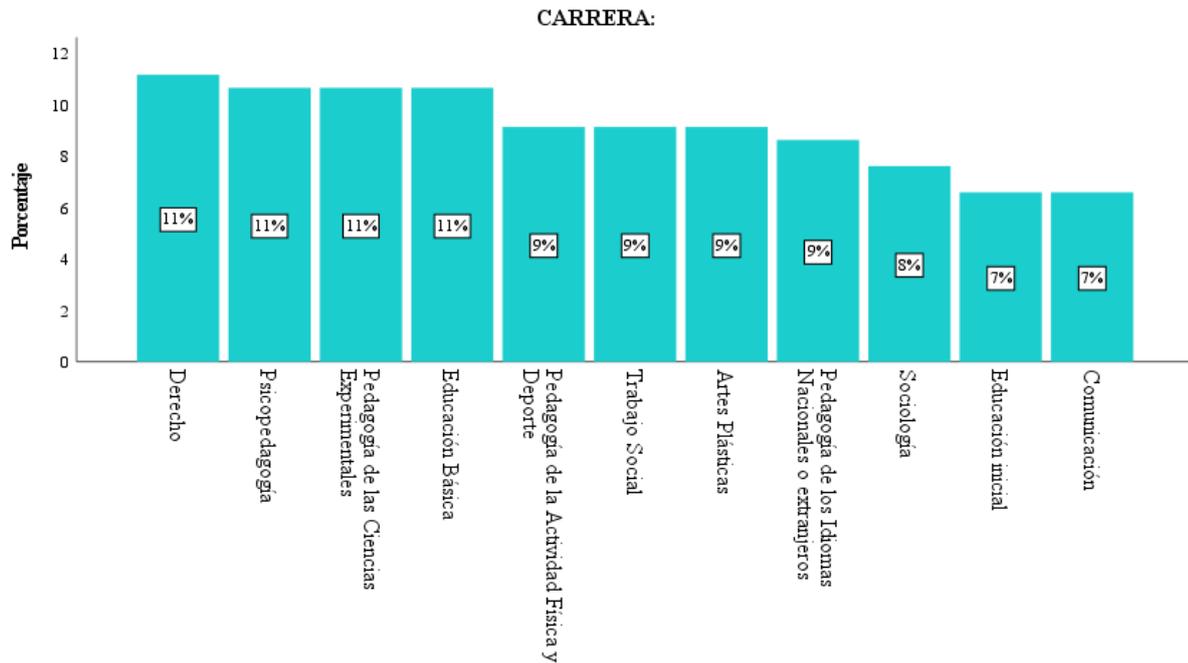
**Tabla 18***Carrera*

<b>Carrera aplicada el test EMA</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Derecho	22	11%
Educación Básica	21	11%
Pedagogía de las Ciencias Experimentales	21	11%
Psicopedagogía	21	11%
Artes Plásticas	18	9%
Pedagogía de la Actividad Física y Deporte	18	9%
Trabajo Social	18	9%
Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros	17	9%
Sociología	15	8%
Comunicación	13	7%
Educación Inicial	13	7%
<b>Total:</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autor*

**Figura 18**

**Carrera**



**Fuente:** Tabla 18

**Autor:** César Moreno Echeverría

De los 197 estudiantes que se les aplicó el test el 11% corresponde a las carreras de Derecho, Psicopedagogía, Pedagogía de las Ciencias Experimentales y Educación Básica. El segundo lugar están las carreras: Trabajo social, Artes plásticas, Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros, el 8% corresponde a Sociología y el 7% para Educación inicial y Comunicación.

**Tabla 19**

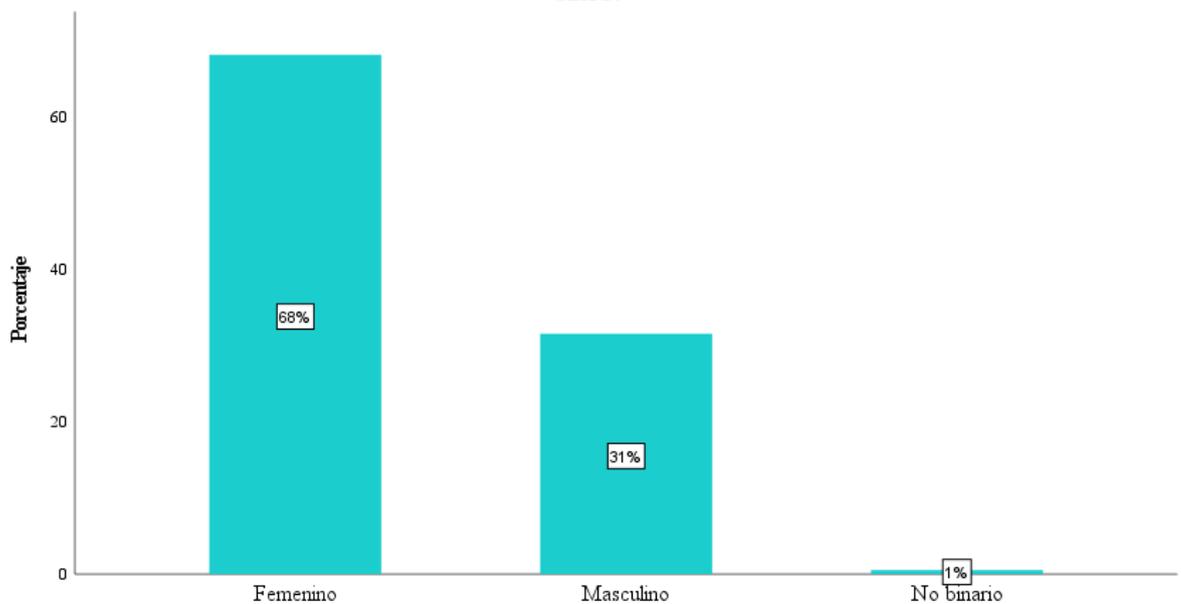
*Sexo*

<b>SEXO:</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Femenino	134	68%	
Masculino	62	31%	
No binario	1	1%	
<b>Total</b>	197	100%	

*Fuente: Autor*

**Figura 19**

*Sexo*



*Fuente: Tabla 19*

*Autor: César Moreno Echeverría*

El 68% de estudiantes de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales, existen más alumnos de sexo femenino, mientras que el 31 es masculino y 1% es no binario.

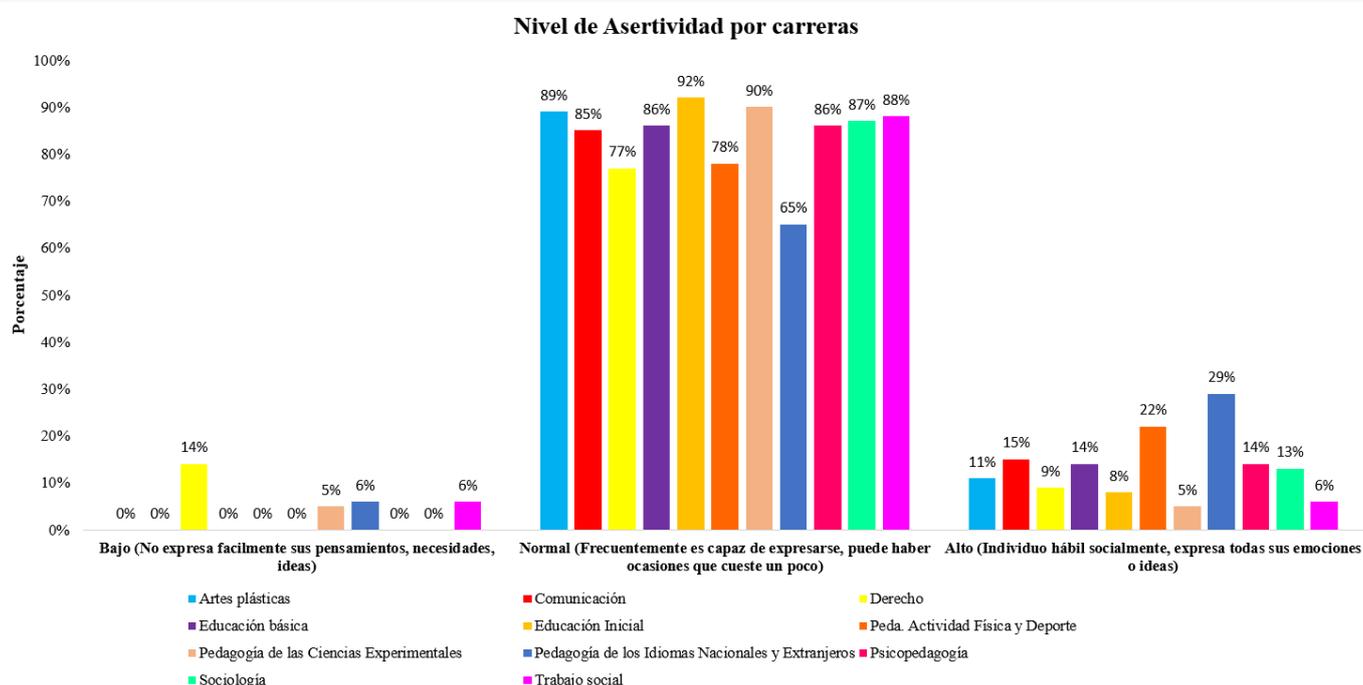
**Tabla 20***Nivel de Asertividad entre las carreras FCS*

<b>Nivel Asertividad carreras FCS</b>									
	<b>Bajo (No expresa fácilmente sus pensamientos, necesidades, ideas)</b>		<b>Normal (Frecuentemente es capaz de expresarse, puede haber ocasiones que cueste poco)</b>		<b>Alto (Es un individuo hábil socialmente, expresa todas sus emociones o ideas)</b>		<b>Total</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
<b>Artes plásticas</b>	0	0	16	89%	2	11%	18	100%	
<b>Comunicación</b>	0	0%	11	85%	2	15%	13	100%	
<b>Derecho</b>	3	14%	17	77%	2	9%	22	100%	
<b>Educación básica</b>	0	0%	18	86%	3	14%	21	100%	
<b>Educación Inicial</b>	0	0%	12	92%	1	8%	13	100%	
<b>Peda. Actividad Física y Deporte</b>	0	0%	14	78%	4	22%	18	100%	
<b>Pedagogía de las Ciencias Experimentales</b>	1	5%	19	90%	1	5%	21	100%	
<b>Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros</b>	1	6%	11	65%	5	29%	17	100%	
<b>Psicopedagogía</b>	0	0%	18	86%	3	14%	21	100%	
<b>Sociología</b>	0	0%	13	87%	2	13%	15	100%	
<b>Trabajo social</b>	1	6%	16	88%	1	6%	18	100%	

*Fuente: Test EMA**Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 20**

*Nivel de Asertividad*



**Fuente:** Tabla 20

**Autor:** César Moreno Echeverría

Los resultados obtenidos en este gráfico corresponden a los 197 (100% encuestados) estudiantes aplicados el test, de los cuales se puede evidenciar que de las 11 carreras de la FCS son muy pocos los alumnos que su nivel de asertividad es “bajo”, lo que quiere decir que no presentan complicaciones para expresar sus pensamientos, necesidades e ideas. Las carreras dentro de dicha categoría está Derecho con un 14%, el segundo lugar lo comparte Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros y Trabajo Social con 6%. Por último, Pedagogía de las Ciencias Experimentales con el 5%.

Los alumnos que “normalmente” son asertivos, es decir frecuentemente se expresan abiertamente, pero en ocasiones les cuesta un poco alberga a la mayoría de encuestados, (83% del total). Entre los primeros 3 lugares lidera Educación inicial con 92%, seguido de Pedagogía de las Ciencias Experimentales con 90% y en tercer lugar, Artes Plásticas con 89%.

Trabajo Social, Sociología, Psicopedagogía y Educación Básica ocupan el cuarto, quinto y sexto puesto con 88%, 87% y 86% respectivamente. Comunicación ocupa el 7mo lugar con el 85%. Por último, Pedagogía de la Actividad Física y deporte, Derecho y Pedagogía los Idiomas Nacionales y extranjeros constan en los últimos puestos con el 78%, 77% y 65%.

Finalmente, las carreras cuyos estudiantes tienen “asertividad alta”, aunque con pequeños porcentajes corresponden a Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros que lidera con 29%, a continuación Pedagogía de Actividad Física y Deporte con 22%. En tercer lugar, Comunicación con un 15%, en la cuarta posición existe un empate entre Educación básica y Psicopedagogía con 14%. En quinto lugar, con un 13% está Sociología, Artes plásticas, Derecho, Educación inicial, Trabajo social y Pedagogía de las Ciencias Experimentales con 11%, 9%, 8%, 6% y 5% respectivamente.

La mayoría de los estudiantes evaluados presentaron un nivel de habilidades sociales dentro de la “normalidad”, en otras palabras se frecuentemente se comunican, pero en ocasiones enfrenta dificultades. Solo una minoría logró expresar sus ideas y emociones con claridad y confianza. Esto demuestra a la academia que aún se debe de fortalecer el desarrollo de habilidades de comunicación asertiva en los estudiantes para mejorar su desempeño en el ámbito social y profesional.

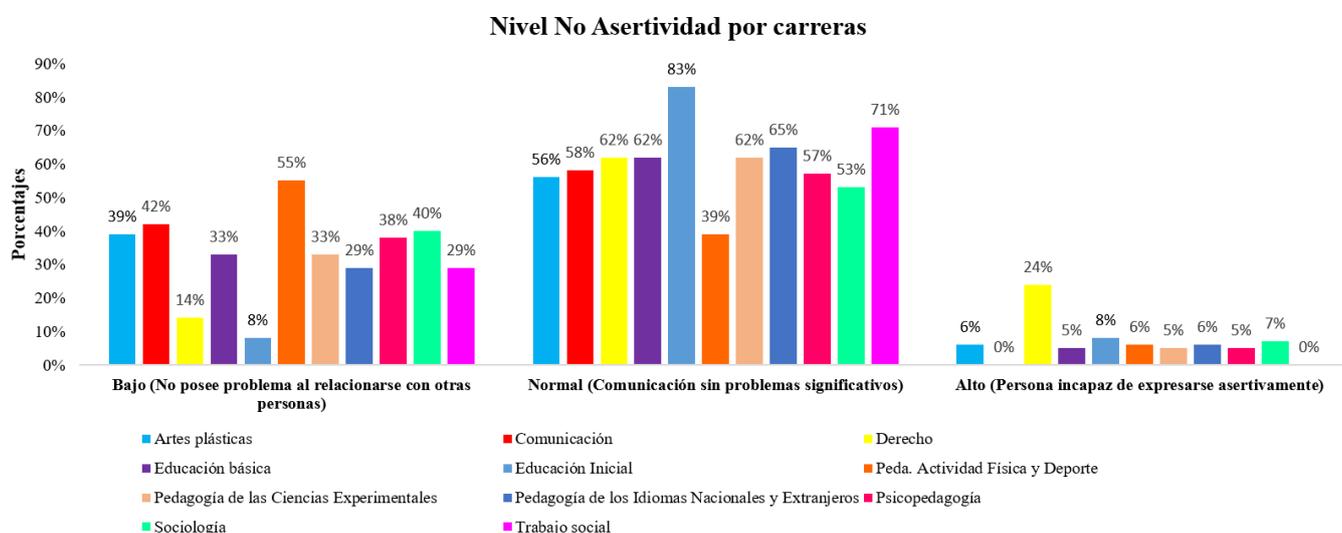
**Tabla 21***Nivel de No asertividad*

<b>Nivel No Asertividad carreras FCS</b>									
	<b>Bajo (No posee problema al relacionarse con otras personas)</b>		<b>Normal (Comunicación sin problemas significativos)</b>		<b>Alto (Persona incapaz de expresarse asertivamente)</b>		<b>Total</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>%</b>		
	<b>Artes plásticas</b>	7	39%	10	56%	1	6%	18	100%
<b>Comunicación</b>	5	42%	7	58%	0	0%	12	100%	
<b>Derecho</b>	3	14%	13	62%	5	24%	21	100%	
<b>Educación básica</b>	7	33%	13	62%	1	5%	21	100%	
<b>Educación Inicial</b>	1	8%	10	83%	1	8%	12	100%	
<b>Peda. Actividad Física y Deporte</b>	10	55%	7	39%	1	6%	18	100%	
<b>Pedagogía de las Ciencias Experimentales</b>	7	33%	13	62%	1	5%	21	100%	
<b>Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros</b>	5	29%	11	65%	1	6%	17	100%	
<b>Psicopedagogía</b>	8	38%	12	57%	1	5%	21	100%	
<b>Sociología</b>	6	40%	8	53%	1	7%	15	100%	
<b>Trabajo social</b>	5	29%	12	71%	0	0%	17	100%	

*Fuente: Encuesta**Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 21**

*Nivel de No asertividad*



**Fuente:** Tabla 21

**Autor:** César Moreno Echeverría

De los 197 estudiantes aplicados el test, las carreras que no poseen problemas al momento de relacionarse con otras personas, es decir tienen “No asertividad baja” son: Pedagogía de la Actividad Física y Deporte liderando con un 55%, seguido por Comunicación con 42%, en tercer lugar, Sociología con 40%, con 1 y 2 puntos de diferencia se encuentra Artes plásticas y Psicopedagogía, en cuarto y quinto lugar. Educación básica y Pedagogía de las Ciencias experimentales con el 33% ocupan el sexto puesto. Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros y Trabajo social empatan con el 29%. Derecho y Educación inicial en las últimas posiciones con 14% y 8%. La puntuación de todas estas carreras está por **debajo del rango (menos de 40 puntos)**.

Adicional a eso, el test reveló que la mayoría de los estudiantes tienen “No asertividad normal”, en términos sencillos se comunican sin problema significativo, están dentro de la **normalidad** (40 a 60 puntos). El primer puesto con 83% constan: Educación Inicial, después Trabajo social con el 71%. Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros ocupa la tercera posición con el 65%, no muy distante con un 62% está Pedagogía de las Ciencias experimentales, Educación básica y Derecho. Comunicación, Psicopedagogía, Artes Plásticas, Sociología y Pedagogía de la Actividad Física y deporte con 58%, 57%, 56%, 53% y 39% respectivamente.

Finalmente, se puede evidenciar que los alumnos que son incapaces de expresarse asertivamente, porque tienen “No Asertividad alta” en otras palabras son personas incapaces de expresarse asertivamente, debido a que están **por encima de los 60 puntos** son un pequeño grupo. La carrera que más destaca en esta categoría son los estudiantes de Derecho con 24%, seguido por: Educación Inicial con 8%, Sociología con el 7%, el cuarto. Para finalizar, en los últimos puestos con el 5% están: Psicopedagogía y Pedagogía de las Ciencias Experimentales.

Los hallazgos demuestran, que la mayoría de alumnos están en la “normalidad”, puesto que se comunican de manera aceptable, debido a que no existen problemas significativos. Por otro lado, los estudiantes, que tienen “No asertividad baja” mismos que están cada vez más cerca de ser más asertivos, sin embargo, a aquellos que tienen “No asertividad alta” no son capaces de expresar sus sentimientos, es decir la persona podría tener estilo de comunicación pasivo, al mismo tiempo existe la necesidad de fortalecer las habilidades comunicativas para mejorar la interacción social y profesional de los estudiantes.

**Tabla 22**

*Nivel de Asertividad indirecta Carreras FCS*

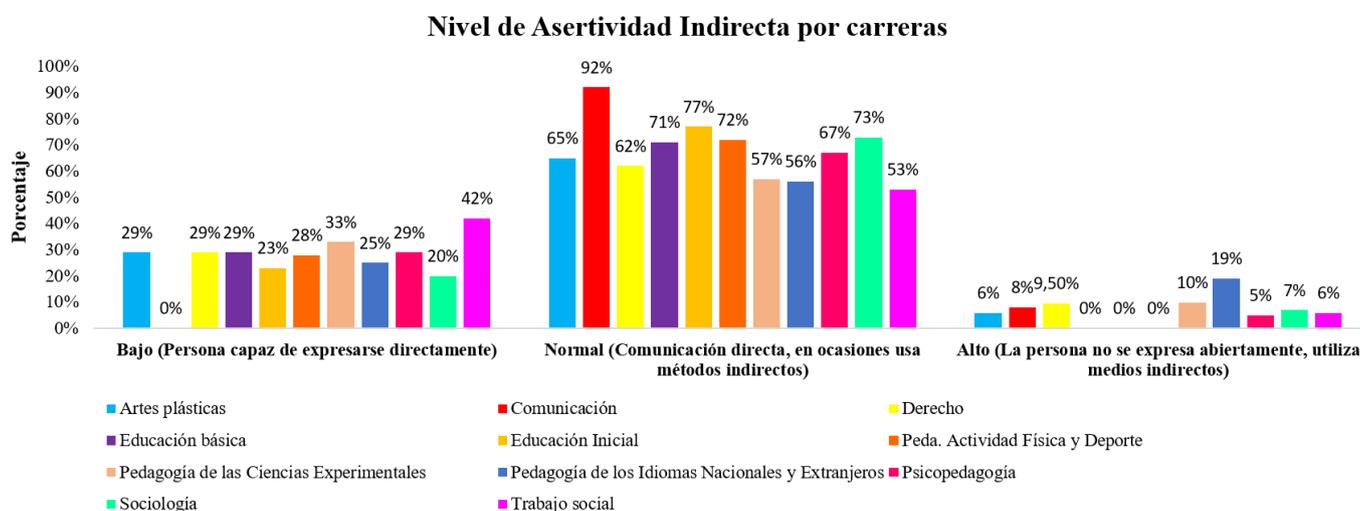
<b>Nivel Asertividad Indirecta carreras FCS</b>									
	<b>Bajo (Persona capaz de expresarse directamente)</b>		<b>Normal (Comunicación directa, en ocasiones usa métodos indirectos)</b>		<b>Alto (La persona no se expresa abiertamente, utiliza medios indirectos)</b>		<b>Total</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
<b>Artes plásticas</b>	5	29%	11	65%	1	6%	17	100%	
<b>Comunicación</b>	0	0%	12	92%	1	8%	12	100%	
<b>Derecho</b>	6	29%	13	62%	2	9,5%	21	100%	
<b>Educación básica</b>	6	29%	15	71%	0	0%	21	100%	
<b>Educación Inicial</b>	3	23%	10	77%	0	0%	13	100%	
<b>Peda. Actividad Física y Deporte</b>	5	28%	13	72%	0	0%	18	100%	
<b>Pedagogía de las Ciencias Experimentales</b>	7	33%	12	57%	2	10%	21	100%	
<b>Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros</b>	4	25%	9	56%	3	19%	16	100%	
<b>Psicopedagogía</b>	6	29%	14	67%	1	5%	21	100%	
<b>Sociología</b>	3	20%	11	73%	1	7%	15	100%	
<b>Trabajo social</b>	7	42%	9	53%	1	6%	12	100%	

*Fuente: Test Ema*

*Autor: César Moreno Echeverría*

**Figura 22**

**Nivel Asertividad Indirecta**



**Fuente:** Tabla 22

**Autor:** César Moreno Echeverría

Mediante estos resultados se revela que los alumnos con Nivel “Bajo” de Asertividad Indirecta, es decir, “personas capaces de expresarse directamente” corresponden a: Trabajo Social con 42%, seguido de Pedagogía de las Ciencias Experimentales con 33%, así mismo se evidencia que existe un empate en el tercer puesto con 29% entre Psicopedagogía, Educación básica, Derecho y Artes Plásticas.

En cuarto lugar, con el 28% está, Pedagogía de la Actividad Física y Deporte, quinto lugar lo ocupa Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros con 25%. Sexto y séptimo puesto están Educación inicial y Sociología con 23% y 20% respectivamente.

Adicionalmente, la mayoría de los alumnos de las carreras de la FCS se comunican directamente, pero en ocasiones utiliza métodos indirectos, lo que significa que tiene “asertividad indirecta normal”. Liderando con 92% está Comunicación, seguido de Educación Inicial con el 77%, en tercer lugar está Sociología, con tan solo 1 punto de diferencia está, Pedagogía de la Actividad Física y Deporte con 72%. La carrera de Educación básica le sigue con el 71%. Psicopedagogía con 67%, Artes plásticas con 65%.

Derecho con 62%. En las últimas posiciones están: Pedagogía de las Ciencias Experimentales con 57%, Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros 56% y Trabajo Social con el 53%.

Los alumnos que tienen “Asertividad indirecta alta”, los primeros 3 lugares pertenecen a Pedagogía de los Idiomas Nacionales o Extranjeros quien lidera con el 19%, con muy poca diferencia está Pedagogía de las Ciencias Experimentales con el 10% y en tercer lugar Derecho con el 9,5%.

En cuarto y quinto lugar le corresponde a Comunicación con el 8% y Sociología con el 7%. En penúltimo lugar están: Artes Plásticas y Trabajo Social con el 6% Y en último lugar, Psicopedagogía con el 5%. Estas cifras indican que estas áreas tienen una tendencia más marcada hacia la comunicación directa.

Carreras de la parte social como: Artes Plásticas, Trabajo Social y la parte de docencia como Psicopedagogía hubo menores porcentajes en este nivel. Lo que se traduce en que dichas personas podrían tener un estilo de comunicación agresivo además de emplear métodos indirectos como una carta, correo, llamada telefónica, etc.

En general, la comunicación de los estudiantes de las carreras de FCS es directa, aunque puede haber ocasiones en las que utilizan métodos indirectos. Este descubrimiento destaca la importancia de potenciar la comunicación directa para mejorar la interacción y efectividad en distintos contextos.

## **4.1.2 Resultados de las entrevistas a expertos**

### **4.1.2.1 Resultados de entrevistas a psicólogas clínicas**

La técnica de la entrevista se aplicó a las Psicólogas Rosa Salamea, experta en Psicología del comportamiento, Evaluación psicológica, Psicología educativa y Psicología clínica de las Salud y Yuliana Delgado Pontón, Psicóloga clínica, graduada en la Universidad Tecnológica San Antonio de Machala quien cuenta con más de 11 años de experiencia ejerciendo una de sus dos profesiones y experta en coach, habilidades de negociación, liderazgo, motivación.

A través de un banco de preguntas de tipo semi estructuradas, se abordaron temas como: la falta de asertividad en distintos contextos, las técnicas para aprender o mejorar la comunicación asertiva, la integración de comunicación asertiva en la educación superior, estrategias de fomento de asertividad por docentes y recomendaciones para los desafíos laborales.

La información recabada en las entrevistas muestra que la falta de asertividad puede ser un obstáculo importante para lograr un equilibrio saludable en el individuo tanto a nivel personal como laboral.

**Consecuencias de la falta de asertividad en la vida laboral y personal:** Entre las principales nombradas y detalladas por las psicólogas se incluyen:

- Afectación a la productividad, las relaciones con los compañeros de labores y el bienestar emocional.
- A nivel personal, decrece la autoestima y calidad de vida en general por la falta de motivación.

Ambas especialistas concuerdan que la falta de asertividad lleva a conflictos internos o un ambiente tóxico, para ello es indispensable expresar ideas, emociones de manera clara, respetuosa y sin agresividad.

**Técnicas psicológicas para aprender o mejorar la comunicación asertiva:** La Psicóloga Rosa Salamea mencionó que primero se debe detectar qué áreas se está fallando para luego aplicar un taller, además recomienda llevar un diario de comunicación de sus interacciones, técnicas de relajación como el respirar de forma pausada. Adicionalmente prácticas de lenguaje, mantener el contacto visual, tono de voz calmado. Por otro lado, la

profesional Lic. Yuliana Delgado aconsejó ir a terapia para poder revisarse (descubrirse) y dejar de apuntar al resto (culpar a los demás), manejar las emociones, trabajar la respiración consciente y poder poner ponerse en los zapatos de las demás personas.

**Formas de aprender la comunicación asertiva en la educación superior:** Para que este aprendizaje tenga impacto duradero en los estudiantes, la conocedora del tema Rosa Salamea expresó que hoy en día los docentes de la UTMACH se están formando en habilidades blandas, para que así los alumnos reciban directamente como conocimiento transversal ya que los seres humanos aprenden por modelamiento. En contraste la Lic. Yuliana Delgado, comentó que debe impartirse comunicación asertiva como una materia propia, adicional desarrollar temas de coaching: team building para que el estudiante se sienta motivado durante todo su proceso de formación, acompañarse y apoyarse entre todos.

**Estrategias que promuevan la asertividad por los docentes:** Rosa Salamea, considera que los entornos propicios en el aula pueden ser desde situaciones más pequeñas tal y como el juego de roles, para que los estudiantes expresen sus expectativas, practiquen la escucha activa y generar un ambiente de confianza, sin el miedo a ser juzgados. Adicional a ello la Lic. Yuliana Delgado, argumentó que los docentes deben ser los primeros portavoces del tratar con asertividad, al expresarse con una voz neutral, clara y concisa; un ambiente donde no se permita la falta de respeto e incomodidad como burla, memes. Es ahí donde los alumnos tendrán esa confianza a expresarse y aprender de ellos.

**Recomendaciones desde la psicología para los futuros profesionales a los desafíos del entorno laboral moderno:** La profesional Rosa Salamea resalta que lo principal se debería formar a los jóvenes en habilidades blandas, con valores y ética, ya que ese es el pilar fundamental para el desarrollo de cualquier profesional. Mientras que la Lic. Yuliana Delgado, destacó en trabajar en herramientas desde la parte emocional como el no tomarse las cosas a personal, ser humildes de corazón y de pensamiento, algo muy indispensable aprender a poner límites saludables, decir “no” así sea nuestro jefe cuando lo amerita, para así sobrellevar el trabajo bajo presión y tener paz mental.

**Siendo Yuliana también una comunicadora social se la entrevisto y opinó lo siguiente.**

**El papel de la Comunicación asertiva en la educación y el ámbito laboral:** La experta coincide que la comunicación asertiva es la manera más idónea de expresar puntos de vista propios sin lastimar a los demás y que el respeto debe ser de ambas vías sin caer en la

agresividad o pasividad. En ámbito de la educación la Lic. Yuliana Delgado opinó que es necesario que el docente la imparta y que el estudiante la ponga en práctica y sepa poner límites, desarrolle compasión y empatía. Mientras que en lo laboral es expresarse dejando de lado el ego, comprender y empatizar con los demás colaboradores.

**Principales barreras que enfrenta los comunicadores al poner en práctica la comunicación asertiva:** Delgado, mencionó que una de las barreras son el no poner límites, no tener una buena autoestima, no saber manejar las emociones como la ansiedad, así como trabajar bajo presión.

**Técnicas o estrategias más efectivas para desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes de Comunicación y Ciencias Sociales:** La comunicadora Yuliana Delgado, explicó que una de las técnicas más importante es ir a terapia, así descubrirse y sanar el problema desde fondo. Seguido a eso, trabajar en la empatía en las personas, ya que no hay no verdad absoluta. Por último, algunas técnicas psicológicas como el mindfulness y regulación de las emociones mediante debates o talleres.

**El papel de los debates, simulaciones y talleres en el proceso de la comunicación:** Para la Lic. Yuliana Delgado, todas esas técnicas son cruciales porque permite eliminar el miedo, “el maestro se hace en la práctica, y en ella los estudiantes descubren como integrarla”. Así mismo agregó que ayuda a como actuar en los distintos escenarios.

**Recomendaciones a la academia para la mejora de formación en comunicación asertiva:** Para mejorar la formación de comunicación asertiva en los estudiantes de las carreras Comunicación como las demás de Ciencias Sociales, la Lic. Yuliana Delgado aconsejó que se incorpore una asignatura a la malla de estudio, para que ahí progresivamente se vaya desarrollando en cada uno de ellos. Otro aspecto clave que comentó la experta es que exista los espacios de respeto. Por último, la vinculación constante entre la Psicología y la Comunicación ya que la comunicación es fundamental para la salud mental y el desarrollo personal.

#### **4.1.2.2 Resultados de entrevista a comunicadores**

Se efectuó una entrevista de tipo semiestructurada al Coordinador Académico de la carrera Comunicación, Periodismo y Multimedios Universidad Indoamérica, Dr. Cristián Londoño Proaño, Dr. en Comunicación por la Universidad de los Andes de Chile. Con sus líneas de investigación son el liderazgo, el guion literario de ciencia ficción.

Con la finalidad de obtener una comprensión más profunda de la comunicación asertiva en la educación y el ámbito laboral, se hizo un banco de preguntas, en las que se indagó las barreras que enfrentan los profesionales de la comunicación al llevarla a la práctica, así como las técnicas y estrategias más efectivas para desarrollarlas en los estudiantes de Comunicación y carreras de Ciencias Sociales, como aplicar esta habilidad para la efectividad en la resolución de problemas del entorno laboral moderno y recomendaciones a la academia para la mejora de formación en Comunicación asertiva dentro de la formación de profesionales de las Ciencias Sociales. Los resultados se detallan a continuación:

**El papel de la Comunicación asertiva en la educación y el ámbito laboral:** Para Cristian Londoño, la comunicación asertiva en la educación fomenta respeto mutuo y prepara a los estudiantes para expresar sus ideas con confianza. En el ámbito laboral, mejora la colaboración y facilita la resolución de conflictos.

**Principales barreras que enfrenta los comunicadores al poner en práctica la comunicación asertiva:** Cristian Londoño, identifica el miedo al rechazo, la falta de claridad y la incoherencia entre la comunicación verbal y no verbal, lo que a su vez hace que dificulte la transmisión de ideas de manera efectiva.

**Técnicas o estrategias más efectivas para desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes de Comunicación y Ciencias Sociales:** Londoño expuso que es efectivo emplear el role-playing, puesto que les permite practicar respuestas en escenarios reales, la retroalimentación constructiva ayuda a identificar áreas de mejora, los ejercicios de análisis de casos fomentan el reconocimiento de estilos de comunicación pasiva, agresiva y asertiva. Además, el desarrollo de la comunicación no verbal mediante la práctica del tono de voz, la postura y el contacto visual fortalece su congruencia al transmitir mensajes. Dichas estrategias combinadas con dinámicas grupales y reflexiones personales preparan a los estudiantes para comunicarse de manera efectiva y ética en sus futuras profesiones.

**El papel de los debates, simulaciones y talleres en el proceso de la comunicación:** Cristian Londoño, sostuvo que los debates impulsan los mensajes de forma clara, las

simulaciones recrean escenarios reales para enfrentar interacciones difíciles, los talleres por su parte son esos espacios para poner en práctica el lenguaje verbal y no verbal y la estructuración de mensajes asertivos.

En síntesis, el profesional concuerda en la unión de dichas técnicas es de gran beneficio ya que no solo potencia las habilidades de comunicación, sino que aumenta la autoconfianza y la habilidad de resolver problemas en cualquier contexto de su vida.

**Recomendaciones a la academia para la mejora de formación en comunicación asertiva:** Sumado a eso, Cristian Londoño considera que se debe incorporar actividades prácticas como debates, role-playing así los alumnos experimenten en escenarios reales. En segundo lugar, ejercicios prácticos en lenguaje corporal, tono y proxémica. Para finalizar, agregó se añada actividades extracurriculares, como foros, debates públicos y proyectos colaborativos, para afianzar su capacidad de comunicarse eficazmente en cualquier contexto.

Cabe destacar que la Universidad Indoamérica ya imparte a sus alumnos esta habilidad blanda puesto que en la malla curricular de la carrera Comunicación, Periodismo y Multimedia incluyen esta asignatura, Londoño justificó que la razón principal fue un cambio de visión, vieron la necesidad que los estudiantes necesitan desarrollar habilidades blandas para aportar su futuro profesional porque les permitirá mejorar sus relaciones interpersonales e incluso liderar equipos de manera asertiva.

#### **4.1.2.3 Resultados de entrevista a docente investigadora**

Se entrevistó a la docente investigadora, Narcisa Bravo Alvarado Doctora en Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) y docente universitaria en la Universidad Estatal de Milagro, quien también ha hecho estudios similares sobre habilidades blandas. Los resultados se explican a continuación:

**La comunicación asertiva y su papel en la educación y en el ámbito laboral:** La comunicación asertiva es una habilidad esencial, expresa ideas, inquietudes, opiniones y necesidades de manera directa, clara y respetuosa. En el aspecto laboral es necesario buscar un equilibrio entre la expresión de las propias necesidades; de tal manera que, se establezca una complicidad y camarería.

**Principales barreras que enfrentan los profesionales de la comunicación en la práctica de la comunicación asertiva:**

- **El miedo:** Una de las barreras imperante en los profesionales porque evitan de una manera categórica expresar sus necesidades y sentimientos para no generar conflictos.
- **Falta de confianza en sí mismos:** Consideran que carecen de habilidades comunicativas que los conllevan a no expresar lo que poseen.

Argumentó que el profesional debe pensar en desarrollar habilidades de comunicación como la escucha activa y la claridad al expresarse. Las barreras, se puede enfrentar mediante capacitaciones, talleres, etc. De igual manera los profesionales tienen el deber de convertir sus debilidades en fortaleza. Otro de los aspectos sería conocer la cultura organizacional y entender cómo se valora la comunicación asertiva en los establecimientos donde laboran, esto puede ayudar a los profesionales de la comunicación a navegar por las barreras culturales; como ser consciente de las diferencias culturales y personales y adaptar la comunicación a las necesidades y estilos de los demás.

**Técnicas/estrategias más efectivas para desarrollar la comunicación asertiva en estudiantes de comunicación y carreras de ciencias sociales:**

- Exteriorizar los sentimientos de manera clara y muy respetuosa, mediante este ejercicio la comunicación asertiva será sencilla.
- Aprender a escuchar al otro, siendo empático así poder entender las necesidades y sentimientos.

- Análisis de casos, el ejercicio continuo en conversaciones con los compañeros de clase. participar en cursos, talleres.

### **El papel de los debates, simulaciones o talleres en este proceso de la Comunicación**

**Asertiva:** La especialista cree en la frase toda acción genera una reacción. Debido a que estas actividades le permiten a los estudiantes aplicar las habilidades de comunicación asertiva en un entorno seguro y controlado, al mismo tiempo que les ayuda a mejorar su confianza y a desarrollar habilidades específicas.

**Aplicación de la comunicación asertiva para ser más efectivos en la resolución de problemas en el entorno laboral moderno:** La especialista puntualizó que si se practica la comunicación asertiva en situaciones cotidianas, se es consciente de los derechos y necesidades propias respetando la de los demás, utiliza un lenguaje claro, conciso y preciso los futuros comunicadores podrán desenvolverse de manera efectiva en el entorno laboral moderno.

### **Recomendaciones a la academia para la mejora de formación en comunicación asertiva de los Comunicadores y profesionales afines de las Ciencias sociales:**

la ilustrada, menciona que es necesario incorporar la comunicación asertiva en el currículum, mediante el desarrollo de habilidades prácticas, fomento de la reflexión y la autoevaluación, con retroalimentación constructiva conectando la diversidad y la inclusión con todos sus componentes. Con dichas pautas permitan tener éxito en sus carreras y en la vida.

Las entrevistas efectuadas a los especialistas en Comunicación, Psicología y Coaching han permitido detectar aspectos clave sobre la incidencia de la comunicación asertiva en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala.

En primer lugar, los especialistas concuerdan en que los profesionales que desarrollan esta habilidad son capaces de desenvolverse de forma eficaz sea en entornos laboral o educativo. Adicional a eso incide en la autoconfianza y el liderazgo de los futuros comunicadores.

Además, el nivel de asertividad de los estudiantes depende en gran medida de la formación académica y de la práctica constante en escenarios reales. Se ha identificado que los estudiantes en su mayoría aún presentan dificultades para gestionar conflictos y expresar desacuerdos de manera constructiva.

Por otro lado, se resalta la percepción de los expertos sobre la relevancia de la comunicación asertiva en el desempeño profesional. Se concluye que una formación deficiente en este ámbito puede limitar las oportunidades laborales de los egresados, ya que las empresas e instituciones buscan profesionales con habilidades comunicacionales sólidas, capaces de negociar, persuadir y transmitir mensajes con claridad.

En suma, se hace necesario continuar con la investigación para proponer estrategias específicas que fortalezcan la enseñanza y aplicación de esta competencia en el ámbito universitario.

## 4.2 Discusión

Producto del análisis de las encuestas y el test EMA efectuados a los estudiantes y la entrevista a expertos sobre la incidencia de la comunicación asertiva en el entorno académico y laboral en los alumnos de carreras de la FCS de la UTMACH se identificó algunos varios aspectos esenciales tales como:

### **Comunicación Asertiva y su Incidencia en el Desarrollo Académico y Profesional**

De acuerdo con Castro et al. (2020), la comunicación asertiva es la capacidad de manifestar derechos, opiniones y necesidades propias sin afectar a los demás, a su vez permite un balance entre la autodefensa y la consideración por los otros. En esta investigación, se reflejó que el 82.9% de los estudiantes encuestados tiene una noción correcta de la comunicación asertiva; no obstante, perdura una confusión en un 7.6%, los cuales percibieron como la imposición de puntos de vista. Este indica que, aunque la asertividad es valorada, presenta deficiencias en su aplicación práctica.

### **Comunicación Asertiva en el Ámbito Académico**

Varios estudios abordan la relevancia de la comunicación asertiva en el ámbito de la educación. Morán et al. (2023), señalan que el trabajo en equipo mejora significativamente cuando los estudiantes dominan habilidades asertivas, eso les facilita la resolución de conflictos y la toma de decisiones conjuntas. Dicho esto, el 48.1% de los encuestados considera que la comunicación asertiva es clave en todas las situaciones, mientras que un 36.7% la prioriza en el trabajo en equipo. Por otro lado, los expertos en su gran mayoría concordaron que un profesional bien formado y buena productividad, dependerá de cierta parte de su preparación universitaria.

La experta Rosa Salamea, concordó con (Solórzano Soto, 2018) donde enfatiza el modelo de Bandura, resumiendo en términos sencillos que los seres humanos aprenden por modelamientos, es decir a través de los ejemplos del docente.

### **Comunicación Asertiva en el Ámbito Profesional**

La comunicación asertiva tiene un papel crucial en la inserción y éxito en el mundo laboral. Gil et al. (2022) resaltan que la toma de decisiones, el liderazgo, y la negociación dependen en gran medida de una comunicación efectiva. En esta investigación, el 50% de los estudiantes considera que la comunicación asertiva es 'muy importante' en su futuro profesional, y un 28% aseguró que impacta en el desempeño laboral y la productividad.

Los expertos Londoño y Bravo también respaldaron dicha postura, entre algunos de sus beneficios está la mejora de la productividad, las relaciones con los compañeros de labores y el bienestar emocional. Además, enfatizaron que muchas veces, el problema de no tener una comunicación asertiva radica en el miedo o temor al rechazo, sea por sus compañeros o superiores (jefes) y ahí radica el deber del futuro profesional convertir debilidades en fortaleza mediante los talleres y prácticas de mirar a los ojos, teniendo postura corporal correcta, modular la voz y aprender a escuchar y “saber decir no”, así vivir en plenitud, sin recurrir a la ansiedad, perdón o culpa. Bautista et. al (2020).

### **Estrategias y Técnicas para el Desarrollo de la Comunicación Asertiva**

El disco rayado, el banco de niebla y la pregunta asertiva de acuerdo Peñafiel, (2010) citado en el trabajo de Gómez et al., (2023) son algunas de las técnicas de comunicación asertiva, a su vez difieren de lo expuesto por las expertas en Psicología, mencionando que ir a terapia, trabajar en la empatía, el mindfulness y regulación de las emociones desarrolla esta habilidad blanda. No obstante, solo el 22.2% de los encuestados manifestó haber recibido capacitación formal en habilidades sociales.

### 4.3 Conclusiones

En relación con los objetivos propuestos en esta investigación sobre la importancia de la comunicación asertiva en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes de octavo semestre de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala, se expone las siguientes conclusiones:

- La comunicación asertiva es considerada como un punto clave en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UTMACH. A pesar de que la mayoría tiene un nivel considerado “normal” de asertividad, las percepciones estudiantiles reflejan deficiencias en cuanto los conocimientos sobre esta habilidad blanda, los estilos de comunicación y el dominio práctico de la asertividad y la comunicación asertiva.
- Existe una limitada práctica de la comunicación asertiva en el aula, esto hace que los estudiantes enfrenten dificultades en la expresión de ideas de forma clara en sus actividades académicas, especialmente en el trabajo en equipo y la interacción con sus docentes.
- La falta de preparación de los maestros en técnicas específicas de comunicación asertiva, evita que se fomente esta habilidad, ya que las entrevistas con expertos sugieren que la formación docente en comunicación asertiva puede generar un impacto positivo en la enseñanza, la toma de decisiones, el liderazgo, y la productividad laboral.
- Se requieren espacios de práctica y reflexión para mejorar la comunicación asertiva, ya que los estudiantes argumentaron que la falta de estas oportunidades para aplicarlas, limita su desarrollo.

#### **4.4 Recomendaciones:**

Producto de la información recopilada a lo largo de esta investigación, se proponen las estas recomendaciones:

- Incorporar módulos específicos sobre comunicación asertiva en las mallas curriculares de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales.
- Ejecutar metodologías activas como debates, juegos de roles y simulaciones para fortalecer la aplicación práctica de la comunicación asertiva.
- Preparar a los docentes en estrategias de enseñanza de comunicación asertiva para que se vea reflejado en los estudiantes.
- Desarrollar espacios de reflexión y retroalimentación donde los estudiantes puedan ejercitar la comunicación asertiva en diferentes contextos.

## 4.5 Anexos

### 4.5.1 Test Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Florez y Diaz Loving

# EMA

#### INSTRUCCIONES:

A continuación hay una lista de afirmaciones. Anote en la Hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

1= Completamente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo,  
4= De acuerdo y 5= Completamente de acuerdo.

Por favor conteste sinceramente. Gracias.

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

1. Puedo reconocer públicamente que cometí un error.	1	2	3	4	5
2. No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso.	1	2	3	4	5
3. Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros.	1	2	3	4	5
4. Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
5. Me es difícil expresar mis deseos.	1	2	3	4	5
6. Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos.	1	2	3	4	5
7. Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta.	1	2	3	4	5
8. Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia.	1	2	3	4	5
9. Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as).	1	2	3	4	5
10. No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	1	2	3	4	5
11. Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal.	1	2	3	4	5
12. Si tengo alguna duda, pido que se me aclare.	1	2	3	4	5
13. Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle.	1	2	3	4	5
14. Solicito ayuda cuando la necesito.	1	2	3	4	5
15. Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada.	1	2	3	4	5
16. Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
17. Me es fácil aceptar una crítica.	1	2	3	4	5
18. Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
19. Puedo pedir favores.	1	2	3	4	5
20. Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

21. Expreso amor y afecto a la gente que quiero.	1	2	3	4	5
22. Me molesta que me digan los errores que he cometido.	1	2	3	4	5
23. Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
24. Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
25. Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
26. Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta.	1	2	3	4	5
27. Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar.	1	2	3	4	5
28. Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.	1	2	3	4	5
29. Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.	1	2	3	4	5
30. Es difícil para mí alabar a otros.	1	2	3	4	5
31. Me es difícil iniciar una conversación.	1	2	3	4	5
32. Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
33. Encuentro difícil admitir que estoy equivocado(a).	1	2	3	4	5
34. Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás.	1	2	3	4	5
35. Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
36. Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
37. Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
38. Acepto sin temor una crítica.	1	2	3	4	5
39. Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica.	1	2	3	4	5
40. Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente.	1	2	3	4	5
41. Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa.	1	2	3	4	5
42. Me cuesta trabajo decirle a otros lo que me molesta.	1	2	3	4	5
43. Me da pena preguntar cuando tengo dudas.	1	2	3	4	5
44. Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
45. Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer.	1	2	3	4	5

## 4.6 Instrumentos para aplicar en la investigación

### 4.6.1 Encuesta

#### ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS UNIVERSITARIOS DE OCTAVO SEMESTRE

Encuesta de percepción de la Comunicación Asertiva en los universitarios de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la UTMACH con respecto al Desempeño Académico y Profesional.

#### EDAD:

<input type="checkbox"/> Menos de 20 años	<input type="checkbox"/> 25-30 años
<input type="checkbox"/> 20-24 años	<input type="checkbox"/> Más de 30 años

#### SEXO:

- Masculino       No binario
- Femenino

#### CARRERA:

<input type="checkbox"/> Derecho	<input type="checkbox"/> Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros
<input type="checkbox"/> Comunicación	<input type="checkbox"/> Artes plásticas
<input type="checkbox"/> Psicopedagogía	<input type="checkbox"/> Educación básica
<input type="checkbox"/> Trabajo social	<input type="checkbox"/> Sociología
<input type="checkbox"/> Pedagogía de las ciencias experimentales	<input type="checkbox"/> Pedagogía de la Actividad física y deporte
<input type="checkbox"/> Educación inicial	

#### 1. Conteste a lo siguiente: ¿Qué has escuchado sobre el término habilidades blandas?

---

---

#### 2) ¿Qué entiendes por comunicación asertiva?

- Expresar mis ideas con claridad, respetando las opiniones de los demás.
- Imponer mis puntos de vista para que sean aceptados.
- Evitar conflictos al no expresar mi desacuerdo.
- No estoy seguro/a de lo que significa.

**3) ¿En qué situaciones crees que es más importante aplicar la comunicación asertiva en el entorno académico?**

- Al trabajar en equipo con otros compañeros.
- Durante presentaciones o exposiciones en clase.
- Al expresar inquietudes o desacuerdos con los profesores.
- En todas las situaciones mencionadas.

**4) En una escala del 1 al 5: ¿Cómo consideras tu nivel de preparación de comunicación asertiva en el entorno académico? ¿Por qué?**

- 1. Muy bajo
- 2. Bajo
- 3. Moderado
- 4. Alto
- 5. Muy alto

**¿Y por qué?**

---

---

---

**5) En la siguiente escala: ¿En qué medida crees que la comunicación asertiva influye en tu desempeño académico? ¿Por qué?**

- 1. No influye en absoluto
- 2. Influye poco
- 3. Influye moderadamente
- 4. Influye mucho

**¿Y por qué?**

---

---

---

**6) ¿Cómo calificarías la importancia de la comunicación asertiva en el entorno profesional futuro en tu campo de estudio?**

- 1. Poco importante
- 2. Moderadamente importante
- 3. Importante
- 4. Muy importante

**¿Y por qué?**

---

---

---

**7) En la escala del 1 al 5: ¿Cómo crees que la comunicación asertiva puede influir en tus futuras oportunidades de empleo y desarrollo profesional?**

- 1. No influye en absoluto
- 2. Influye poco
- 3. Influye moderadamente
- 4. Influye mucho
- 5. Influye enormemente

**¿Y por qué?**

---

---

---

**8) ¿Qué temas o qué prácticas cree que son necesarias para aprender sobre comunicación asertiva?**

---

---

---

**9) Del siguiente listado escoja entre 1 a 3 opciones sobre: ¿Qué tipo de capacitación en comunicación asertiva crees que sería más beneficiosa para tu desarrollo profesional?**

- Talleres prácticos
- Cursos en línea
- Seminarios y conferencias
- Formación en el lugar de trabajo

- Mentoría o coaching
- Otros: ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**10) ¿Qué recomendarías a los profesores o coordinadores de tu carrera para fomentar el aprendizaje y uso de la comunicación asertiva en los estudiantes?**

---

---

#### **4.6.2 Cuestionario para la entrevista a los especialistas o expertos**

##### **Para Coach/Comunicadores Sociales:**

- ¿Qué es la comunicación asertiva y qué papel juega en la educación y en el ámbito laboral?
- Desde tu experiencia, ¿cuáles son las principales barreras que enfrentan los profesionales de la comunicación en la práctica de la comunicación asertiva? ¿Cómo pueden superarse a las mismas?
- ¿Cuáles son las técnicas o estrategias más efectivas para desarrollar la comunicación asertiva en estudiantes de comunicación?
- ¿Qué papel juegan las actividades prácticas como debates, simulaciones o talleres en este proceso?
- ¿Cómo crees que los futuros comunicadores pueden aplicar la comunicación asertiva para ser más efectivos en la resolución de problemas en el entorno laboral moderno?
- ¿Qué recomendaciones darías a la academia para mejorar la formación en comunicación asertiva dentro de la formación de comunicadores?

##### **Para Psicólogos:**

- ✓ ¿Cómo influye la falta de asertividad en la calidad de vida laboral y personal?
- ✓ ¿Qué técnicas psicológicas recomiendas para aprender o mejorar la comunicación asertiva?
- ✓ ¿Cómo se puede integrar la enseñanza de la comunicación asertiva en los programas de educación superior de manera que tenga un impacto duradero en los estudiantes?
- ✓ ¿Qué estrategias pueden utilizar los docentes para fomentar un entorno que promueva la asertividad?
- ✓ Desde la psicología, ¿qué recomendaciones darías para que los futuros comunicadores enfrenten los desafíos del entorno laboral moderno.

**Para Coordinador Académico de la carrera Comunicación, Periodismo y Multimedios Universidad Indoamérica, Dr. Cristián Londoño Proaño:**

- ✓ ¿Qué es la comunicación asertiva y qué papel juega en la educación y en el ámbito laboral?
- ✓ ¿Cuál fue el motivo principal o la necesidad identificada que llevó a la Universidad Indoamérica incluir una asignatura sobre comunicación asertiva en la malla curricular de la carrera Comunicación, Periodismo y Multimedios?
- ✓ Desde su experiencia: ¿Cuáles son las principales barreras que enfrentan los profesionales de la comunicación en la práctica de la comunicación asertiva? ¿Cómo pueden superarse a las mismas?
- ✓ ¿Cuáles son las técnicas o estrategias más efectivas para desarrollar la comunicación asertiva en estudiantes de comunicación y carreras de ciencias sociales?
- ✓ ¿Qué papel juegan las actividades prácticas como debates, simulaciones o talleres en este proceso?
- ✓ ¿Cómo cree que los futuros comunicadores pueden aplicar la comunicación asertiva para ser más efectivos en la resolución de problemas en el entorno laboral moderno?
- ✓ ¿Qué recomendaciones daría usted a la academia para mejorar la formación en comunicación asertiva dentro de la formación de comunicadores y ciencias sociales?

**Para Docente universitaria en estudios similares Lengua y Literatura UNEMI:**

1) ¿Qué es la comunicación asertiva y qué papel juega en la educación y en el ámbito laboral?

2) Desde su experiencia: ¿Cuáles son las principales barreras que enfrentan los profesionales de la comunicación en la práctica de la comunicación asertiva? ¿Cómo pueden superarse a las mismas?

3) ¿Cuáles son las técnicas o estrategias más efectivas para desarrollar la comunicación asertiva en estudiantes de comunicación y carreras de ciencias sociales?

4) ¿Qué papel juegan las actividades prácticas como debates, simulaciones o talleres en este proceso?

5) ¿Cómo cree que los futuros comunicadores pueden aplicar la comunicación asertiva para ser más efectivos en la resolución de problemas en el entorno laboral moderno?

6) ¿Qué recomendaciones daría usted a la academia para mejorar la formación en comunicación asertiva dentro de la formación de comunicadores y ciencias sociales?

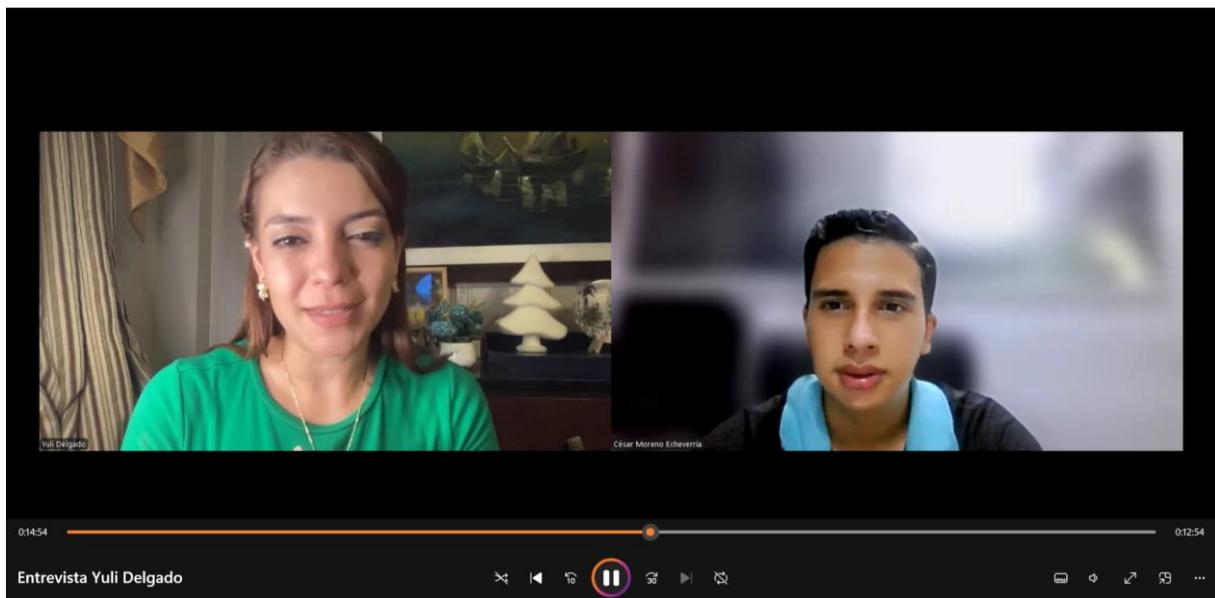
#### 4.6.3 Evidencias entrevistas realizadas a expertos:

##### *Entrevista a Rosa Salamea Nieto*



Acceso a entrevista: [Entrevista Psicóloga Rosita Salamea.mp4](#)

##### *Entrevista a Lic. Yuliana Delgado Pontón*



Acceso a entrevista: [Entrevista Yuli Delgado.mp4](#)

#### 4.6.4 Evidencias de aplicación de Encuesta y Test EMA Online realizadas en las carreras de la FCS de la UTMACH



Acceso completo a fotos: [EVIDENCIAS ENCUESTAS - TEST - ENTREVISTA](#)

## Referencias Bibliográficas

- Aguilera Proaño, R. J., Criollo Apolinario, J., & Campoverde - Moscol, A. I. (junio de 2024). Las habilidades sociales en las competencias laborales de la figura profesional Comercialización y ventas. *Journal Scientific*, 8(2). doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.3173-3192>
- Almeida Macías, M. R., & Ortiz Torres, E. (2016). Desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*. <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/1111/747>
- Ardila Cedeño, C. (2021). La comunicación asertiva como base de la pedagogía y la pedagogía como fundamento de la comunicación social. <https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/e7fc950e-132a-40e3-a137-0d98a2ee49aa/content>
- Armas Peña, A. (2020). ESTUDIO DE LA RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. España. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/22865/Estudio%20de%20la%20relacion%20entre%20la%20Comunicacion%20Asertiva%20y%20la%20Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR1mzKL2qxRoMBlqKkgBbABPjg372Q9G8mn4DPpTPs9h4M>
- Bautista, J., Ramos, B., Perez, M., & González, S. (agosto de 2020). RELACIÓN ENTRE AUTOESTIMA Y ASERTIVIDAD EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. *Revista Académica de Investigación Tlateomani*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7597012>
- Belmonte, M. L., & Estupiñán, R. (octubre de 2024). Autopercepción sobre la comunicación asertiva en estudiantes con discapacidad intelectual. *Revista Andina de Educación*, 7(2). doi:<https://doi.org/10.32719/26312816.2024.7.2.10>
- Bernal álava, Á., Cañarte Vélez, C., Macías Parrales, T., & Ponce Castillo, M. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8482994>

- Briones, W., Urquiza, L., Navia, J., & Guevara, G. (2020). Asertividad comunicacional en los procesos académicos en época de pandemia en las Instituciones de Educación Superior. *CIINGEC2020*, 5. doi:10.5281/zenodo.4441179
- Caballero Velázquez, E., Cruz Palacios, Y., & Otero Góngora, Y. (2018). La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del. *Luz*, 17(4). <https://www.redalyc.org/journal/5891/589167642003/589167642003.pdf>
- Calua Cueva, M. R., Delgado Hernández, Y. L., & López Regalado, Ó. (Abril de 2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: Revisión sistémica. *Revista Boletín Redipe*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
- Castro Miranda, G., & Calzadilla Vega, G. (2021). La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación. *Didáctica y Educación*. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1177/1174>
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M. C., & Quevedo, J. M. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del conocimiento*, 5. <https://n9.cl/md4a5>
- Flores Mamani, E., García Tejada, M. L., Calsina Ponce, W. C., & Yapuchara Sayco, A. (2016). LAS HABILIDADES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO. *Comuni@cción*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n2/a01v7n2.pdf>
- Fuentes, G., Moreno Murcia, L., Rincón Tellez, D., & Silva, M. (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Formación universitaria*. <https://n9.cl/85xmr>
- Gil Díaz, L., Martínez Pratz, G., & Rodríguez Garza, C. A. (Diciembre de 2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n3/2409-8752-ucsa-9-03-85.pdf>
- Gómez, J., Aguilar, R., Gómez, G., & Obando, M. (2023). Técnicas de comunicación asertiva, aplazamiento asertivo para mejorar las relaciones interpersonales con sus iguales en los estudiantes de noveno año de educación básica. *ProSciences*. <https://n9.cl/74mtpq>

- Gómez, M. D., & Vázquez, E. (2025). Habilidades blandas y las organizaciones. *Tepexi*, 12(23). doi:<https://doi.org/10.29057/estr.v12i23.13587>
- Guerra Báez, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar y Educacional*, 23. <https://n9.cl/1ic3m>
- Hernández, A., Serna, Á., & Rojas, V. (2020). Evaluación de los niveles de la Comunicación Asertiva en Empleados de Santander. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/46d97a8a-2efd-4ba1-b7cb-192ecb579cab/content>
- Jadán, P., Zambrano, A., & Becilla, M. (2019). Desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Univeridad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo. *Luz*, 18(1), 5. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=589164355001>
- Kerkich, T. (2019). *Nivel de comunicación asertiva en estudiantes de la carrera de comunicación de una universidad pública y privada de Huancayo*. Universidad Continental, Huancayo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/6396>
- Lesmes Silva, A. K., Barrientos Monsalve, E. J., & Cordero Diaz, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Revista de investigación, administración e ingeniería*. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657/1847>
- Marrero Sánchez, O., Mohamed Amar, R., & Xifra Triadú, J. (2018). HABILIDADES BLANDAS:NECESARIAS PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO. *Revista Científica Ecotec*. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>
- Montes Reséndiz, M. G., Reséndiz Martínez, J., & Morales Pulido, M. I. (junio de 2024). Comunicación asertiva organizacional en el desempeño de una Institución de Educación Superior. *Transdigital revista científica*, 5(9). doi:<https://doi.org/10.56162/transdigital320>
- Morán Mazzini, A. J., González Beade, I., & Barreiro Moreira, D. L. (2023). La comunicación asertiva con fines colaborativos en el contexto universitario. *Revista de la Universidad del Zulia*. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/40815/46712>

- Orjuela Rodríguez, P., Palacios Rey, K. L., & Roa Mendoza, L. D. (2019). La comunicación asertiva en el área de talento humano de la empresa Indra S.A una valoración de la percepción individual y colectiva del equipo de trabajo. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ee1fdb0a-e425-4964-9689-a83b29be3b03/content>
- Quiñonez Fuentez, J., & Moyano Arcos, G. (2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Científica*. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173005/563662173005.pdf>
- Romero de Mereles, N. (2021). Comunicación asertiva en la formación profesional universitaria. universidad católica Nuestra Señora de la Asunción. *Ciencia Latina*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/733/1021>
- Salinas, M., Riofrío, V., Labanda, C., & Jumbo, G. (2024). LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS PEDAGÓGICAS. UNA HABILIDAD SOCIAL NECESARIA EN EL CONTEXTO ACTUAL. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 8(2). doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2.10642](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10642)
- Solórzano Soto, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje autodirigido de los estudiantes. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-187.pdf>
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2003). *Manual de Métodos Mixtos en Investigación social y Conductual*. <https://play.google.com/store/books/details?id=F8BFOM8DCKoC&pli=1>
- Ullauri Carrion, M., Benítez Luzuriaga, K., & Gálvez Palomeque, K. E. (2024). Comunicación asertiva y desempeño laboral como estrategia para mejorar la educación. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 29(100). doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.18>
- Vaca Palomino, M. (2018). *DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN: MENCIÓN COMUNICACIÓN SOCIAL*. Examen complexivo de grado, Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5134/E-UTB-FCJSE-CSOCIAL-000028.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

