

## LA ASERTIVIDAD HERRAMIENTA PARA INSERTARSE EN EL MUNDO LABORAL. TALLER PARA EGRESANTES DE LA CARRERA DE MEDICINA VETERINARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS VETERINARIAS.UNL

*Assertiveness tool to insert yourself in the working world. Workshop for graduates of the veterinary medicine degree from the faculty of veterinary sciences-UNL.*

**Fascendini, P.<sup>1</sup>, Guaita, M.L.<sup>2</sup> y Seguro, R.<sup>3</sup>**

Servicio Orientación Educativa. Facultad de Ciencias Veterinarias. Universidad Nacional del Litoral.

### RESUMEN

La asertividad, asumida como comportamiento comunicacional esencial en los procesos formativos, requiere ser incluida como un aspecto primordial en la formación de todo futuro profesional. Es necesario comprenderla en el marco de un proceso de comunicación entre personas, que permita en el ejercicio del rol profesional, poseer las condiciones y características necesarias para que el entendimiento y comprensión de aquello que se comunica pueda ser realmente atendido. La asertividad se vuelve así un requisito indispensable para facilitar procesos y optimizar vías de acceso a la comprensión de lo que acontece en las interpretaciones comunicacionales siendo un objetivo primordial de formación en las instituciones del nivel educativo. En este marco y considerando que en la carrera de Medicina Veterinaria las necesidades de impactar en la formación integral requieren de la construcción de espacios que permitan andamiar y fortalecer estas habilidades, es que se llevó a cabo un taller para egresantes denominado insertándonos en el mundo laboral: competencias sociales y laborales cuyo objetivo central fue promover la construcción de estas competencias y tomar conciencia de su implicancia. Para ello se ha administrado una técnica denominada EMA (Escala Multifactorial de Asertividad) que consiste en una escala que evalúa mediante diversas afirmaciones, áreas relacionadas con la Asertividad indirecta, no asertividad y asertividad, sobre la base de un perfil individual. Fue aplicada a 26 estudiantes que cursan la carrera de Medicina Veterinaria y que se encuentran transitando sus últimos años de formación. Acercando algunas conclusiones al respecto se observa en su gran mayoría que la asertividad es una habilidad que se encuentra descendida, y que repercute notablemente en el momento de la inserción laboral, a sabiendas que la formación carece de espacios concretos donde se aborden específicamente estas competencias.

**Palabras clave.** inserción, mundo laboral, competencias, asertividad.

### SUMMARY

Assertiveness, assumed as essential communicational behavior in training processes, needs to be included as a primary aspect in the training of all future professionals. It is necessary to understand it in the framework of a process of communication between people, which allows, in the exercise of the professional role, to possess the necessary conditions and characteristics so that the understanding and understanding of what is communicated can be truly addressed. Assertiveness thus becomes an indispensable requirement to facilitate processes and optimize access routes to the understanding of what happens in communicational interpretations, being a primary objective of training in educational level institutions. In this framework and considering that in the Veterinary Medicine career the needs to impact comprehensive training requires the construction of spaces that allow scaffolding and strengthen these skills, is that a workshop was held for graduates called inserting ourselves into the world of work: social and labor competences whose central objective is to promote the construction of these competences and become aware of their implication. For this, a technique called EMA (Multifactorial Assertiveness Scale) has been administered, which consists of a scale that evaluates through various

---

Recibido: mayo 2020

Aceptado: noviembre 2020

<sup>1</sup>Mgter Psicopedagoga. Servicio de Orientación Educativa. Facultad de Ciencias Veterinarias. (3080) Esperanza Santa Fe. tatafascendini@gmail.com

<sup>2</sup>Lic. Psicopedagogía. Servicio de Orientación Educativa. Facultad de Ciencias Veterinarias. (3000) Santa Fe. marialucilaguaita@gmail.com

<sup>3</sup>Esp. Médico Veterinario. Práctica Hospitalaria de Grandes Animales (PHGA). Facultad de Ciencias Veterinarias. (3080). Esperanza Santa Fe. reseguro@gmail.com

affirmations, areas related to indirect Assertiveness, non-assertiveness and assertiveness, based on an individual profile. It was applied to 26 students who are studying Veterinary Medicine and who are in their last years of training. Approaching some conclusions in this regard, it is observed in its great majority that assertiveness is a skill that is lowered, and that reverberates remarkably at the time of labor insertion, knowing that training lacks specific spaces where these competences are specifically addressed.

**Keys words.** insertion, world of work, skills, assertiveness.

### Introducción

Día a día las instituciones de educación superior incrementan las mejoras en la actualización de la formación profesional, debido a que en los ámbitos laborales demandan que los egresados posean competencias suficientes para enfrentar el mundo competitivo de la sociedad globalizada. Según reporte de empresas internacionales de recursos humanos, citado por la asociación de IES (Instituto de Educación Internacional) denominada Univerisia México (2013), se requiere que los profesionales demuestren poseer entre otras, habilidades de comunicación interpersonal en idiomas y la capacidad de liderazgo. La tarea de formación profesional de las instituciones de educación superior debe dirigirse a la adquisición de estas habilidades junto con los conocimientos que le servirán en el ámbito de su profesión. Una de estas habilidades es la de saber comunicarse de manera asertiva.

En reportes anteriores 10-11 se exploraron las habilidades de comunicación interpersonal así como los niveles de comunicación intrapersonal incluyendo la detección de distorsiones cognitivas<sup>10</sup>, que determinan a fin de cuentas la habilidad comunicativa (Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán de la UNAM, 2011). Los resultados indicaron la necesidad de que el estudiante reciba una preparación durante su formación universitaria en dichas habilidades de comunicación. La comunicación interpersonal es una parte fundamental en nuestra vida diaria, la mayor parte de nuestra vigilia la pasamos interactuando con otros, en relaciones diádicas o grupales, ya sea en un contexto familiar, en la universidad, en la calle o en el trabajo (Guerrero, 2015). Para poder relacionarnos se requiere disponer de una serie de destrezas sociales que permitan favorecer las relaciones interpersonales y mejoren la relación con los demás. Estas habilidades no vienen determinadas de forma innata (Guerrero, 2015) sino que son capacidades que se adquieren, principalmente, a través del aprendizaje. La competencia social es importante para diferentes áreas de la vida cotidiana, en el ámbito laboral encontramos trabajos en los que el trato continuo con gente es algo prioritario para llevar a cabo esa labor de forma óptima, así por ejemplo médicos, profesores, comerciantes, empresarios, se ven diariamente expuestos a interactuar con otros.

En los últimos años (Rodríguez Serralde, 1991) el estudio de las habilidades sociales ha sido muy productivo y tema de interés para investigadores y profesionales de diferentes ramas como psicólogos, educadores, terapeutas ocupacionales, gerentes y asistentes sociales,

probablemente debido a sus enormes posibilidades de aplicación práctica en la vida cotidiana, favoreciendo así el respeto por el otro y la propia autovaloración (Pick y Vargas, 1990). Las habilidades sociales están ligadas a otros temas como la asertividad e inteligencia emocional, constructos que no siempre vienen aclarados en la literatura. También existen estudios en los que se muestra correlación entre la falta de habilidades sociales y la ansiedad social elevada, así como la baja autoestima (Guerrero, 2015). Este marco enfatiza la necesidad de instaurar espacios constructivos y formativos de estas habilidades por ser una de las problemáticas más significativas que los estudiantes de la carrera de ciencias veterinarias presentan al momento de resolver una situación laboral. Por ello desde la cátedra de Prácticas Hospitalarias y observando que los estudiantes transitan desde esta experiencia una de sus últimas instancias formativas, es que todos los años desde hace más de 6 años, se ofrece un Taller denominado "Insertándonos en el mundo laboral: competencias sociales y laborales" con el propósito de continuar ofertando espacios que impacten significativamente en torno a la formación integral que requieren como médicos veterinarios. Además, sabiendo de esta necesidad, año a año los estudiantes solicitan darle continuidad a estos espacios formativos que resultan ser instancias que se van sistematizando y adquiriendo mayor consistencia. Por ello en esta oportunidad se busca socializar resultados respecto de una experiencia llevada a cabo en el marco de este taller y con el fin de reflexionar acerca de su importancia y valor.

### Marco teórico

Partiendo del concepto de asertividad o habilidades sociales podemos recopilar una serie de investigaciones y conceptualizaciones que hacen referencia a que la conducta asertiva es aquella capacidad compleja de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente, y de no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por los demás (Libet y Lewinsohn, 1973: 304). Otros expresan que es "la habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluso al castigo" (Schroeder, 1985: 1082).

Un estilo de comunicación asertiva se asume como útil y funcional para hacer valer los derechos, manejar conflictos, conducir situaciones de negociación con habilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas (Naranjo Pereira, 2008) y en diferentes contextos;

asimismo favorecerá el proceso de tomar decisiones, solicitar cambios de conducta en otras personas (Araujo Maria, 2006), ser directo con lo que se quiere expresar sin ofender y asumir riesgos calculados.

Thorkidsen (1985) refiere a la asertividad como “la capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente beneficioso para los demás”. (p.103)

Otros autores relacionan la asertividad con objetivos de trabajo, “un conjunto de conductas sociales dirigidas hacia un objetivo, interrelacionadas, que pueden aprenderse y que están bajo el control del individuo” (Hargie, Saunders y Dickson, 1994:13).

Analizando estos marcos referenciales se observa que los autores expresan diversas variables vinculadas a emociones, sentimientos, derechos, opiniones, luchas por el propio bienestar (Lazarus, 1966; Libet y Lewinsohn, 1973; Rimm, 1974; Rich y Schroeder, 1976; Wope, 1977), siendo a partir de los años '80 donde se contempla al refuerzo social y las contingencias que de él se desprenden y que van a determinar una conducta socialmente habilidosa (Linehan, 1984; Caballo, 1986).

Hidalgo Abarca (1990) recuerda que la asertividad contribuye a lograr objetivos del desarrollo humano especialmente en situaciones de rechazo, negación de actos y personas favoreciendo en algunos peligros de las consecuencias negativas.

Los componentes de las habilidades asertivas se pueden desprender, con fines de evaluación y/o terapéuticos, en conductas verbales y conductas no verbales (Valadez, 2002). El comportamiento asertivo se caracteriza, según Bravo y Martínez (2003; en Acevedo, 2008) como: “La capacidad de afirmar y defender nuestros derechos, expresar nuestros sentimientos, pensamientos, convicciones y deseos de superación” (p 132). Por otra parte, ser asertivo también implica manejar nuestras emociones, ante diversas situaciones. La asertividad, juega un papel fundamental en el manejo de las habilidades sociales en contextos y situaciones cuando tenemos que exponer opiniones, sentimientos, formas de pensar y de relacionarse como sucede en el ámbito educativo.

El compromiso social de la educación superior incorpora sin duda los fines, objetivos, contenidos y procesos evaluativos centrados en el currículo, esto implica que como instituciones educativas, formadoras de profesionales, se apoye el acertado desarrollo de los docentes para que en su labor educativa se integren a la planeación, instrumentación y evaluación permanente de planes y programas de estudio (Silva Neira, 2017) para permitir el mejor desempeño individual del profesor, su compromiso y exigencia social, en la forma de transmitir y reconstruir el conocimiento a través de distintos métodos, estrategias y teorías de aprendizaje generando una metodología didáctica acorde a las tendencias formativas. Es importante que aprendan a

manejar los sentimientos y emociones, a solucionar los conflictos, a empoderarse en el intercambio de trabajar en equipo o grupalmente, compartir experiencias, buscar soluciones a los problemas suscitados entre ellos, dialogar frecuentemente.

En la universidad los estudiantes permanecen en constantes interrelaciones e intercambios que coadyuvan a la formación académica integral y sobre todo en valores, buscando ser trascendentes. Es en la vida universitaria es donde se promueve la formación inicial de los profesionales con el manejo de las investigaciones, cimentando la importancia de la extensión universitaria, la participación en proyectos sociales, donde los estudiantes se incorporan estableciendo relaciones de convivencia, adquiriendo las normas de conducta que favorecen y promueven su crecimiento personal con acuerdos y consensos construidos por ellos mismos (Silva Neira, 2017).

### Materiales y Método

Considerando la valoración y utilidad que tienen para los estudiantes, habilidades tales como la capacidad para defender los propios puntos de vista de una manera asertiva, recibir una crítica, defender los propios derechos, efectuar peticiones, todas estas necesarias para insertarse satisfactoriamente en la vida académica y laboral, resulta altamente significativo profundizar en la detección y medición de las mismas.

El instrumento utilizado, con característica de autoaplicable, se denomina EMA (Escala Multidimensional de Asertividad). Su objetivo es evaluar el tipo y grado de asertividad que presentan los sujetos. Consiste en un protocolo con 45 afirmaciones tipo Likert de cinco opciones de respuesta. El instrumento aborda desde una perspectiva etnopsicológica, tres dimensiones: asertividad indirecta, vinculada con la inhabilidad para decir o expresarse abiertamente (al sujeto le resulta difícil tener enfrentamientos e interacciones con otras personas), la no asertividad referente a personas inhábiles para expresar sus sentimientos y la asertividad relacionada con la persona que es capaz de expresar sus sentimientos, deseos y emociones, las cuales expresan la habilidad o inhabilidad que tenga la persona para autoafirmarse en diversas situaciones en su entorno social.

El instrumento se administró en el marco del Taller para egresantes 2019 que tiene como objetivo primordial crear espacios de encuentro con la población estudiantil a fin de propiciar el ajuste entre las competencias personales, sociales y del entorno laboral próximo. Dicha escala consta de un cuestionario, perfil y hoja de respuesta donde el sujeto registra la apreciación en torno a las afirmaciones que se disponen. La escala de valoración va desde totalmente de acuerdo hasta desacuerdo en un rango de 5 a 1. El cuestionario se subdivide en diversas áreas relacionadas con la expresión de los deseos, opiniones, sentimientos negativos y positivos, defensa de los derechos, manejo de la

crítica, limitaciones personales, aceptación de peticiones e inclinación a la interacción.

El instrumento se aplicó a 26 estudiantes que se encontraban cursando la Práctica Hospitalaria de Grandes Animales (PHGA), de ambos sexos mayormente mujeres (70%), de edades comprendidas entre los 26 y 35 años. El tiempo de la tarea fue de 45 minutos y luego de la aplicación se tabularon los datos. Cada una de las respuestas dadas permite la confección de gráficas y perfiles individuales que evidencian las dimensiones evaluadas (asertividad indirecta, no asertividad y asertividad).

**Resultados y Discusión**

Teniendo en cuenta los resultados a los que se arribó mediante la aplicación de la técnica acercamos los siguientes porcentajes:

El 26,92% de los estudiantes registra una puntuación mayor en Asertividad Indirecta

El 38,46% de los estudiantes registra una puntuación mayor en No Asertividad.

El 34,61% de los estudiantes registra una puntuación mayor en Asertividad.

Nótese que, no sólo los resultados totales revelan puntuaciones mayores en No Asertividad, lo que demuestra claramente que los futuros egresantes necesitan entrenarse en conductas asertivas; sino que si se suman las puntuaciones obtenidas en No Asertividad (38,46%) con las puntuaciones obtenidas en Asertividad Indirecta (26,92) se obtiene un total de 65,38% de conductas que no son asertivas, de lo que puede inferirse que un porcentaje elevado de los futuros egresados de la carrera de Medicina Veterinaria necesitan ser entrenados en habilidades tales como la asertividad para complementar su formación. Aparece así un emergente totalmente significativo a tener en cuenta en la formación integral de los estudiantes, pensar en la continuidad de estos espacios formativos que permiten no sólo tomar conciencia acerca del estado actual en que se encuentran las habilidades sino también de la posibilidad de darle sistematización y consistencia.

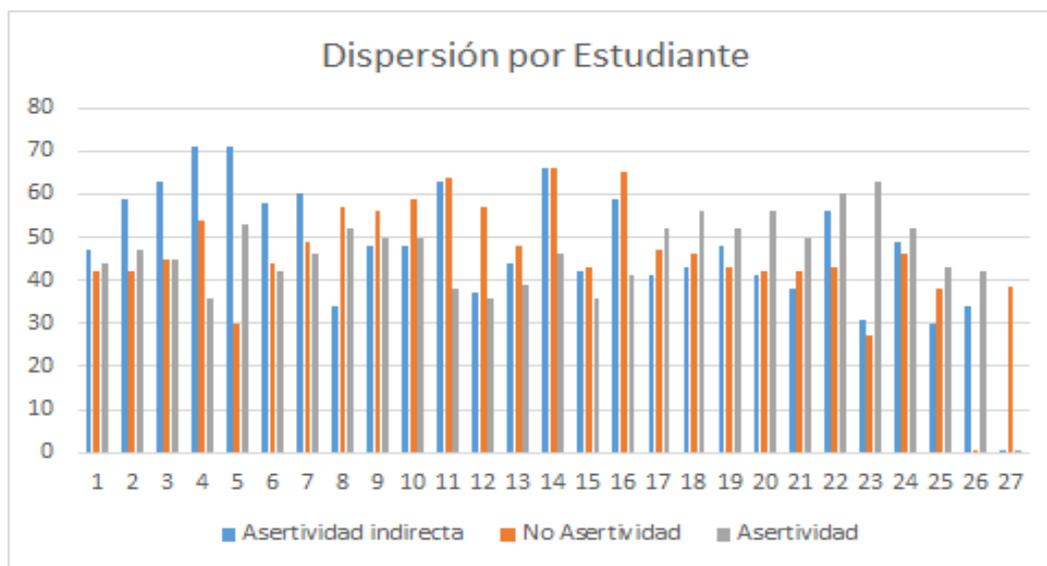


Gráfico de aplicación del test EMA (escala multifactorial de Asertividad)

**Figura 1.** Gráfico de aplicación del test EMA (Escala Multifactorial de Asertividad) para medir los niveles de asertividad alcanzados por los estudiantes que se encuentran cursando la práctica hospitalaria de grandes animales.

**Figure 1.** Graph of application of the EMA test (Multifactorial Assertiveness Scale) to measure the levels of assertiveness achieved by students who are studying the hospital practice of large animals.

### Discusión

La asertividad representa un campo de alta complejidad para la investigación educativa, dado su carácter singular, en el que confluyen elementos tales como alta productividad e interés aplicado en especial en el ámbito educacional y su carácter multifactorial (Domínguez et al., 2014). Resultan interesantes también las investigaciones de tipo correlacional en las que se estudia la asertividad y rendimiento académico (Morales, Benítez y Agustín, 2013; Navarro, Varas, Maluenda y Arriagada, P., 2015; Ponce y Aguaded, 2016; Maluenda et al., 2017). Al igual que en otras investigaciones realizadas, en el presente estudio se pone de manifiesto la incidencia que las instituciones educativas tienen en el desarrollo social de los estudiantes, al ser el elemento de enlace de este con la sociedad (Carmona y Expósito, 2015). De acuerdo a los resultados obtenidos, en cuanto al perfil predominante en los estudiantes, se coincide con Maluenda, Navarro y Varas (2017), quienes consideran que la asertividad como habilidad social es también definida como conducta que conduce al individuo a la efectividad en el plano social, que encuentra sus límites en la relación persona-situación, debiendo interpretarse en un contexto cultural dado y está además basada en la autonomía del individuo para elegir sus acciones, por la capacidad que tiene de actuar en la forma que elija. La asertividad tal como expresan los hallazgos de Domínguez, et al., (2014) y Roldán, Salazar y Garrido (2014), no se manifiesta en la comunicación de modo independiente de otras, por lo que se explica la necesidad de implementar acciones en el contexto educativo, para lograr un proceso formativo capaz de entregar a la sociedad, ciudadanos portadores de conductas asertivas. En este punto es que radica la importancia de aplicar estrategias de interacción social como parte del proceso educativo que se desarrolla en las instituciones.

### Conclusión

La asertividad ofrece diversidad de beneficios que colaboran en diversas áreas de la vida, ya que permite esta habilidad tratar a las personas con justicia, respeto y ser tratados por otros de la misma manera. Es una conducta que permite a la persona actuar en base a sus intereses más importantes, a defenderse sin ansiedad inapropiada, a expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los otros (Alberti y Emmons, 1978).

Esta habilidad permite favorecer no sólo la autoafirmación personal sino que admite la construcción de relaciones interpersonales adecuadas que desarrollen y mejoren tanto la relación consigo mismo como con los demás. La calidad de las relaciones se construye sobre ésta base por eso resulta de crucial valor incorporar espacios sistemáticos en el contexto universitario que brinden las herramientas necesarias para que todos aquellos que buscan una formación integral puedan llevarla a cabo, a

sabiendas que es un constructo poco estimulado y construido en la carrera de Medicina Veterinaria. Los estudiantes mediante esta experiencia han podido tomar conciencia no sólo del valor que adquiere conocerse a sí mismo, sino también de la importancia que constituye centrarse en el abordaje de estas habilidades para potenciar aquellos aspectos que se encuentran aún más descendidos.

La calidad educativa es una tarea compleja que requiere una comprometida labor para todos los agentes educativos, buscando cambiar hacia una adecuada vinculación y comunicación que permita estrechar lazos sociales cada vez más asertivos.

El estudiante es una persona única e irreplicable quien debe alcanzar el logro, promoción y potencial del desarrollo de sus capacidades, habilidades, actitudes y aptitudes, hábitos (Silva Neira, 2017) consistentes y fortalecidos en una vida de virtudes humanas, es necesario realizar un trabajo interdisciplinario para fortalecerlo como persona con habilidades sociales, que puede tomar decisiones, por ende aprenderá a mejorar su comunicación asertiva y desarrollará una convivencia armónica respetando a los demás.

Por ello desde el Servicio de Orientación Educativa y la cátedra de Prácticas Hospitalarias año a año se comprometen a brindar espacios de co-construcción, en un marco dialogal y oportuno, por convertirse en una necesidad crucial y constante en los procesos formativos estudiantiles. La toma de conciencia de estos años en los que se viene instrumentado el Taller para egresantes permitió dar cuenta de la necesidad de su continuidad como así también de la impronta significativa que adquieren estos constructos en toda formación humana.

Por eso para nosotros la apuesta es diaria, y confiamos en que todos los momentos ofrecidos para los estudiantes redunden en beneficios futuros para una integral formación humanística que les permita conjugar lo técnico y lo humanitario.

### Agradecimientos

A todos los estudiantes que voluntariamente participaron de este taller.

A la institución por permitirnos concretarlo.

### Bibliografía

- ALBERTI, R.E. and EMMONS, M.L. 1977. Statement of Principles for ethical practice os assertive behavior trainings. San Luis Obispo. California.
- BURBANO GARCÍA, L., PANTOJA BURBANO, M., SIERRA MORÁN, J., ARIAS COLLAGUAZO, W. y ENRÍQUEZ CHUGA, J. 2019. Impacto de un programa de intervención en la asertividad de estudiantes adolescentes de dos preuniversitarios. Revista Espacios. Vol 40, (21).
- CARMONA, M.G., y LÓPEZ, J.E. 2015. Autoconcepto, dificultades interpersonales, habilidades sociales y

- conductas asertivas en adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 42-58.
- CARRILLO GUERRERO, G. 2015. Validación de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años. Tesis, Granada.
- ESPINOSA, A.D.C. D.2014. El manejo de la impresión y su influencia sobre el bienestar psicológico en dos comunidades latinoamericanas. *Acta de investigación psicológica*, 4(2), 1535-1553
- GUERRERO, C. 2015. Importancia de comunicación en t.s. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, de <https://www.clubensayos.com/Filosof%C3%ADa/IMPOR-TANCIA-DECOMUNICACION-ENTS/2391644.html>
- HARGIE, O., SAUNDERS, C. y DICKSON, D. 1994. Habilidades sociales en comunicación interpersonal. Prensa de psicología.
- LIBET, J.M. y LEWINSOHN, P.M. 1973. Concepto de habilidad social con especial referencia al comportamiento de las personas deprimidas. *Revista de consultoría y psicología clínica*, 40 (2), 304.
- RAMÍREZ, A.V. 2002. Aplicación de técnicas cognitivo conductuales en un caso de problemas familiares: reestructuración cognitiva, asertividad y manejo de contingencias. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 5(2).
- RODRÍGUEZ, C. y GARIBAY, J. 2010. Exploración de valores personales de los alumnos de Administración y Contaduría de la FESC-UNAM. XII Congreso de APCAM. Guanajuato, México: Memorias del evento
- RODRÍGUEZ, C. y GARIBAY, J. 2011. Exploración de habilidades de comunicación interpersonal de los alumnos de la Licenciatura de Administración de la FESC-UNAM. XIV Congreso de APCAM. Jalisco. Memorias del evento.
- SCHROEDER, H.E. y BLACK, M.J. .1985. Falta de asertividad. *In: Manual de terapia de comportamiento clínico con adultos*. Springer, Boston, MA.pp. 509-530.
- SILVA NEIRA, O. 2017. Tesis doctoral La asertividad y el desarrollo de la convivencia en estudiantes universitarios. USMP. Lima Perú.
- THORKILDSEN, R. 1985. Uso de un programa interactivo de videodisco para enseñar habilidades sociales a niños discapacitados. *American Annals of the Deaf*, 130 (5), 383-385.
- VERDUGO, M.Á. 2014. Habilidades sociales. V.E. Caballo (Ed.). Fundación VECA.