

**La importancia de la comunicación asertiva: Un análisis aplicado al comité del
paro 2021**

Stefanny Gineth Reina Álvarez

Asesora

Patricia Carreño Moreno

Universidad Militar Nueva Granada

Facultad de Estudios a Distancia

Especialización en Alta Gerencia

Bogotá, Colombia

2021

Resumen

El presente ensayo aborda la importancia de la comunicación asertiva, en el desempeño y cumplimiento de objetivos de los líderes y voceros del Paro Nacional de 2021. Para esto, se hace una revisión conceptual de comunicación, asertividad y comunicación asertiva con el fin de identificar sus ventajas y características como herramientas para resolver adecuadamente dificultades o conflictos, como el estallido social y sus masivas movilizaciones en el país. Todo esto con el propósito de identificar si esta capacidad y sus herramientas fueron adoptadas por el Comité Nacional del Paro (CNP), de cara a las mesas de diálogo y concertación con el Gobierno, que tenían como finalidad resolver las diferencias presentadas entre las partes.

Palabras claves: Comunicación asertiva, liderazgo, movilizaciones, representatividad

Abstract

This essay addresses the importance of assertive communication, in the performance and fulfillment of objectives of the leaders and spokespersons of the 2021 National Strike. For this, a conceptual review of communication, assertiveness and assertive communication is made in order to identify their advantages and characteristics as tools to adequately resolve difficulties or conflicts, such as the social outbreak and its massive mobilizations in the country. All this with the purpose of identifying whether this capacity and its tools were adopted by the National Unemployment Committee (CNP), in view of the roundtables for dialogue and consultation with the Government, which were intended to resolve the differences presented between the parties.

Key words: Assertive communication, leadership, mobilizations, representativeness

Introducción

La comunicación asertiva es una habilidad que cada vez cobra más importancia no solo en el mundo de las organizaciones, sino en cualquier ámbito donde se quiera liderar o representar los intereses de un grupo de personas. Su gran valor para el desempeño de cualquier líder o comité de representantes radica en que se considera una poderosa herramienta para enfrentar de una manera eficaz y satisfactoria cualquier conflicto que se le presente.

En Colombia los representantes de distintas agremiaciones y sectores conforman el Comité Nacional del Paro, los cuales son los encargados de liderar los intereses de las personas que los escogen y de resolver mediante una comunicación asertiva el conflicto de intereses que se presente con el Gobierno.

Este ensayo se centra en tres aspectos: el primero, en una revisión conceptual de la comunicación asertiva, con el fin de establecer sus características e importancia en la resolución de conflictos. El segundo, en una breve revisión histórica de las principales manifestaciones desarrolladas en el país, y como sus líderes lograron sus objetivos. Y el tercero, en un análisis del desempeño del Comité Nacional del paro 2021, respecto a la aplicación de la comunicación asertiva y el cumplimiento de metas.

Este ensayo se abordó metodológicamente desde lo cualitativo. Se revisaron fuentes como el análisis de “Asertividad y su relación con los estilos educativos familiares” de Da Dalt de Mangione, E. y Difabio de Anglat, H; además de los aportes de Chaparro. Z. en “El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder”. Estas revisiones fueron fundamentales para entender el concepto de comunicación asertiva y su importancia en la resolución de conflictos.

Para la parte del análisis se realizó una revisión de la comunicación asertiva y sus

características, aplicados al accionar el Comité Nacional del Paro, de cara a las movilizaciones sociales y su representación en las mesas de diálogo con el Gobierno; vislumbrando importantes falencias y debilidades, que concluyeron en el desmonte de los bloqueos, levantamiento del paro e incumplimiento de objetivos.

En cuanto al planteamiento del Problema, se tomaron en cuenta los escritos académicos de Hernández. R y Chaparro. Z. entre otros; en los que se aprecia: La importancia que ha tenido el tema de una comunicación eficaz y la comunicación asertiva como herramienta estratégica. El tópico ha sido abordado desde diferentes campos del saber, como el gerencial, el educativo y en especial enfocado al liderazgo asertivo, el cual se correlaciona directamente con el análisis de este ensayo.

El problema que plantea el presente ensayo, hace referencia a la falta de adopción de herramientas y habilidades como la comunicación asertiva, en el ejercicio de liderazgo y representatividad, que para efectos de este análisis, se centra en el rol y desempeño que tuvo el Comité Nacional del Paro, respecto a los objetivos propuestos y el pliego de peticiones dirigidas al Gobierno.

La revisión que se realizó fue específicamente en el ámbito internacional, nacional y estudios locales que aportaron elementos fundamentales para la discusión.

En el ámbito internacional se encontraron los trabajos de “La gestión de la comunicación en las organizaciones” Tuñez, Miguel. (2012). Quien realiza un exhaustivo estudio de la importancia de la comunicación interna y externa en las organizaciones, además de los elementos imprescindibles en la correcta gestión de la comunicación. Otro estudio es el de “Asertividad y su relación con los estilos educativos familiares” de Da Dalt & Difabio, (2002). En el que expresan que la asertividad es inherente a la comunicación, dada la capacidad que genera de

relacionarse interpersonalmente de manera efectiva.

En el ámbito nacional según Castro. F (2005), explica que los líderes tienen la responsabilidad y autoridad de adoptar competencias que les permitan dirigir de una forma participativa y representativa, y entre ellas adoptar la comunicación eficaz, como una habilidad gerencial.

Por otra parte, Muñoz. J. (2014), realiza una interesante revisión de los movimientos sociales más importantes en la historia del país, y como mediante mecanismos comunicativos se han logrado resolver.

En el ámbito local según Chaparro. Z. (2015), explica la “forma a través de la cual el líder puede convertir la comunicación asertiva en una herramienta estratégica, un buen dominio de las habilidades comunicativas es una característica indispensable para los líderes organizacionales, permite hacer relaciones duraderas tanto con el cliente interno como con el externo”.

Una vez revisado el estado del arte, se presenta el contexto, la Descripción y Formulación del Problema. Como parte del contexto, se establece que en la historia reciente del país los paros nacionales se han convertido en la herramienta más común para expresar las inconformidades y que las personas, colectivos, gremios y colombianos en general, tienen respecto a las decisiones que toman los líderes gubernamentales.

El Paro Nacional del 2021, que comenzó el 28 de abril ante la intención del Gobierno de turno de implantar una nueva reforma tributaria, ha durado más de 50 días y se ha caracterizado por ser una de las protestas más importantes de los últimos tiempos en el país (Pardo, 2021); su principal convocante fue el Comité Nacional del Paro, el cual lidera importantes agremiaciones y ha tenido la responsabilidad de

conformar las mesas de dialogo con el Gobierno, para establecer mediante una comunicación asertiva, acuerdos y la solución a los conflictos presentados.

Durante del desarrollo de las manifestaciones se han presentado mesas de dialogo, en las cuales el comité del paro ha llevado su pliego de peticiones, entre las que se encuentran el establecimiento de una renta básica teniendo en cuenta los indicadores de pobreza del país, fortalecimiento de la vacunación masiva, defensa de la producción nacional, matrícula cero, entre otros. (Urrego, 2021). Sin embargo, no se ha podido llegar a acuerdos claros y definitivos entre ambas partes, ya que su comunicación y falta de representatividad han afectado notablemente, el satisfactorio cumplimiento de objetivos.

En cualquier diferencia la comunicación asertiva y la resolución de conflictos no deben ser variables que se analicen por separado, sino por el contrario, una debe ser el complemento de la otra, ya que “son habilidades sociales que pueden desarrollarse para mejorar la calidad de las relaciones humanas” (Naranjo, 2008). Por esto, es fundamental no solo concebirlos como factores claves para el éxito en las organizaciones, sino como la base para entender y afrontar la complejidad de diversos procesos sociales.

Como parte de la descripción, y tras el inicio de las sesiones de negociación desde el 16 de mayo de 2021, se puede percibir que en ninguna se han logrado los objetivos propuestos por el Comité del paro, además que en muy pocas ocasiones se discutieron los temas de fondo. A esto se suma que, en una de las últimas reuniones, ambas partes seguían discutiendo un acuerdo previo relacionado con las garantías en la protesta social, antes de discutir lo que denominaron como el pliego de emergencia, el cual incluía las peticiones a concertar. (Garzón, 2021)

Por lo anterior, en momentos conflictivos y de tanta tensión como los que hoy en día atraviesa el país, el papel de los líderes es fundamental, no solo ante la representación de la ciudadanía y sus inconformidades, sino en la credibilidad y compromiso que estos deben generar para participar en las mesas donde se buscan soluciones favorables y beneficiosas, conllevando a que la pregunta que guía este análisis sea: ¿La comunicación que implementó el Comité Nacional del Paro de cara a las movilizaciones y mesas de diálogo con el Gobierno para la resolución del conflicto, fue realmente asertiva? Como parte de la Justificación de este ensayo se tiene que, este tema es importante porque genera debate y conocimiento, dirigido a altos gerentes o líderes, para la identificación, comprensión de conceptos y mecanismos que no han sido utilizados y puestos en práctica por el Comité del Paro, siendo el representante de los marchantes ante una situación de crisis, como la que vivió el país con el estallido social y sus masivas movilizaciones.

Para dar respuesta a esta pregunta se plantea como Objetivo: analizar la importancia de la comunicación asertiva y sus características, como herramienta para la resolución de conflictos y cumplimiento de objetivos.

Así mismo la línea de investigación que orienta este ensayo es: Gestión del conocimiento, gestión de organizaciones y administración educativa, la cual está encaminada a los procesos de generación, transmisión y uso de conocimiento en las organizaciones, son motivados mediante los sistemas relacionales entre los diversos actores que en ella se presentan, es por ello que se presenta la siguiente área de conocimiento como donde se estudiarán casos, cuyas temáticas de habilidades, competencias y canales de comunicación serán temas de mayor relevancia

De tal manera que se propone la tesis: Cuando se adopta la comunicación asertiva como herramienta en la resolución de conflictos, el cumplimiento de objetivos es

satisfactorio. La cual se demostrará a través de la revisión conceptual enfocada en la importancia de esta herramienta, en el rol que ejercen los líderes y gerentes, cuyos autores Da Dalt de Mangione, E. y Difabio de Anglat, H. (2002) son la base para la argumentación de este ensayo.

Por último, este ensayo se divide en tres partes. La primera es una revisión conceptual sobre la importancia y las características de una comunicación asertiva. La segunda, es una breve reseña histórica de las causas y logros de los voceros y representantes de algunas movilizaciones del país, enfocada a la aplicación de la comunicación como estrategia. Y, en la tercera parte se analiza la comunicación asertiva aplicada al papel que ha desempeñado el Comité Nacional del Paro como vocero y negociador, en las recientes movilizaciones nacionales.

La comunicación asertiva como herramienta fundamental en la resolución de conflictos.

La comunicación se ha convertido en el eje fundamental para establecer cualquier tipo de relación, y aún más en el cumplimiento efectivo de objetivos no solo de los altos gerentes, sino de cualquier líder que represente a un colectivo de personas. Por esto, es fundamental que esta herramienta vaya acompañada de una competencia como la asertividad, considerada como “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.” (Da Dalt & Difabio, 2002).

Hay dos tipos de comunicación, la no verbal y la verbal que hace referencia a “Todo acto comunicativo implica una planificación y una sincronización entre los interlocutores, quienes estructuran sus mensajes para lograr sus objetivos sociales,

infiriendo para ellos sus “estados mentales” en función de su conocimiento previo, de las características observables de la situación en que se encuentran. Parece pues obvio que la comunicación no es posible si los interlocutores no están de acuerdo en un lenguaje común, en un vocabulario común y en una sintaxis”. (Gonzalo Musito y Juan Herrero 1993: p. 24).

Mientras que la no verbal hace referencia a: “movimientos faciales y corporales que la persona adopta inconscientemente durante el acto comunicativo con otro. De esta manera de comunicar extraemos conclusiones sobre el empujón de quien se dirige a nosotros, actitudes, comportamientos, sonrojos, etc”. (Masaya, 2017: p.36).

La comunicación asertiva: Algunos aportes conceptuales

Los líderes y gerentes constantemente se enfrentan a toma de decisiones que impactan directamente a grupos de personas, que por lo general están representando. De ahí la importancia de mantener una comunicación eficaz con todos los interlocutores, que le permita el cumplimiento de objetivos en todas las interacciones y relaciones interpersonales a las que se exponga; es por esto que la comunicación asertiva cobra cada vez más importancia y relevancia no solo en el mundo organizacional, sino a la hora de defender y representar luchas y movimientos sociales.

La asertividad debe considerarse como una conducta que no está implícita en cada persona, sino por el contrario, se constituye en la capacidad de cada individuo para adoptar las siguientes particularidades, de acuerdo con Tuñez (2012, p:32):

Por un lado, siente una gran libertad para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente y quiere, sin vulnerar o afectar a los demás (es empático). Es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea

esta extraña o conocida y su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta, franca y adecuada. En todas sus acciones y expresiones, se respeta a sí mismo y acepta sus limitaciones, tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima; es decir, se autoreconoce y se quiere tal como es. Además de esto, su vida tiene un enfoque activo, ya que sabe lo que quiere y trabaja para conseguirlo, hace lo necesario para que las cosas ocurran, en vez de esperar pasivamente a que sucedan por arte de magia. Evita los dos extremos: la represión y la expresión agresiva y destructiva. Expresa seguridad y Encuentra con facilidad soluciones ante cualquier problema o crisis. Finalmente, y ante toda circunstancia mantiene un ambiente de éxito.

La comunicación asertiva debe implicar el respeto por las ideas del otro y su estilo de interlocución, por ello esta habilidad requiere de algunas particularidades desde su emisión que de acuerdo con Hernández (2019) es importante tener en cuenta lo siguiente:

Transmitir un mensaje claro, coherente y sincero: es imprescindible que el emisor sepa qué es lo que quiere decir, por qué y para qué. Es decir, debe exponer el mensaje a través de una argumentación eficaz y creíble. Solo así el receptor lo tomará en serio. Tener claro a quién va dirigido el mensaje: para una eficaz comunicación, el emisor debería saber, aunque sea mínimamente, las características del receptor: posición social, edad, profesión, etcétera. En caso de que sea su primera toma de contacto, será el contexto el que le proporcione las pautas para una comunicación eficaz. Por otra parte, es importante seleccionar el mejor canal para comunicarse: tiene que ver con saber «leer» las situaciones y las motivaciones del interlocutor. Esto permitirá que el emisor dirija el discurso por las vías que crea más

convenientes para lograr mayor eficacia en la transmisión de su mensaje.

El desarrollo de esta habilidad facilitará el progreso de otras competencias que caracterizan a un buen líder y representante en el pleno ejercicio de su rol, y esto lo llevará a adquirir nuevas estrategias y metodologías para una efectiva resolución de conflictos. Por lo anterior, es oportuno concebir una herramienta como producto de la otra, ya que en el fortalecimiento comunicacional se entienden como procesos inseparables.

Los líderes se encuentran en una constante transformación en la forma de relacionarse tanto a nivel interno de sus organizaciones, como a nivel externo, lo que lo obliga a estar en la capacidad de establecer habilidades básicas y ventajas competitivas, que le permitan establecer mejores relaciones interpersonales y determinar las mejores estrategias a implementar en el cumplimiento de objetivos.

Uso de la comunicación asertiva por los voceros y representantes de algunas movilizaciones sociales en Colombia.

Los interlocutores y voceros de las protestas tanto a nivel nacional como internacional se han caracterizado por representar la heterogeneidad de intereses, de los diferentes sectores que los eligen. Su rol más importante es establecer acuerdos y resolver conflictos entre las partes involucradas, por lo general en mesas de negociación, que permitan materializar las peticiones por las cuales se convocan las marchas o protestas sociales.

Colombia ha sido escenario de importantes movilizaciones a lo largo de su historia, caracterizada por la conformación de sindicatos y asociaciones de distintos sectores, que han buscado mejorar las condiciones mediante la visibilización de las diferentes

problemáticas del país. Por esto, es pertinente hacer una breve revisión de los principales movimientos que han producido cambios importantes en el país.

Una de las protestas de mayor recordación fue la denominada “Marcha del hambre”, establecida por maestros del Magdalena en el año de 1966, en donde sus representantes buscaban visibilizar las precarias condiciones por las que atravesaban los educadores de todo el país. Los voceros lograron en ese entonces, que sus peticiones fueran acatadas, mejorando las condiciones de trabajo y el pago de salarios adeudados, demostrando que, mediante solicitudes concretas y claras, se podría cumplir con los objetivos (Gonzales, 2013).

Siguiendo con la historia más reciente del país, en 1990 un grupo de estudiantes crearon el movimiento denominado “Séptima Papeleta” en donde lograron entrever un anhelo de cambio social y político, estableciendo la necesidad de una reforma constitucional, en donde más de 5 millones de colombianos votaron a su favor. Con esto, los líderes estudiantiles, mediante acciones pacíficas y comunicación asertiva, lograron uno de los cambios sociales más importantes para el país, dando origen a la constitución política de 1991 (Muñoz, 2014).

Posteriormente, en el año 2013 los representantes de los campesinos convocan a un cese de actividades, dando apertura al “Paro Nacional Agrario”, que tenía como objetivo protestar en contra de la apertura económica y las políticas neoliberales, dadas sus afectaciones al sector agropecuario. En ese entonces, el comité que lideraba logró mediante la Mesa de Interlocución Agraria y uno de los más importantes ejercicios participativos con el Gobierno Nacional, la construcción de una política de Estado para el sector agropecuario y rural.

Otro importante ejemplo de que la comunicación debe ser la base de toda

negociación es la movilización estudiantil del año 2018, que se conformó por la grave crisis de la educación superior oficial y su falta de financiación, en la cual, sus líderes lograron un acuerdo con el Gobierno Nacional para el aumento del presupuesto en pro del fortalecimiento de la educación pública (Semana, 2018).

Comité del Paro Nacional 2021: Una mirada desde la comunicación asertiva

La constitución colombiana establece el derecho que tienen las personas a manifestarse pública y pacíficamente, y mediante el cual presentan el inconformismo cuando sus intereses de distinta índole se ven amenazados o afectados. Por esto, las manifestaciones y los paros que se han desarrollado en el país durante las últimas décadas cada vez son más frecuentes y masivos, ya que se ha convertido en el medio que garantiza sus derechos e ideales.

El estallido social que vivió el país desde el 28 de abril se desencadenó por múltiples factores, como la desigualdad social, las cifras de pobreza que aumentaron con la Pandemia y el descontento de varios sectores con el Gobierno, entre otros; sin embargo, la noticia que produjo la indignación colectiva fue el anuncio de una nueva reforma tributaria, causando incertidumbre financiera en muchos colombianos. A pesar de que este polémico proyecto fue retirado unos días después, el Comité Nacional del Paro (CNP) decidió que esta derogación no iba a desactivar las movilizaciones y, por el contrario, se agregaron más peticiones y se convocaron a nuevas marchas, que tuvieron un tiempo de duración de casi 2 meses.

El CNP es una organización conformada por voceros de distintos sectores como la Confederación de Trabajadores de Colombia (CTC), la Central Unitaria de Trabajadores de Colombia (CUT), la Federación Colombiana de Trabajadores de la Educación (Fecode), la Confederación General del Trabajo (CGT), la Federación

Colombiana de Trabajadores de la Educación (Fecode) y líderes estudiantiles.

Este grupo de encargó de programar las masivas movilizaciones y de liderar las mesas de negociación con el Gobierno, sin embargo, luego de un mes de protestas y de reunirse en varias oportunidades para buscar soluciones y acuerdos, no hubo consenso ni el cumplimiento de objetivos.

A través de un comunicado el CNP, estableció que sus principales objetivos era conseguir garantías y Libertades Democráticas, garantías constitucionales a la movilización y la protesta. Desmilitarización de las ciudades, cese de las masacres y castigo a los responsables. Y, así mismo el desmonte del ESMAD; sin embargo, había un pliego de 7 peticiones específicas, relacionadas con la renta básica, la no discriminación de genero, no privatizaciones, entre otras.

Durante los casi dos meses de protestas se establecieron mesas de diálogo con el fin de lograr concertaciones y dar solución al paro, pero ninguna con resultados efectivos y productivos para la situación que estaba viviendo el país, lo que evidencia una total falta de comunicación asertiva entre las partes, ya que por un lado, el Gobierno solicitaba el desmonte de los bloqueos para dialogar, y por su parte, el Comité no contaba con causas o argumentos que representaran verdaderamente a la mayoría de los marchantes.

El CNP no solo demostró su falta de representación, pues de acuerdo con la encuesta realizada por Centro Nacional de Consultoría (CNC), El 59% de los encuestados respondieron que es un movimiento sin control, y solo el 29% le adjudicó ese poder al comité (CNC, 2021), sino también, su falta de liderazgo y asertividad, ya que el desarrollo de las mesas de concertación se vio irrumpido por un documento preacuerdo sobre las garantías a la protesta social como condición al dialogo, ralentizando las

concesiones con el gobierno.

Es fundamental que cualquier liderazgo o representatividad esté enmarcada por las características que identifica un proceso de comunicación asertiva y eficiente, que aporta y hace sostenible el trabajo en equipo, y que de acuerdo con Chaparro (2015), son las siguientes: 1. Aceptación positiva de la crítica, 2. Respeto por la opinión disidente, 3. Ser autocrítico, 4. Tener flexibilidad, y 5. Manejo de temores y debilidades; por otra parte, los elementos y factores que obstaculizan los procesos de comunicación asertiva son: la Falta o falla en el liderazgo, falta de participación, desmotivación y negativismo.

Por lo anterior, el CNP puede considerarse un claro ejemplo de la importancia de la comunicación asertiva en la resolución conflictos, y como este movimiento encargado de representar a los marchantes y sus peticiones en las mesas de diálogo, se caracterizó por la carencia de esta competencia comunicativa; lo que terminó evidenciado una indudable desorganización de los voceros, debilidad en la representación de las organizaciones sociales al interior del CNP, falta de liderazgo, carencia de planeación y estrategias, que concluyó en la imposibilidad de mantener el paro y anunciando su levantamiento sin soluciones concretas.

En últimas, el paro nacional evidenció la falta de liderazgo y representatividad por parte de la organización del comité, el cual no estuvo al nivel de realizar verdaderas transformaciones estructurales, mediante un diálogo constructivo y estrategias comunicativas, que hubieran permitido el cumplimiento de objetivos, y que por el contrario terminaron con el anuncio del cese temporal de las movilizaciones, sin mayores resultados.

Conclusiones

En conclusión, la situación socio-política y económica de gran parte de la población en Colombia cada vez es más difícil y complicada, no solo se ha visto agudizada por los efectos negativos generados por la pandemia del COVID-19 sino por la implementación de políticas por parte del Gobierno Nacional. Ante dicha situación, las respuestas dadas por la institucionalidad no han tenido un impacto significativo en la superación de situaciones de vulnerabilidad lo que ha llevado a un incremento del inconformismo social que, en estos últimos días, se ha traducido en las manifestaciones, producto de la convocatoria del paro nacional.

Ahora bien, el paro nacional se ha convertido en el escenario donde confluyen todas las expresiones sociales en pro de demandar cambios sociales. Para este caso, no solo se logró una masiva convocatoria por varios días, sino que se materializaron avances como la caída de la reforma tributaria, la renuncia del Ministro de Hacienda y Crédito Público, la caída de la reforma a la Salud, la no realización de la Copa América, poner en la agenda la matrícula gratuita del segundo semestre 2021, entre otras. Sin embargo, estos avances realizados se dieron más por la fuerza que tomo la manifestación que por una agenda o un plan elaborado y liderado por el Comité del Paro.

Con base en lo anterior, es de rescatar que, en un principio, el paro fue convocado como respuesta al proyecto de reforma tributaria, pero al pasar los días, las demandas ciudadanas han ido más allá de sus pretensiones iniciales.

En este sentido, aunque la convocatoria fue todo un éxito, al transcurrir los días y las mesas de diálogo con el Gobierno Nacional, se evidenció que, el Comité del Paro, no logró materializar y consolidar el inconformismo social y las demandas ciudadanas surgidas de la manifestación. Razón por la cual, su liderazgo ha estado entre dicho por

la falta de representación y poca comunicación asertiva, con relación a las necesidades y demandas de los otros actores presentes en la manifestación.

Una de las características de la comunicación asertiva es poder llegar a acuerdos donde todas las partes involucradas en el conflicto, puedan obtener beneficios; sin embargo, el CNP realizó peticiones en un inicio que solo representaban a sus asociaciones, y si bien, luego presentó un pliego de emergencia ajustado, la falta de claridad y del respeto por las necesidades de muchos jóvenes que seguían en las calles, terminó por el incumplimiento de los principales objetivos y la percepción de dilación del proceso por parte del Gobierno.

Otra de las debilidades del CNP por la falta de adopción de la comunicación asertiva, fue la carencia de autocrítica y flexibilidad, ya que, al ver las condiciones favorables del paro en su inicio, se establecieron propuestas ambiciosas que obstaculizaron el efectivo diálogo con el gobierno, y que en consecuencia solo lo desgastó y limitó al comité a ceder frente a algunas objeciones del gobierno como los bloqueos.

Otra evidencia de que el CNP no tuvo comunicación asertiva de cara a las mesas de diálogo y concertación, fue su constante irrespeto por las opiniones ajenas, queriendo radicalizar posturas, por encima del sentir colectivo. Esto, parte del desconocimiento que tienen los líderes por la constante transformación que tienen las habilidades comunicativas y como el flujo de mensajes entre las partes involucradas, influyen de manera directa e indirecta a muchas personas.

Finalmente, respondiendo a la pregunta que se planteó en el presente ensayo, se puede afirmar que el CNP, no ejerció la comunicación asertiva como herramienta fundamental en la resolución del conflicto presentado entre los manifestantes y el

Gobierno, ni tampoco, actuó como líder o representante, frente a los intereses de la población en general, fallando en el camino para encontrar soluciones conjuntas, ante el estallido social en el país.

Referencias.

- Castro, F. (2005). Competencias y habilidades gerenciales: una herramienta indispensable para el desarrollo organizacional. Disponible en <http://eumed.net/libros/2005/lmr/7.htm>
- Centro Nacional de Consultoría. (2021). Encuesta: ¿Qué tanto conocen los colombianos las exigencias del Comité del Paro? Disponible en <https://www.centronacionaldeconsultoria.com/post/encuesta-que-tanto-conocen-los-colombianos-las-exigencias-del-comite-del-paro>
- Chaparro. Z. (2015). El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
- Da Dalt de Mangione, E. y Difabio de Anglat, H. (2002) Asertividad y su relación con los estilos educativos familiares. *Interdisciplinaria: revista de psicología y ciencias afines*. Vol. 19, N° 2. pp. 119 – 140.
- Garzon. C. (2021). El gobierno dilata la negociación con el comité mientras la calle pierde fuerza. *La Silla Vacía*. Disponible en <https://lasillavacia.com/historias/silla-nacional/el-gobierno-dilata-la-negociaci%C3%B3n-con-el-comit%C3%A9-mientras-la-calle-pierde-fuerza/>
- González, R. y Molinares, I. (2013). Movimiento obrero y protesta social en Colombia. 1920-1950. *Historia Caribe*, 8(22); pp. 167-193.
- Hernández R. M. et al (2019). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), e6. Epub 01 de agosto de 2019. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200006&lng=es&tlng=es.
- Masaya, L. (2017). Comunicación verbal y no verbal un enfoque neuronal. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de ciencias de la comunicación.
- Muñoz, J. A. (2014). Movimiento estudiantil: universidad y democracia en América Latina. Elementos para el análisis. *Elementos para el análisis*. Ciudad Paz-Ando, 6(2); pp. 158- 166.
- Musito, G. y Herrero, J. (1993). *Psicología de la comunicación humana*. Argentina. Editorial Lumen. 340 p.
- Naranjo, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades investigativas en educación*, 8(1). Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9315>
- Pardo, D. (2021). Paro Nacional en Colombia: cuánto influyeron realmente las protestas en que sea en la actualidad uno de los países más afectados por la pandemia. *BBC Mundo*. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-57507296>

Urrego, A. (2021). Conozca las ocho peticiones del pliego del Comité Nacional del Paro al Gobierno. Disponible en: La Republica. <https://www.larepublica.co/especiales/los-costos-del-paro/conozca-las-ocho-peticiones-del-pliego-del-comite-nacional-del-paro-al-gobierno-3171849>

Semana. (2018a, 14 de diciembre). Lo que lograron los estudiantes: un acuerdo histórico para el desarrollo de la Nación. Revista Semana: Disponible en: <https://www.semana.com/educacion/articulo/acuerdo-historico-entre-estudiantes-y-gobiernopor-la-educacion-superior-publica/594854>

Tuñez, Miguel. (2012). La gestión de la comunicación en las organizaciones. Cataluña España. UOC.