



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y

TECNOLOGÍAS

CARRERA DE PSICOLOGIA EDUCATIVA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS
DOCENTES DE LA “UNIDAD EDUCATIVA ISABEL DE GODÍN”

Autora:

María Fernanda Cartuche Álvarez

Tutora:

Mgs. Luz E. Moreno A.

Riobamba – Ecuador

2021

ACEPTACIÓN O VEREDICTO DE LA INVESTIGACIÓN POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación, del proyecto de investigación del título: **COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE LA “UNIDAD EDUCATIVA ISABEL DE GODÍN”**. Presentado por María Fernanda Cartuche Álvarez, dirigido por Mgs. Luz E. Moreno A.

Una vez revisado el informe del proyecto de investigación con fines de graduación, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Dra. Patricia Bravo PhD.



PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Firma

Mgs. Luz E. Moreno A.



TUTORA

Firma

Mgs. Juan Carlos Marcillo



MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Firma

Dr. Vicente Ramón Ureña Torres



MIEMBRO DE TRIBUNAL

Firma

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

YO, MGS. LUZ ELISA. MORENO ARRIETA TUTORA Y DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.

CERTIFICO:

Que la investigación, con el tema **COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE LA “UNIDAD EDUCATIVA ISABEL DE GODÍN”**.

Realizado por la señorita María Fernanda Cartuche Álvarez, de la carrera de Psicología Educativa es el resultado de un proceso técnicamente estructurado, asesoramiento y valoración permanente; por lo tanto, cumple con el 100% de todos los parámetros teóricos metodológicos exigidos por la reglamentación pertinente, para su presentación y sustentación ante los miembros del tribunal correspondiente.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Luz E. Moreno A.', written over a faint circular stamp or watermark.

Mgs. Luz E. Moreno A.

TUTORA



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20

CERTIFICACIÓN

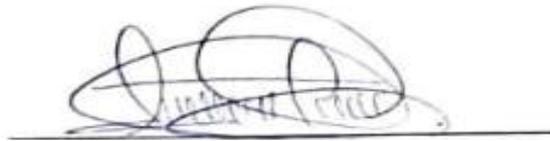
Que, **CARTUCHE ALVAREZ MARIA FERNANDA** con CC: **1900746999**, estudiante de la Carrera de **PSICOLOGÍA EDUCATIVA , ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y FAMILIAR**, Facultad de **CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS** ; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE LA “UNIDAD EDUCATIVA ISABEL DE GODÍN”** , que corresponde al dominio científico **Desarrollo socioeconómico y educativo para el fortalecimiento de la institucionalidad democrática y ciudadana** y alineado a la línea de investigación **Formación del personal docente y Ciencias de la Educación**, cumple con él 3%, reportado en el sistema Anti plagio nombre del sistema, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 12 de Abril del 2021.

Mgs. Luz Elisa Moreno Arrieta.
TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido, ideas y conclusiones del presente trabajo investigativo, previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología Educativa, Orientación Vocacional y Familiar con el tema **“COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA ISABEL DE GODÍN**. Corresponde exclusivamente a: María Fernanda Cartuche Álvarez, con cédula N°1900746999, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



María Fernanda Cartuche Álvarez

C.I. 1900746999

DEDICATORIA

A Dios, que me ha brindado la fortaleza para continuar después de cada tropiezo el que siempre me cuida y protege. El presente trabajo los dedico con mucho amor a mis padres María y Gonzalo por ayudarme a cumplir mi sueño en todo este trayecto que han estado pendientes de mi bienestar y con su apoyo incondicional he podido terminar este duro proceso, que han depositado su confianza en mí, a Patricio mi hermano mayor que es un pilar fundamental dentro de este proceso sin él no lo hubiera podido realizar y mis familiares que con sus palabras de aliento me han fortalecido para seguir adelante.

María Fernanda Cartuche Álvarez

AGRADECIMIENTO

A Dios el que ha guiado mi camino y a mis padres ellos me apoyaron en cada momento de mi vida y su amor incondicional que me fortaleció para seguir adelante, la confianza que depositaron en mí a pesar de estudiar lejos de mi ciudad siempre los tuve presente con sus consejos de vida.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, que me ofreció a los mejores docentes de la carrera de Psicología Educativa ya que es mi segundo hogar, tuve el placer de conocer compañeros, amigos, docentes que supieron compartir su conocimiento y experiencias para lograr mi meta y ser una buena profesional para la sociedad.

Además, a la Mgs. Luz Eliza Moreno Arrieta, mi tutora quien estuvo siempre a mi disposición para guiarme en este proceso brindándome sus conocimientos para la realización de esta investigación.

Gracias a todas aquellas personas cercanas, mis familiares que contribuyen con un granito de arena para llegar a cumplir mi meta.

María Fernanda Cartuche Álvarez

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

ACEPTACIÓN O VEREDICTO DE LA INVESTIGACIÓN POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	III
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE CUADROS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
RESUMEN	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Problematización	3
1.2 Objetivos	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 COMUNICACIÓN ASERTIVA	7
2.1.1 La comunicación	7
2.1.2 ¿Qué es el proceso de comunicación?	7
2.1.3 Elementos de la comunicación	8
2.1.4 Asertividad	8
2.1.5 Comunicación asertiva	9
2.1.6 Características de la comunicación asertiva	9
2.1.7 Importancia de la comunicación asertiva	10
2.1.8 Niveles de comunicación asertiva	10
2.2 RELACIONES INTERPERSONALES	11
2.2.1 Contextualizaciones	11

2.2.2	Importancia de las relaciones interpersonales	12
2.2.3	Tipos de relaciones interpersonales	12
2.2.4	Destrezas sociales para las relaciones interpersonales.	13
2.2.5	Relaciones Interpersonales saludables.	13
2.2.6	La comunicación asertiva en el desarrollo de las relaciones interpersonales	14
CAPÍTULO III		16
3. METODOLOGÍA		16
3.1	Enfoque o corte	16
3.1.1	Cuantitativo	16
3.2	Diseño	16
3.2.1	No experimental	16
3.3	Tipos de investigación	16
3.3.1	Por el nivel o alcance	16
3.3.1.1	Descriptivo	16
3.3.1.2	Correlacional	16
3.3.3	Por el tiempo	16
3.3.3.1	Transversal	16
3.3.4.1	Básica	16
3.3.5.1	De campo	17
3.4	Método de investigación	17
3.4.1	Analítico – sintético	17
3.4.2	Inductivo-deductivo	17
3.5	Población y muestra	17
3.5.1	Población	17
3.5.2	Muestra	17
3.6	Técnicas e instrumentos de evaluación	18
3.7	Procedimiento para la recolección de datos	19
CAPÍTULO IV		20
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS		20
4.1	Test de asertividad aplicado a los docentes de la Unidad Educativa “Isabel de Godín”	20
4.2	Cuestionario de Relaciones Interpersonales aplicado a los docentes de la Unidad Educativa “Isabel de Godín”	24
4.3	Correlación de variables	28

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
5.1 CONCLUSIONES	29
5.2 RECOMENDACIONES	30
BIBLIOGRAFÍA	31
ANEXOS	33

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.- Muestra	17
Cuadro 2.- Técnicas e instrumentos	18
Cuadro 3.- Tabla General de la Comunicación Asertiva	20
Cuadro 4.- Niveles de la Comunicación asertiva	23
Cuadro 5.- Tabla General Relaciones Interpersonales	24
Cuadro 6.- Nivel de Relaciones Interpersonales	27
Cuadro 7.- Correlación de las variables Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Niveles de la Comunicación asertiva	23
Gráfico 2.- Nivel de Relaciones Interpersonales	27
Gráfico 3.- Correlación de las variables Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales	28

RESUMEN

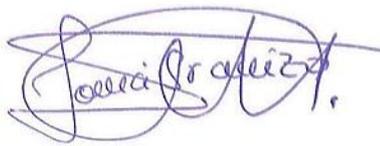
La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la “Unidad Educativa Isabel de Godin”. Conociendo que la comunicación asertiva es una forma clara, precisa y objetiva de comunicar las ideas y pensamientos. Las relaciones interpersonales es la socialización que poseen los individuos con aquellos que se encuentran en su entorno. Metodológicamente se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional, transversal, básica, de campo con un método analítico, inductivo-deductivo, la población la conformaron los 133 docentes de la institución y se compuso por 81 mujeres y 52 hombres, la técnica fue la prueba psicométrica y los instrumentos fueron el Test de Asertividad en cual se identificó que el 41% de los docentes poseen ligeramente una asertividad, tiene conflictos para relacionarse con los demás; mientras que por medio del Cuestionario de Relaciones Interpersonales se evidencio que el 56% posee un nivel medio, mediante las puntuaciones directa se pudo ejecutar en el programa SPSS V5, evidenciando una correlación de Pearson de 0,230**, llegando a la conclusión que las personas poseen una comunicación asertiva adecuada, no poseen dificultades de desarrollar relaciones personales, sin embargo, al no poseer una adecuada comunicación asertiva tienen dificultades de relacionarse con su entorno, esto se debe a que son personas que escasean de afecto, presentan conductas agresivas, originando ser rechazadas por las personas que se encuentran en su entorno.

Palabras Claves: Comunicación Asertiva – Relaciones Interpersonales

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between assertive communication and interpersonal relationships in teachers of the "Isabel de Godin Educational Unit." They know that assertive communication is a clear, precise, and objective way of communicating ideas and thoughts. Interpersonal relationships are the socialization that individuals have with those who are in their environment. Methodologically, a quantitative approach was used, with a non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional, basic, field design with an analytical, inductive-deductive method, the population was made up of the 133 teachers of the institution and was composed of 81 women and 52 men, the technique was the psychometric test and the instruments were the Assertiveness Test in which it was identified that 41% of the teachers have slightly assertiveness, have conflicts to relate to others; While through the Interpersonal Relations Questionnaire it was evidenced that 56% have a medium level, through direct scores it could be executed in the SPSS V5 program, showing a Pearson correlation of 0.230 **, reaching the conclusion that people They have adequate assertive communication, do not have difficulties in developing personal relationships, however, as they do not have adequate assertive communication, they have difficulties in relating to their environment, this is because they are people who lack affection, present aggressive behaviors, causing being rejected by the people around them.

Keywords: assertive communication, interpersonal relationships.



Reviewed by:
Mgs: Sonia Granizo Lara.
ENGLISH PROFESSOR.
c.c. **0602088890**

INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva es un estilo de comunicación donde las personas expresan sus opiniones puntos de vista, problemas, quejas, entre otros en la que se prevalece el respeto hacia los demás de manera clara y segura, además es considerada como una habilidad de expresar ideas, emociones positivas y negativas, de una forma honesta y directa. Lo cual permite tomar ciertas responsabilidades sobre nosotros mismos y nuestras acciones sin juzgar o quejarnos de terceros, este tipo de comunicación no conlleva a que las personas sean agresivas, por lo contrario, ayuda a que nuestras emociones estén de manera ordenada eso no quiere decir que la persona actué de manera pasiva, entonces la comunicación asertiva se encuentra en un punto medio (Coelho, 2019).

Las relaciones interpersonales es el mecanismo de interacción que se establece entre dos o más personas en donde se constituye una buena comunicación, ya que el ser humano tiene la capacidad de relacionarse dentro de un ambiente familiar, o emocional y de trabajo para el buen desarrollo en una sociedad, además es necesario construir lazos de amistad y grupos sociales que ayude al crecimiento de la sociedad y de la personalidad humana en ciertas ocasiones pueden ser relaciones de mayor grado de satisfacción o de sufrimiento (Porporatto, 2015).

La relación de estas dos variables es la comunicación, es importante tomar en cuenta que está presente en nuestro alrededor y que se debe considerar los comentarios que se realicen, con el fin de respetar las observaciones de cada persona que transmite una opinión, aun cuando sean distinto a las de la otra persona; para esta investigación planteada es necesario conocer a fondo sobre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales para lograr establecer el análisis pertinente entre los docente de la comunidad educativa “Isabel de Godin”

La presente investigación se detalló de la siguiente manera:

Capítulo I. Se detalló el planteamiento del problema a un nivel macro, meso y micro, seguido de los objetivos que se pretendieron alcanzar y para finalizar el capítulo se describió la justificación de trabajo.

Capítulo II. Se describió el Estado de Arte o Marco Teórico, el cual fue realizado por medio de una investigación científica la cual se recopiló información de libros, artículos de revistas, documentos web entre otros.

Capítulo III. Se describió la metodología que se utilizó durante la investigación, en la cual se pudo conocer el enfoque, el diseño, los tipos de investigación, la población, las técnicas e instrumentos que permitieron la recolección de la información.

Capítulo IV. Se realizó el análisis e interpretación de los datos que se obtuvieron por medio de las técnicas y los instrumentos, dichos datos se realizaron por medio de una encuesta on line, para poder conocer la relación entre las variables se procedió a utilizar el programa SPSS.

Seguido de ello se describieron la conclusiones y recomendación en base a los objetivos planteados, se dio a conocer la bibliografía utilizada en la investigación y para finalizar se describieron los Anexos.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problematicación

A nivel de Latinoamérica en Costa Rica, Villalobos (2016), realizó una investigación de la comunicación asertiva en docentes, es concebida como un proceso por el cual se trasmite y recibe información, por lo contrario se puede ver afectada por diversas razones como: la falta de vocación en docentes, el no poder expresar conductas asertivas a través del dialogo por ejemplo “este soy yo”, “de esta manera me siento y pienso”, el saber comunicarse con las personas dentro del ambiente educativo de forma clara y directa. Según el periódico Al Día en Costa Rica sucedió un caso drástico en un centro educativo: el asesinato de una directora por parte de un estudiante. Si hubiera existido un ambiente de confianza, respeto, y comunicación asertiva la realidad hubiera sido otra, ya que el suceso radica desde la parte administrativa y la docencia que no conllevan buenas relaciones interpersonales.

En Ecuador el asertividad empezando por los gobernantes tiene, además una base ética y estética, tenemos un conjunto de teorías; objetos de estudio, ideologías, metodologías, sistemas de gobierno y leyes. Los modelos de asertividad no se aprenden únicamente en los espacios académicos como pensamos, si no en escenarios de origen natural como: la familia, la escuela, la comunidad y sus diferentes relaciones e interacciones. Generalmente los docentes y los padres de familia educamos por el no; fomentamos a la cultura del “no”, por obra de una cultura represiva, restrictiva, controladora y negativa. La educación por el temor y el miedo, y por extensión el gobierno de un país, por lo visto, no siempre son asertivos (El Comercio, 2015).

Tanto la comunicación y las relaciones interpersonales en nuestro país se encuentra en declive, especialmente en la docencia ya que es donde mejor se debe fortalecer porque ellos son los protagonistas de participar en el desarrollo social el fomentar valores, los docentes al encontrarse en un ambiente tenso generan inconvenientes, uno de los factores es la sobre carga laboral o lo que comúnmente se observa los grupos de acuerdo a su catedra y por ende se genera un distanciamiento.

En la ciudad de Riobamba perteneciente a la provincia de Chimborazo la Unidad Educativa “Isabel de Godin” se afirmó que existen problemas relacionados con la comunicación asertiva entre los docentes y que esto afecta sus relaciones interpersonales, lo cual conlleva a muchos de ellos a que no se sienten a gusto con las condiciones del puesto de trabajo donde laboran, con los jefes inmediatos superiores, con sus compañeros de trabajo, la

misma coyuntura política, entre otros. Lo que evidencia un cúmulo de situaciones que se traduce en un malestar que no permite el logro de los objetivos trazados de la institución.

Con los antecedentes referidos, sobre la base de esta problemática presente a todo nivel educativo y social, la presente propuesta de investigación pretende estudiar la relación entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales ,estas se desarrollan el ambiente laboral entre ellos, director, profesores, estudiantes, padres de familia, por ende debe ser un ámbito laboral acogedor , donde brinde actitud positiva y sobre todo que triunfe la comunicación (Razeto, 2017).

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la “Unidad Educativa Isabel de Godin”.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Investigar los niveles de comunicación asertiva que tienen los docentes de la “Unidad Educativa Isabel de Godin”.
- Identificar el nivel de relaciones Interpersonales en los docentes de la “Unidad Educativa Isabel de Godin”.
- Determinar la relación entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales de los docentes de la “Unidad Educativa Isabel de Godin”.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de gran importancia debido a que permitió conocer e identificar como es el desarrollo de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la “Unidad Educativa Isabel de Godin”, la falta de una comunicación asertiva por parte de los docentes, genera inconvenientes en el adecuado desarrollo de las relaciones con los padres de familia, estudiantes y compañeros. La falta de asertividad se puede identificar al momento de entablar conversaciones, debió a que se pudo evidenciar conductas inadecuadas como la falta de respeto, gritos y groserías, lo cual llega a originar problemas al relacionarse con los demás.

Es de interés debido a que permitirá fortalecer la comunicación asertiva en los docentes, por medio de estrategias que promuevan el adecuado desarrollo de las relaciones interpersonales, es relevante mencionar que los docentes constituyen una parte fundamental dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, es por ello que los docentes deben poseer una adecuada expresión al momento de entablar conversaciones con sus estudiantes, padres de familia, compañeros y demás personas que se encuentren a su alrededor.

Su realización fue factible, ya que se contó con el apoyo de los docentes de la Unidad Educativa “Isabel de Godin”, a los cuales se les aplicó los instrumentos de evaluación, el trabajo investigativo también fue novedoso, ya que permitió resaltar aquellos aspectos que son significantes al momento de desarrollar la adecuada comunicación asertiva y por ende las relaciones interpersonales.

Los beneficiarios directos son los 52 hombres y 81 mujeres docentes de la institución, ya que dentro del campo educativo y entre sus líneas sobresalen las estrategias que facilitan las relaciones interpersonales avanzando en la comprensión y desarrollo de la comunicación asertiva relacionándose con la dinámica social, disminuyendo la resistencia al cambio promoviendo el desempeño en equipos de trabajo con un enfoque en la libertad de expresión manteniendo el respeto hacia la dignidad de los compañeros. Los beneficiarios indirectos fueron los estudiantes, padres de familia, directivos y la colectividad en general.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 COMUNICACIÓN ASERTIVA

2.1.1 La comunicación

La comunicación se expresa como la capacidad que tiene el hombre para interpretar, pensamientos, emociones, gestos, para lo cual se realiza un intercambio de ideas dentro del contexto en el que se encuentren, y de esta manera entender que la comunicación es un mecanismo básico para la sociabilización. En este proceso de la comunicación nos encontramos con algunos elementos importantes como el emisor y receptor, que es necesario para que se dé un intercambio recíproco en la vida del ser humano (Gómez, 2016)

De la misma manera Brönstrup; Godoi y Ribeiro (2017), expresa que la comunicación es aquel elemento básico el cual genera la sociabilidad, que a través de ella las personas se llegan a nutrir y perseverara su carácter como un ser eminente de convivencia, además que ayuda a promover la solidaridad social, el espíritu y la adecuada cooperación entre grupos. Es por ello que se la considera como un actor relevante en el desarrollo de las personas ya que les permite establecer contacto por medio de la transmisión de información adecuada, asertiva y oportuna.

Base a los autores antes mencionados se puede considera que la comunicación es considerada como uno de los elementos más relevantes que poseen las personas en su vida habitual, ya que por medio de la misma se puede transmitir emociones, pensamientos y más, al ser considerado como un medio dinámico permite que las personas puedan relacionar con su entorno y a la vez le permite desarrollar como individuo dentro de una sociedad.

2.1.2 ¿Qué es el proceso de comunicación?

Para Yang, Saladrigas y Torres (2016), dentro del proceso de comunicación se encuentran implicados elementos de diversa naturaleza cuya relación se encuentra pautada en los intercambios comunicacionales de información los cuales son considerados como los procesos que ocurren en el interior de un sistema de comunicación el cual se llega a relacionar con el objeto de referencia, en otras palabras es el propósito de lo que se desea comunicar, y que hasta su aparición de las representaciones, el universo referencial y el de las indicaciones comunicativas se desarrollan solidariamente.

El proceso de comunicación, o acto comunicativo, es la transmisión efectiva de un mensaje a través de un canal de comunicación desde el emisor hasta el receptor, es decir es el

circuito completo de la comunicación efectiva en cualquier ámbito en que se pueda dar, es el intercambio de recibir y enviar información entre los seres humanos. La forma más común que se realiza es a través de un lenguaje, como hacemos exclusivamente nosotros como seres humanos, asimismo puede interpretarse de otras maneras mediante señales químicas, a través de sonidos confusos como lo hacen las aves con su canto, por tal motivo no hay que confundir la capacidad de comunicarse con la capacidad de hacerlo de una manera determinada (Raffino, 2020).

2.1.3 Elementos de la comunicación

Raffino (2020), alude que al considerar que la comunicación es un proceso mediante el cual se ejecuta el intercambio de ideas y contenidos desde el emisor, al receptor y viceversa. Se pueden mencionar que los elementos más significativos que llegan a intervenir dentro de este proceso son:

- **Emisor.** - Es aquella persona que empieza el proceso de la comunicación, y que por lo tanto codifica el mensaje de acuerdo a sus capacidades y deseos, dependiendo del caso.
- **Receptor.** - Conocido comúnmente como la persona a quien está dirigido el mensaje del emisor; es decir recibe y decodifica el mensaje que recibe del emisor.
- **Canal.** - En cambio el canal conocido como elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos.
- **Código.** - Es el sistema de conjuntos y signos que pasan al receptor, captar el mensaje del emisor y comprenderlo.
- **Mensaje.** - El mensaje es el sentido general del objeto de la comunicación, está definido como la información que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación o medio de comunicación determinado (Raffino, 2020).

2.1.4 Asertividad

La persona con este estilo de comunicación es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, defendiendo sus derechos y respetando los de los demás. Cuando hace esto, facilita que los otros se expresen libremente y lo hacen utilizando de la forma más adecuada posible los componentes conductuales de la comunicación. El objetivo fundamental de la persona asertiva no es conseguir lo que desea en cualquier precio, sino ser capaz de expresarse de forma adecuada y sin agredir, de manera que al interactuar con una persona asertiva, en muchas ocasiones, la conversación se convierte en una negociación (Hofstadt Roman & Gómez Gras, 2013).

De la misma manera, Cantayer y Cañizares (2017) en su libro mencionan que el asertividad es considerado como la capacidad de autoafirmarse, respetándose a sí mismo a la vez que respeta a los demás; ninguna persona nace siendo asertivo, sino que es una componente de la naturaleza humana la cual se va afirmando por medio de conductas y pensamientos que se adquieren día a día. Una persona cuando ha definido su asertividad llega a manifestar sus propias ideas, explica sus motivos, expresa una comprensión hacia diferentes posturas demandadas y sentimientos, comunica un problema, sabe pedir y puede expresar dolor, alegría, desconcierto gratitud.

2.1.5 Comunicación asertiva

Según Corrales; Quijano y Góngora (2017), expresa que la comunicación asertiva tiene gran relación con la capacidad que poseen las personas para poder expresarse una manera verbal y preverbal, la misma que debe ser desarrollada de una forma apropiada según las situaciones, edad y cultura. Un comportamiento asertivo es considerado como el conjunto de sentimientos, acciones y pensamientos que ayudan a los individuos a alcanzar las metas y objetivos personas de una manera socialmente aceptable, es por ello que la comunicación asertiva también posee una capacidad que permite solicitar ayuda o consejos en momentos de necesidad.

Para Roche (1995) citado por (Aguilar & Vargas, 2015), el asertividad permite a la persona expresarse libre, directa, sincera y adecuadamente con cualquier interlocutor. De esta forma una persona asertiva parte de objetivos realistas en su interacción y persevera hasta poderlos conseguir. La comunicación es algo tan importante y cotidiano para nosotros que casi todos estimamos que la dominamos, que es algo natural para nosotros. Distinto es cuando hablamos de comunicación eficaz, que nos conduzca a la consecución de nuestros objetivos.

2.1.6 Características de la comunicación asertiva

La comunicación asertiva se diferencia frente a otros estilos de comunicación, a continuación, se ha seleccionado seis principales características de la comunicación asertiva:

- Contacto visual
- Postura corporal
- Gestos
- Voz
- Oportunidad
- Contenido

De la misma manera Saucedo (2016), alude que dentro del desarrollo de la comunicación asertiva se puede identificar el adecuado equilibrio entre el respeto por sí mismo y por los demás, sin embargo, esta comunicación puede ser confundida con la afirmativa dándole así, equivocadamente a la agresividad en las relaciones interpersonales una connotación positiva. El objetivo de la comunicación asertiva es ser honesta y directa es por ello que dentro de sus características están:

- Respetar y hacer respetar los derechos de las otras personas.
- Expresar emociones e ideas de manera directa, respetuosa, honestas y empática
- Pedir lo que se necesita
- No juzgar ni culparse a sí mismo y a los demás
- Comunicarse de manera segura, tranquila y firme
- Enfrentar situaciones de conflicto de una manera constructiva

2.1.7 Importancia de la comunicación asertiva

Es importante que la comunicación asertiva empiece desde casa porque es una forma de expresión consciente y esto ayuda a mantener una buena relación con las personas que nos rodean además, es beneficioso para regular nuestras emociones, ayudar a minimizar los conflictos y las discusiones al ser precisos y directos, es más probable llegar a un acuerdo con los demás siendo respetuosos sin afectar a los que me rodean entonces podremos tener un ambiente más armonioso porque nos ayuda a controlar la angustia y el estrés (Melgarejo, 2020).

La comunicación asertiva es importante porque se desarrolla a través de un proceso de aprendizaje, es indispensable una actitud desde el interlocutor, motivación, deseo de saber y decisión de aprender para potencializar esta competencia imprescindible, el desarrollo de esa habilidad facilita el desarrollo de otras competencias que caracterizan a un líder y complementan su rol, es un proceso que parte de los principios organizaciones y se desarrolla en diferentes niveles de evolución, a través de la competencias que se van adquiriendo se encuentran nuevos métodos para la solución de conflictos, mejora el desempeño laboral y por ende la productividad.

2.1.8 Niveles de comunicación asertiva

Existen tres niveles básicos de comunicación diferenciados por la actitud que revelan hacia el interlocutor: pasivo, asertivo y agresivo.

- **Asertivo.** Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.
- **Ligeramente asertiva.** Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, caracterizándose por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.
- **Normalmente asertivo.** Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.
- **Dificultades en la asertividad.** Consiste en evitar el conflicto mediante la discreción, evitando las situaciones que puedan resultarle incómodas o enfrentarle a los demás con excusas, falsos olvidos o retrasos entre otros medios. Así no asume la necesidad de hacer valer sus propios derechos (pasividad), aunque tampoco se muestra receptivo hacia los de la otra parte (agresividad).

2.2 RELACIONES INTERPERSONALES

2.2.1 Contextualizaciones

Las relaciones implican un espacio que ocupamos en la sociedad, debido a la interacción en la vida cotidiana con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida, o también se las distingue como relaciones humanas, las interacciones interpersonales tienen un papel fundamental, el interactuar entre dos o más personas para que sea considerada una relación humana (Padilla, 2016).

Para García (2016), la persona participa en las relaciones activamente, influyendo y dejándose influir, pero lo hace desde su marco de referencia interno y a partir de la valoración que realiza. Las relaciones interpersonales constituyen además una importante fuente de recursos psicosociales de diversa índole, facilitando información y consejo, ayuda material e instrumental, y apoyo emocional o afectivo.

Las relaciones interpersonales que se desarrollan a partir de las experiencias transculturales, a pesar de que comparten la misma problemática como cualquier otra relación

humana, se ven afectadas por lo peculiar de su contexto. Como tales, necesitan ser consideradas teniendo en cuenta los variables presentes en una experiencia en la que personas de culturas diferentes tratan de establecer una relación entre ellas. Las diferencias culturales y lingüísticas crean un número de problemas y retos adicionales que deben ser afrontados y resueltos.

2.2.2 Importancia de las relaciones interpersonales

Las personas a lo largo de su vida experimentan diferentes relaciones, allí podemos tomar como ejemplo la vida de nuestros familiares, amistades o con compañeros de trabajo o estudio. Junto a ellos logramos intercambiar formas de sentir y de ver la vida de una forma diferente, también compartimos necesidades, intereses y afectos. Las relaciones se les conocen como relaciones interpersonales. El hombre en si es sorprendente, ya que día a día puede relacionarse con tantas personas como pueda y como dice el dicho, cada individuo es multidimensional. Precisamente, en esa diferencia, habita la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al estar junto a individuos intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que esforzarnos en todo aspecto y así llegar a una conclusión y observar resultados (Clemente, 2015).

Una relación interpersonal es una interacción mutua entre dos o más personas. En toda relación interpersonal hablamos de la comunicación como un medio que ayuda a intercambiar ideas, pensamientos de este modo logra que las personas obtengan información respecto a su ambiente y compartirla con gente a su alrededor. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales sean estas a través de sonidos, gestos, señales con el objetivo de emitir un mensaje.

2.2.3 Tipos de relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son una necesidad para los individuos, por lo tanto, el ser humano en el transcurso de su existencia desarrolla su vida en grupos y allí forma lazos de amistad, lazos laborales y lazos afectivos, es así como los grupos poseen características distintas de las que muestran los individuos que la integran. Existen dos tipos de relaciones interpersonales:

La primera es la **relación interpersonal positiva**, en la que se vive en un ambiente sano, con aprecio y cordialidad, en donde los sujetos son capaces de solucionar y afrontar los problemas que se plantea y, por consiguiente, de disminuir el estrés

La segunda es la **relación interpersonal negativa**, en la cual influye el conflicto como resultado de dificultades del acto comunicativo, a partir de diferencias de intereses.

Actualmente es complejo establecer relaciones interpersonales en las instituciones, debido a que la globalización ha traído consigo ciertas modificaciones en la vida social, por ejemplo, el desarrollo de la tecnología informacional, el internet, el pensamiento digital, redes sociales, entre otros, esto ha generado cambios en la vida de los seres humanos (Cordero, García, Romero, Flores, & Trejo, 2019).

2.2.4 Destrezas sociales para las relaciones interpersonales.

Las destrezas sociales son aquellas – destrezas sociales y emocionales – que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera asertiva. Estas destrezas pueden clasificarse en 4 grupos:

- **Destrezas sociales:** Tienen que ver con la autoimagen positiva y confianza que tenga el individuo de sí mismo, con el asertividad proactivo para iniciar la conversación, reconocimientos y evasión del peligro y el conocimiento de límites saludables.
- **Destrezas para la comunicación:** Incluye la capacidad de escuchar activamente, la empatía y respuesta reflexiva, entendimiento del lenguaje corporal, claridad y honestidad, capacidad de negociación y resolución de conflictos.
- **Destreza para el autoconocimiento:** Tiene que ver con la autenticidad, asertividad, conocer los límites emocionales personales.
- **Destrezas para el límite:** Incluyen el reconocimiento de valores comunes, el respeto mutuo, saber escuchar y expresarse con autenticidad, desarrollo del carácter, entre otros (Carrasco, 2011).

2.2.5 Relaciones Interpersonales saludables.

Las relaciones interpersonales pueden clasificarse como saludables cuando contienen:

- **Honestidad y sinceridad:** Es libre de mentiras e hipocresía. Esto nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.
- **Respeto y afirmación:** Fomentan la libertad mutua que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.
- **Compasión:** Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir-con, es decir, de identificarse con el otro, de ponerse psicológicamente en el lugar del otro.

- **Comprensión y sabiduría:** es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad (Carrasco, 2011).

2.2.6 La comunicación asertiva en el desarrollo de las relaciones interpersonales

La conversación es un diálogo entre dos o más personas en la cual se establece una comunicación a través del lenguaje hablado. El ser humano utiliza la conversación como método para expresar sus sentimientos, sus diferentes puntos de vista sobre algún tema, elabora interpretaciones y también muchas veces puede influir en las decisiones y comportamientos de otras personas, la calidad de conversaciones que se mantienen determinan la calidad de las relaciones interpersonales logradas, si se mantiene una conversación efectiva, fluida y armoniosa se puede establecer una buena relación ya sea con el entorno laboral o personal (Carrasco, 2011).

Una conversación exitosa.

Una conversación exitosa requiere que el receptor reciba bien el mensaje dado ya que si falla la emisión del mensaje la relación interpersonal será complicada, las relaciones giran alrededor de las necesidades de las personas, necesidades satisfechas edifican relaciones interpersonales positivas y satisfactorias. Para mantener una relación fuerte, saludable y dinámica, se ha de estar alerta a las necesidades cambiantes dentro de la relación.

Cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce lo siguiente:

- Satisfacción
- Autenticidad
- Empatía
- Compañerismo
- Efectividad

Todas las relaciones personales comienzan en la etapa de cooperación con el deseo de cumplir las necesidades complementarias, una persona sola no puede mantener una cooperación y confianza mutua en la relación, las personas involucradas tienen que trabajar para lograrlo cuando una relación es realmente cooperativa es posible presenciar las siguientes cualidades, desde ambas partes: compromiso, meta común, desinterés, compañerismo y respeto mutuo, creatividad y compromisos renovados.

Una conversación insatisfecha.

Los problemas en las relaciones interpersonales ocurren como resultado del compromiso de los involucrados en sus propias perspectivas, ideas, opiniones y sentimientos

que abusan o pasan por alto lo de los otros. Como se mencionó que las relaciones giran en torno a las necesidades de las personas, aquellas necesidades que no son cumplidas socavan y destruyen las relaciones.

Cuando hay una relación interpersonal deficiente se produce lo siguiente:

- Frustración
- Ansiedad
- Enojo
- Agresividad
- Actitud negativa
- Deserción

Por último, cabe destacar que las relaciones interpersonales insatisfechas, responden a una serie de etapas: Desquite, Dominación y Aislamiento (Carrasco, 2011).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque o corte

3.1.1 Cuantitativo

La investigación permitió organizar una estrategia la cual se centró en cuantificar la recopilación y el análisis de datos, por medio de la aplicación de los instrumentos de evaluación.

3.2 Diseño

3.2.1 No experimental

Las variables de estudio como la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, no fueron manipuladas y se observaron tal cual se presentaron.

3.3 Tipos de investigación

3.3.1 Por el nivel o alcance

3.3.1.1 Descriptivo

Se identificaron y buscaron, propiedades, características, fenómenos, situaciones, contextos y eventos de las variables de estudio; permitió realizar una recolección de los datos por medio de la aplicación de los instrumentos de evaluación.

3.3.1.2 Correlacional

Permitió identificar la relación existente entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales

3.3.3 Por el tiempo

3.3.3.1 Transversal

Se realizó en un periodo de tiempo determinado.

3.3.4 Por los objetivos

3.3.4.1 Básica

Fue un aproximación diagnostico -metódico; se encuadró en la indagación del desarrollo de la ciencia e indagación y le incumbe establecer el hecho, anómalo o inconveniente en todo su argumento no se diseñaron elecciones de procedimiento a la problemática investigada.

3.3.5 Por el lugar

3.3.5.1 De campo

Se realizó en el lugar de los hechos.

3.4 Método de investigación

3.4.1 Analítico – sintético

Se realizó un análisis de la información de los datos principales y suplentes almacenados en la exploración, para enjuiciar e descifrar destacando las fichas más distinguidas.

3.4.2 Inductivo-deductivo

Porque al analizar las variables de estudio se partió de consideraciones generales para determinar o deducir lo específico, explicar lo particular y obtener conclusiones.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

133 Docentes de la Unidad Educativa “Isabel de Godin”.

3.5.2 Muestra

No existió debido a que se trabajó con toda la población.

Cuadro 1.- Población

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
HOMBRES	52	39%
MUJERES	81	41%
TOTAL	133	100%

Realizado por: Cartuche María, 2021

3.6 Técnicas e instrumentos de evaluación

Cuadro 2.- Técnicas e instrumentos

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN
COMUNICACIÓN AERTIVA	Pruebas Psicométrica	Test de asertividad Autor: Shelton, N. Burton	Está compuesta por 20 y evalúa el nivel de comunicación asertiva <ul style="list-style-type: none"> • Asertivo de forma constante • Normalmente asertivo • Ligeramente asertivo • No es asertivo
RELACIONES INTERPERSONALES	Pruebas Psicométrica	Cuestionario de habilidades para la relación interpersonal Fuente: Adaptación, tomado de Román Sánchez, José Ma. Pastor. La Tutoría, Ediciones CEAC. España. Elaborado por: la autora.	Consta de 20 ítems El cuestionario desarrollado, se propone ayudar a comprender las actitudes en las Relaciones Interpersonales, en esta herramienta no hay respuestas correctas o Incorrectas. En donde M= equivale mucho B= bastante R= Regular P=Poco N= Nada o casi nada

Realizado por: Cartuche María, 2021

3.7 Procedimiento para la recolección de datos

La información recolecta se procedió de la siguiente manera:

- Recolección de datos en base a la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación
- Revisión y barrido de la información obtenida
- Procesamiento de datos a través del aplicativo informático correspondiente
- Tabulación y representación gráfica de la información (estadígrafos)
- Análisis e interpretación de los resultados obtenido.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Test de asertividad aplicado a los docentes de la Unidad Educativa “Isabel de Godín”

Cuadro 3.- Tabla General de la Comunicación Asertiva

Nro.	Sexo	Puntuación	Valoración
1	Mujer	57,00	Asertivo
2	Mujer	53,00	Normalmente asertivo
3	Mujer	40,00	Ligeramente asertivo
4	Mujer	50,00	Normalmente asertivo
5	Hombre	36,00	Ligeramente asertivo
6	Mujer	49,00	Normalmente asertivo
7	Hombre	54,00	Normalmente asertivo
8	Mujer	46,00	Normalmente asertivo
9	Hombre	36,00	Ligeramente asertivo
10	Hombre	45,00	Ligeramente asertivo
11	Hombre	46,00	Ligeramente asertivo
12	Hombre	45,00	Ligeramente asertivo
13	Mujer	43,00	Ligeramente asertivo
14	Hombre	43,00	Ligeramente asertivo
15	Mujer	56,00	Asertivo
16	Hombre	42,00	Ligeramente asertivo
17	Hombre	53,00	Normalmente asertivo
18	Hombre	53,00	Normalmente asertivo
19	Hombre	51,00	Normalmente asertivo
20	Mujer	42,00	Ligeramente asertivo
21	Mujer	54,00	Normalmente asertivo
22	Mujer	52,00	Normalmente asertivo
23	Hombre	47,00	Normalmente asertivo
24	Hombre	43,00	Normalmente asertivo
25	Mujer	58,00	Asertivo
26	Mujer	43,00	Ligeramente asertivo
27	Hombre	44,00	Ligeramente asertivo
28	Hombre	56,00	Normalmente asertivo
29	Mujer	46,00	Ligeramente asertivo
30	Mujer	43,00	Ligeramente asertivo
31	Mujer	47,00	Normalmente asertivo
32	Mujer	53,00	Normalmente asertivo
33	Mujer	53,00	Normalmente asertivo
34	Mujer	46,00	Normalmente asertivo
35	Mujer	49,00	Normalmente asertivo
36	Hombre	54,00	Normalmente asertivo
37	Hombre	60,00	Asertivo
38	Mujer	50,00	Normalmente asertivo
39	Mujer	40,00	Ligeramente asertivo
40	Hombre	50,00	Normalmente asertivo
41	Mujer	42,00	Ligeramente asertivo

42	Hombre	50,00	Normalmente asertivo
43	Mujer	57,00	Asertivo
44	Mujer	60,00	Asertivo
45	Hombre	39,00	Ligeramente asertivo
46	Mujer	60,00	Asertivo
47	Mujer	57,00	Asertivo
48	Hombre	36,00	Ligeramente asertivo
49	Mujer	60,00	Asertivo
50	Mujer	43,00	Ligeramente asertivo
51	Mujer	44,00	Ligeramente asertivo
52	Mujer	53,00	Normalmente asertivo
53	Mujer	53,00	Normalmente asertivo
54	Mujer	40,00	Ligeramente asertivo
55	Mujer	49,00	Normalmente asertivo
56	Hombre	46,00	Normalmente asertivo
57	Hombre	57,00	Normalmente asertivo
58	Mujer	44,00	Ligeramente asertivo
59	Mujer	43,00	Ligeramente asertivo
60	Hombre	50,00	Normalmente asertivo
61	Mujer	42,00	Ligeramente asertivo
62	Hombre	36,00	Ligeramente asertivo
63	Mujer	57,00	Asertivo
64	Mujer	52,00	Normalmente asertivo
65	Hombre	56,00	Normalmente asertivo
66	Mujer	59,00	Asertivo
67	Hombre	36,00	Ligeramente asertivo
68	Hombre	34,00	Dificultades para ser asertivo
69	Mujer	60,00	Asertivo
70	Mujer	43,00	Ligeramente asertivo
71	Mujer	47,00	Normalmente asertivo
72	Mujer	53,00	Normalmente asertivo
73	Mujer	45,00	Ligeramente asertivo
74	Mujer	46,00	Normalmente asertivo
75	Mujer	49,00	Normalmente asertivo
76	Hombre	54,00	Normalmente asertivo
77	Hombre	60,00	Asertivo
78	Mujer	50,00	Normalmente asertivo
79	Mujer	46,00	Normalmente asertivo
80	Hombre	50,00	Normalmente asertivo
81	Mujer	39,00	Ligeramente asertivo
82	Hombre	50,00	Normalmente asertivo
83	Mujer	57,00	Asertivo
84	Mujer	52,00	Normalmente asertivo
85	Hombre	47,00	Normalmente asertivo
86	Mujer	60,00	Asertivo
87	Mujer	57,00	Asertivo
88	Hombre	34,00	Dificultades para ser asertivo
89	Mujer	57,00	Asertivo

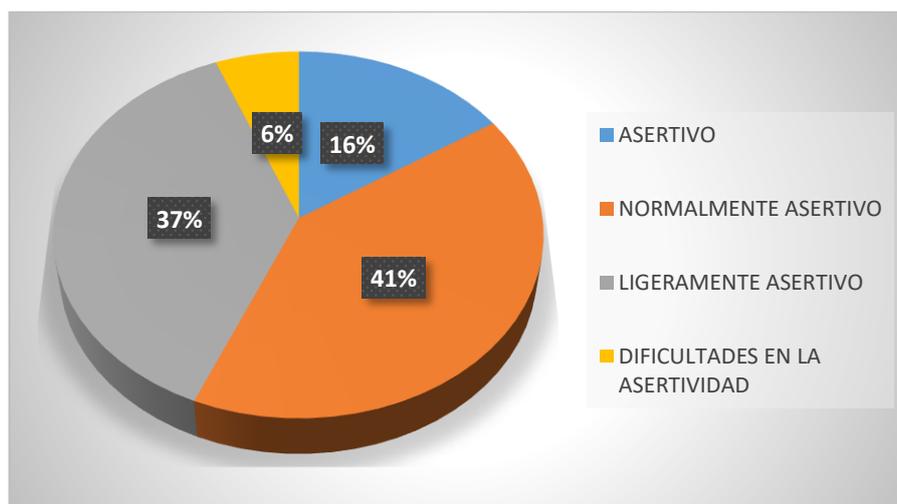
90	Mujer	43,00	Ligeramente asertivo
91	Mujer	47,00	Normalmente asertivo
92	Mujer	53,00	Normalmente asertivo
93	Mujer	45,00	Ligeramente asertivo
94	Mujer	46,00	Normalmente asertivo
95	Mujer	49,00	Normalmente asertivo
96	Hombre	54,00	Normalmente asertivo
97	Hombre	60,00	Asertivo
98	Mujer	50,00	Normalmente asertivo
99	Mujer	43,00	Ligeramente asertivo
100	Hombre	50,00	Normalmente asertivo
101	Mujer	42,00	Ligeramente asertivo
102	Hombre	50,00	Normalmente asertivo
103	Mujer	54,00	Normalmente asertivo
104	Mujer	57,00	Asertivo
105	Hombre	50,00	Normalmente asertivo
106	Mujer	52,00	Normalmente asertivo
107	Mujer	57,00	Asertivo
108	Hombre	34,00	Dificultades para ser asertivo
109	Mujer	60,00	Asertivo
110	Mujer	43,00	Ligeramente asertivo
111	Mujer	47,00	Normalmente asertivo
112	Hombre	34,00	Dificultades para ser asertivo
113	Mujer	45,00	Ligeramente asertivo
114	Mujer	46,00	Normalmente asertivo
115	Mujer	49,00	Normalmente asertivo
116	Hombre	54,00	Normalmente asertivo
117	Hombre	36,00	Ligeramente asertivo
118	Mujer	50,00	Normalmente asertivo
119	Hombre	33,00	Ligeramente asertivo
120	Hombre	50,00	Normalmente asertivo
121	Mujer	42,00	Ligeramente asertivo
122	Hombre	50,00	Normalmente asertivo
123	Mujer	57,00	Asertivo
124	Hombre	36,00	Ligeramente asertivo
125	Hombre	56,00	Asertivo
126	Mujer	49,00	Normalmente asertivo
127	Mujer	54,00	Normalmente asertivo
128	Hombre	34,00	Dificultades para ser asertivo
129	Hombre	33,00	Dificultades para ser asertivo
130	Mujer	53,00	Normalmente asertivo
131	Mujer	49,00	Normalmente asertivo
132	Hombre	54,00	Normalmente asertivo
133	Hombre	36,00	Ligeramente asertivo

Cuadro 4.- Niveles de la Comunicación asertiva

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASERTIVO	21	16%
NORMALMENTE ASERTIVO	50	37%
LIGERAMENTE ASERTIVO	54	41%
DIFICULTADES EN LA ASERTIVIDAD	8	6%
TOTAL	133	100%

Fuente: Tes de Asertividad aplicado a los docentes de la Unidad Educativa “Isabel de Godín”

Realizado por: Cartuche María, 2021

Gráfico 1.- Niveles de la Comunicación asertiva

Fuente: Cuadro No. 3

Realizado por: Cartuche María, 2021

Análisis

Por medio de la aplicación del Instrumento de Asertividad se pudo identificar que 21 docentes que forman parte del 16% son asertivos; 50 que corresponden al 37% son normalmente asertivos, 54 que pertenecen al 41% son ligeramente asertivos; mientras que 8 que forman parte del 6% poseen dificultades en la asertividad.

Interpretación

En su gran mayoría los docentes son ligeramente asertivos, son personas que tienen problemas de establecer una comunicación pasiva, debido que no controlan sus impulsos, gritan y ofenden a las demás personas, no aceptan opiniones que les permitan ver sus errores. Este tipo de personas llegan a generar conflictos, por su actuación durante las conversaciones.

4.2 Cuestionario de Relaciones Interpersonales aplicado a los docentes de la Unidad Educativa “Isabel de Godín”

Cuadro 5.- Tabla General Relaciones Interpersonales

Nro.	Género	Puntuación	Valoración
1	Mujer	57,00	Media
2	Mujer	98,00	Alta
3	Mujer	86,00	Alta
4	Mujer	67,00	Media
5	Hombre	99,00	Alta
6	Mujer	75,00	Media
7	Hombre	91,00	Alta
8	Mujer	76,00	Media
9	Hombre	89,00	Alta
10	Hombre	79,00	Media
11	Hombre	89,00	Alta
12	Hombre	68,00	Media
13	Mujer	94,00	Alta
14	Hombre	90,00	Alta
15	Mujer	96,00	Alta
16	Hombre	69,00	Media
17	Hombre	95,00	Alta
18	Hombre	43,00	Baja
19	Hombre	58,00	Media
20	Mujer	88,00	Alta
21	Mujer	103,00	Alta
22	Mujer	106,00	Alta
23	Hombre	82,00	Media
24	Hombre	85,00	Media
25	Mujer	95,00	Alta
26	Mujer	93,00	Alta
27	Hombre	76,00	Media
28	Hombre	90,00	Alta
29	Mujer	84,00	Media
30	Mujer	83,00	Media
31	Mujer	79,00	Media
32	Mujer	88,00	Alta
33	Mujer	117,00	Alta
34	Mujer	94,00	Alta
35	Mujer	70,00	Media
36	Hombre	43,00	Baja
37	Hombre	88,00	Alta
38	Mujer	94,00	Alta
39	Mujer	66,00	Media
40	Hombre	67,00	Media
41	Mujer	89,00	Alta
42	Hombre	29,00	Baja
43	Mujer	43,00	Baja
44	Mujer	92,00	Alta

45	Hombre	75,00	Media
46	Mujer	92,00	Alta
47	Mujer	75,00	Media
48	Hombre	78,00	Media
49	Mujer	96,00	Alta
50	Mujer	89,00	Alta
51	Mujer	99,00	Alta
52	Mujer	75,00	Media
53	Mujer	68,00	Media
54	Mujer	81,00	Media
55	Mujer	69,00	Media
56	Hombre	43,00	Baja
57	Hombre	75,00	Media
58	Mujer	88,00	Media
59	Mujer	81,00	Media
60	Hombre	80,00	Media
61	Mujer	77,00	Media
62	Hombre	93,00	Alta
63	Mujer	75,00	Media
64	Mujer	80,00	Media
65	Hombre	68,00	Media
66	Mujer	49,00	Media
67	Hombre	63,00	Media
68	Hombre	74,00	Media
69	Mujer	43,00	Baja
70	Mujer	86,00	Alta
71	Mujer	43,00	Baja
72	Mujer	75,00	Media
73	Mujer	76,00	Media
74	Mujer	89,00	Alta
75	Mujer	79,00	Media
76	Hombre	75,00	Media
77	Hombre	68,00	Media
78	Mujer	96,00	Alta
79	Mujer	90,00	Alta
80	Hombre	94,00	Alta
81	Mujer	43,00	Baja
82	Hombre	75,00	Media
83	Mujer	80,00	Media
84	Mujer	61,00	Media
85	Hombre	86,00	Media
86	Mujer	88,00	Alta
87	Mujer	100,00	Alta
88	Hombre	43,00	Baja
89	Mujer	85,00	Media
90	Mujer	94,00	Alta
91	Mujer	93,00	Alta
92	Mujer	76,00	Media
93	Mujer	75,00	Media
94	Mujer	75,00	Media

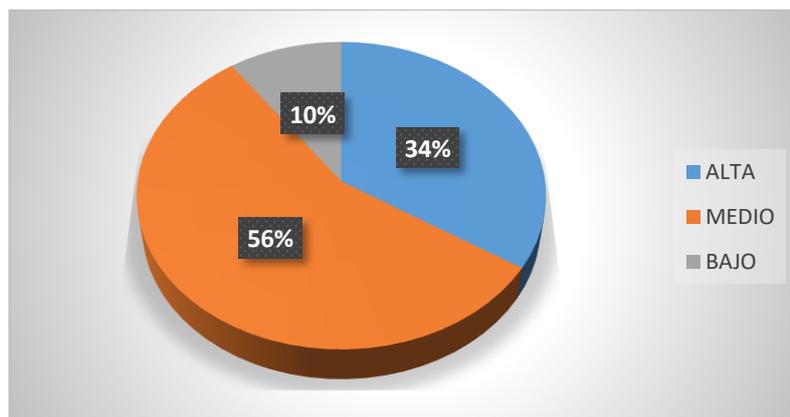
95	Mujer	75,00	Media
96	Hombre	75,00	Media
97	Hombre	83,00	Media
98	Mujer	78,00	Media
99	Mujer	95,00	Alta
100	Hombre	43,00	Baja
101	Mujer	93,00	Alta
102	Hombre	82,00	Media
103	Mujer	94,00	Alta
104	Mujer	75,00	Media
105	Hombre	65,00	Media
106	Mujer	88,00	Alta
107	Mujer	63,00	Media
108	Hombre	86,00	Alta
109	Mujer	88,00	Alta
110	Mujer	64,00	Media
111	Mujer	89,00	Alta
112	Hombre	43,00	Baja
113	Mujer	78,00	Media
114	Mujer	64,00	Media
115	Mujer	91,00	Alta
116	Hombre	64,00	Media
117	Hombre	71,00	Media
118	Mujer	70,00	Media
119	Hombre	75,00	Media
120	Hombre	70,00	Media
121	Mujer	80,00	Media
122	Hombre	75,00	Media
123	Mujer	64,00	Media
124	Hombre	83,00	Media
125	Hombre	43,00	Baja
126	Mujer	75,00	Media
127	Mujer	75,00	Media
128	Hombre	80,00	Media
129	Hombre	43,00	Baja
130	Mujer	64,00	Media
131	Mujer	71,00	Media
132	Hombre	60,00	Media
133	Hombre	43,00	Baja

Realizado por: Cartuche María, 2021

Cuadro 6.- Nivel de Relaciones Interpersonales

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	45	34%
MEDIO	74	56%
BAJO	13	10%
TOTAL	133	100%

Fuente: Test de Relaciones interpersonales aplicado a los docentes de la U.E “Isabel de Godín”
Realizado por: Cartuche María, 2021

Gráfico 2.- Nivel de Relaciones Interpersonales

Fuente: Cuadro No. 3
Realizado por: Cartuche María, 2021

Análisis

Por medio de la aplicación del Instrumento de Relaciones Interpersonales se observó que 45 docentes que forman parte del 34% poseen un nivel alto; 74 que corresponden al 56% poseen un nivel medio; mientras que 13 que forman parte del 10% poseen un nivel bajo.

Interpretación

La mayoría los docentes poseen un nivel medio con respecto al desarrollo de sus relaciones interpersonales, es decir que en ocasiones tiene dificultades al momento de relacionarse con nuevas personas, no siempre poseen un buen sentido del humor; de la misma manera son personas que son capaces de solucionar y afrontar dificultades que se presentan en su diario vivir.

4.3 Correlación de variables

Cuadro 7.- Correlación de las variables Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales

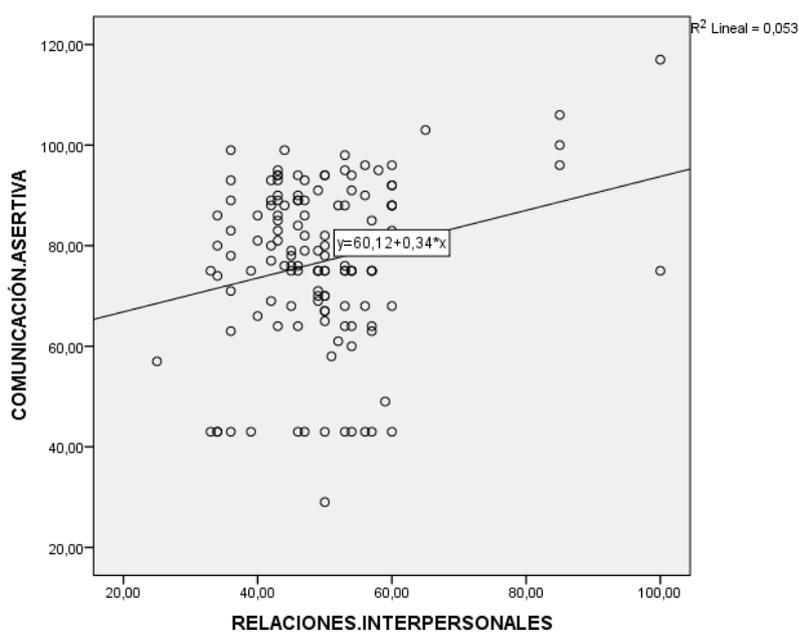
Correlaciones			
		COMUNICACIÓN ASERTIVA	RELACIONES INTERPERSONALES
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Correlación de Pearson	1	,230**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	133	133
RELACIONES INTERPERSONALES	Correlación de Pearson	,230**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	133	133

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Programa estadístico SPSS.V5

Realizado por: Cartuche María, 2021

Gráfico 3.- Nivel de Relaciones Interpersonales



Fuente: Cuadro No. 3
Realizado por: Cartuche María, 2021

Análisis e interpretación

Por medio de la obtención de las puntuaciones directas de los instrumentos de evaluación, se utilizó el programa estadístico SPSS.V5, en el cual se observa la existencia de una correlación de Pearson de 0,230**, con una significancia bilateral de 0,008. Identificando que la comunicación asertiva es relevante durante el desarrollo de las relaciones interpersonales, debido que cuando son poco asertivas poseen una comunicación agresiva afectando así las relaciones personales, mientras que aquellas personas que poseen una comunicación asertiva poseen facilidad de relacionarse con los demás.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se establece que de los niveles de comunicación asertiva prevalece el nivel ligeramente asertivo, con un 41%, se puede aludir que este tipo de personas poseen dificultades de poder comunicar claramente sus necesidades, poseen varios pensamientos negativos, poseen dificultades de entablar conversaciones debido a que son personas que fácilmente se enojan ya que no aceptan consejos u opiniones de los demás, lo cual llega a afectar su estilo de vida, ya que no poseen muchas amistades por causa de sus conductas agresivas y apáticas.
- Se identifica que de los niveles de relaciones interpersonales prevalece el nivel medio con un 56%, aludiendo que son personas que presentan problemas de relacionarse con los demás, esto se deriva a que no son muy comunicativas, presentan dificultades de poder expresar sus necesidades, sin embargo, son personas que siempre están dispuesta para brindar ayuda cuando alguna persona de su entorno lo necesita, en varias ocasiones estas personas pueden llegar a presentar problemas de estrés y ansiedad, debido a la escasa comunicación y relaciones sociales que poseen.
- Se determina que existe una correlación estadísticamente significativa de Pearson de 0,230**, con una significancia bilateral de 0,008, entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, las personas que tienen una comunicación asertiva adecuada, no poseen dificultades de desarrollar relaciones personales, sin embargo, al no tener una adecuada comunicación asertiva tienen dificultades de relacionarse con su entorno, esto se debe a que son personas que escasean de afecto, presentan conductas agresivas, originando ser rechazada por las personas que se encuentran en su entorno.

5.2 RECOMENDACIONES

- A los directivos de la Unidad Educativa, realizar talleres donde se dé a conocer la importancia que tiene el adecuado desarrollo de la comunicación asertiva, debido a que en el medio que se encuentran el poseer hábitos asertivos facilitara la comunicación con sus estudiantes, padres de familia y compañeros.
- Al DECE organizar actividades grupales donde los docentes puedan afianzar sus relaciones interpersonales; así como también puedan conocer y dar a conocer las necesidades que posean, con el objetivo de que puedan a llegar a expresarse sin temor de ser rechazada, de esa manera podrán liberar tensiones y tendrán más confianza en sí mismo, lo cual favorecerá el adecuado desarrollo de sus relaciones interpersonales.
- A los docentes utilizar lo aprendido en charlas y talleres de convivencia donde se trabaje la comunicación asertiva favoreciendo el óptimo desarrollo de las relaciones interpersonales, con el propósito de mejorar el ambiente laboral, académico, familiar y social de los docentes de la Unidad Educativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J., & Vargas, J. (2015). *Comunicación asertiva*. Oaxaca: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. .
- Brönstrup, C., Godoi, R., & Ribeiro, A. (2017). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. *Signo y Pensamiento*, 26-37.
- Carrasco, R. (03 de 2011). *Relaciones Interpersonales Y Liderazgo* . Obtenido de AIEP : <https://www.studocu.com/es/document/instituto-profesional-aiiep/relaciones-interpersonales-y-liderazgo/apuntes/com212-relaciones-interpersonales-y-liderazgo/5544980/view>
- Castanyer, O., & Cañizares, O. (2017). *Voy a ser asertiva: Utiliza tu inteligencia emocional para autoafirmarte*. España: Penguin Random House Grupo Editoria.
- Clemente, R. (2015). *Relaciones interpersonales y desarrollo humano*. España: Castellón de la Plana.
- Coelho, F. (30 de 05 de 2019). *Significado de Comunicación asertiva*. Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion-asertiva/>
- Cordero-Maldonad, E., García-Domínguez, J. A., Romero-Quecho, G. M., Flores-Padilla, L., & Trejo Franco, J. (2019). *Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel [Versión PDF]*. Obtenido de Universidad Autónoma de Ciudad Juárez: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim192e.pdf>
- Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 58-65.
- El Comercio. (29 de Enero de 2015). La asertividad en la política, ¿una utopía? *La silla Vacía*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/blogs/la-silla-vacia/asertividad-politica-utopia.html>
- García, M. (2016). Comunicación y relaciones interpersonales. *Dianlet*, 1-17.
- Gómez, F. S. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6.
- Hofstadt Roman, C. v.-d., & Gómez Gras, J. M. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. MADRID: Ediciones Díaz de Santos.

- Melgarejo, R. (28 de Enero de 2020). *La Comunicación Asertiva*. Obtenido de Todo sobre comunicación : <https://todosobrecomunicacion.com/tipos/comunicacion-asertiva/#3-caractersticas-de-la-comunicacin-asertiva>
- Padilla, F. G. (06 de 03 de 2016). *RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO*. Obtenido de Visión Industrial: RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO
- Porporatto, M. (28 de Octubre de 2015). *RELACIONES INTERPERSONALES*. Obtenido de DISCUS: <https://quesignificado.com/relaciones-interpersonales/>
- Raffino, M. E. (12 de Febrero de 2020). *Proceso de comunicación* . Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/proceso-comunicativo/#site-header>
- Razeto, A. (2017). Más confianza para una mejor escuela: el valor de las relaciones interpersonales entre profesores y director. . *Cuadernos de Investigación Educativa*, 8(1), 61-76.
- Saucedo, M. (2016). *Comunicación asertiva*. Obtenido de <file:///C:/Users/SERVIDOR/Downloads/Comunicacion-asertiva.pdf>
- Villalobos, M. E. (2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Revista Ensayos Pedagógicos*, XI(2), 45-61.
- Yang, Y., Saldrigas, H., & Torres, D. (2016). Proceso de comunicación en la gestión del conocimiento. Análisis del comportamiento a partir de modelos típicos. *Revista Universidad y Sociedad*, 165-173.

ANEXOS

TEST DE ASERTIVIDAD

Responde a las siguientes afirmaciones para valorar tu capacidad asertiva. Escribe un **3** si la respuesta es **siempre**, un **2** si la respuesta es **a veces**, y **1** si la respuesta es **Nunca**.

Al terminar suma los puntajes de cada columna y consulta la tabla de resultados.

	Siempre	A Veces	Nunca
1. Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia.			
2. Puedo expresar mis sentimientos abiertamente.			
3. Puedo admitir haber cometido un error.			
4. Puedo pedir una aclaración sin dificultad.			
5. Puedo decir “no” cuando alguien me pide algo injusto.			
6. Puedo decir a la gente que no me gusta su comportamiento.			
7. Puedo responder con asertividad a una humillación verbal.			
8. Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis ideas.			
9. Puedo decir a la gente cuánto me ha ofendido.			
10. Sé que decir cuando recibo un halago.			
11. Puedo elegir mi propio estilo de vida aunque los demás difieran.			
12. Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.			
13. Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o mi decepción.			
14. Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva.			
15. Puedo pedir ayuda a los demás.			

16. Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.			
17. Puedo pedir una aclaración acerca de una expresión no verbal.			
18. Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de en segunda.			
19. Puedo aceptar los halagos.			
20. Siendo confianza en mis capacidades.			
TOTALES			

RESULTADOS TEST DE ASERTIVIDAD¹

De 55 a 60 puntos

Es asertivo de forma constante y probablemente procedes bien en la mayor parte de las situaciones.

De 45 a 55 puntos

Es normalmente asertivo. En algunas situaciones tiende a serlo de forma natural, pero tal vez desee desarrollar sus capacidades adicionales.

De 35 a 45 puntos

¹ Shelton, N., Burton, S. (2004) Asertividad. Haga oír su voz sin gritar. FC Editorial, pps.114 – 116.

Es ligeramente asertivo. Identifique esas situaciones en las que le gustaría mejorar dicha clase de comportamiento y revise las técnicas apropiadas para ello.

De 20 a 35 puntos

Tiene dificultades para ser asertivo. Revise con mayor detenimiento las técnicas que le permitan mejorar su comportamiento.

CUESTIONARIO DE HABILIDADES PARA LA RELACIÓN INTERPERSONAL

Lea cada uno de los reactivos y estime, en su opinión, en qué intensidad posee cada uno de los rasgos, inscribiendo dentro de un círculo la letra correspondiente: M= Mucho, B= Bastante, R= Regular, P= Poco, N= Nada o casi nada.

		M	B	R	P	N
1	Me siento capacitado para las relaciones humanas					
2	Me siento capacitado para las relaciones personales con mis pacientes					
3	Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás					
4	Tengo capacidad de entrega, de renuncia					
5	Me considero persona intuitiva, sensible, captadora rápida de situaciones					
6	Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos					
7	Siento interés especial por los problemas sociales y humanos					
8	Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás					
9	Tengo sentido del humor					
10	Me es fácil establecer amistad con mis pacientes					
11	Estoy abierto a enriquecerme con la opinión de mis colegas					
12	Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas					
13	Soy colaborador, hombre de equipo					
14	Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción					
15	Me considero dotado para obrar con justicia					
16	Me considero sereno, equilibrado emocionalmente					
17	Me considero una persona "con tacto" y delicadeza en mi trato hacia los demás					
18	Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros					
19	Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores					
20	Me considero ágil al cambio					
21	Ansío hacer mejor las cosas cada día					
22	Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza					
23	Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores					
24	Intento ayudar a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas					
25	Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás					

ljjUuBxALofwQtH-_XO49MBKDnC3aw0ylprCDfpQ/viewform

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA
TEST DE ASERTIVIDAD APLICADO A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA "ISABEL DE GODÍN"

GÉNERO

Mujer

Hombre

1. Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia

Siempre

A veces

Nunca

2. Puedo expresar mis sentimientos abiertamente.

Siempre



Recibidos (540) - eidanvaleria@... TEST DE ASERTIVIDAD - Formulo

luBxALofwQtH_XO49MBKDnC3aw0ylprCDfpQ/viewform

2. Puedo expresar mis sentimientos abiertamente.

Siempre

A veces

Nunca

3. Puedo admitir haber cometido un error

Siempre

A veces

Nunca

4. Puedo pedir una aclaración sin dificultad.

Siempre

A veces

Nunca

5. Puedo decir "no" cuando alguien me pide algo injusto.

Siempre

A veces

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA

CUESTIONARIO DE HABILIDADES PARA LAS RELACIONES INTERPERSONALES APLICADO A
LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA "ISABEL DE GODÍN"

GÉNERO

HOMBRE

MUJER

1. Me siento capacitado para las relaciones humanas

Mucho

Bastante

Regular

Poco

Nada

2. Me siento capacitado para las relaciones personales con mis pacientes

- Mucho
- Bastante
- Regular
- Poco
- Nada

3. Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás

- Mucho
- Bastante
- Regular
- Poco
- Nada

4. Tengo capacidad de entrega, de renuncia

- Mucho
- Bastante
- Regular