



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE  
TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**Autor:** Naila Vázquez

**Tutor:** Msc. Lisbeth Castillo

Bárbula, Abril 2019



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE  
TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**Autor:** Prof. Naila Vázquez

**Proyecto de trabajo de grado presentado  
ante la Dirección de Estudios de Postgrado  
de la Universidad de Carabobo para optar al  
título de Magister en Investigación  
Educativa.**

Bárbula, Abril 2019



# MAESTRIA



## ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión Coordinadora del Programa de **Maestría en Investigación Educativa** en uso de las atribuciones que le confiere al Artículo N° 44, 46, 130 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el Proyecto de Trabajo de Grado: **INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**, bajo la línea de investigación: *PSICOEDUCATIVA*, Temática: Educación Emocional y Social, Subtemática: Relaciones Interpersonales y Habilidades Socioemocionales, Área prioritaria de la FaCE: Investigación Educativa, Área prioritaria de la UC: Educación, presentado por la ciudadana **Naila Vázquez**, cédula de identidad N° **19.363.746**, elaborado bajo la dirección de la Tutora Prof. **Lisbeth Castillo**, cédula de identidad N° **11.154.381**, considera que el mismo reúne los requisitos y, en consecuencia, es **APROBADO**.

En Valencia, a los catorce (14) días del mes de septiembre de dos mil diecisiete.

Por la Comisión Coordinadora de la Maestría en

### Investigación Educativa

*Luz M. González H*

**Prof. Luz Marina González**

Directora de Postgrado

Archivo Acta de Aprobación  
Yoleida 2017-09-14



... La Universidad Efectiva



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**AVAL DEL TUTOR**

Dando el cumplimiento a lo establecido en el reglamento de Estudio de Postgrado de la Universidad de Carabobo en el artículo 133, quien suscribe **Mcs. Lisbeth Castillo**, titular de la cédula de identidad N° V- 11.154.381, en mi carácter de tutor del trabajo de Maestría titulado: **Influencia de la Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes del Sexto Semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo** presentado por la ciudadana: **Naila Daniela Vázquez Sánchez**, titular de la cédula de identidad N° V- 19.363.746, para optar al título de **Magíster en Investigación Educativa**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula, a los 19 días del mes de Noviembre del año dos mil dieciocho

**Firma**

**C.I. N° V- 11.154.381**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



INFORME DE ACTIVIDADES

**Participante:** Naila Daniela Vázquez Sánchez, **Cédula de Identidad:** 19.363.746

**Tutor:** Msc. Lisbeth Castillo **Cédula de Identidad:** 11.154.381

**Correo del participante:** finenaila@hotmail.com

**Título tentativo del trabajo:** "Influencia de la Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes del Sexto Semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo"

**Línea de Investigación:** Psicoeducativa

SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	22/04/2017	3 a 6 pm	CAPÍTULOS I, II y III	
2	15/06/2017	9 a 12 m	CAPÍTULOS I, II y III	
3	08/02/2018	9 a 12pm	CAPÍTULOS I, II, III y IV	
4	05/11/2018	9 a 12pm	CAPÍTULOS I, II, III y IV	
5				
6				
7				
8				
9				
10				

**Título definitivo:** Influencia de la Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes del Sexto Semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

**Comentarios finales de la investigación:**

---

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de Dirección del trabajo de Maestría arriba mencionado.

**Tutor: Msc. Lisbeth Castillo**  
**C.I: 11.154.381**

**Participante: Naila Vázquez**  
**C.I: 19.363.746**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**VEREDICTO**

Nosotros, Miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado  
**TITULADO: INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**, PRESENTADO POR LA CIUDADANA, **NAILA DANIELA VÁZQUEZ SÁNCHEZ**, TITULAR DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD **V-19.363.746**, PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, ESTIMAMOS QUE EL MISMO REÚNE LOS REQUISITOS PARA SER CONSIDERADO COMO:

---

NOMBRE	APELLIDO	CÉDULA	FIRMA
--------	----------	--------	-------

---

---

---

---

BÁRBULA, ABRIL DE 2019

## DEDICATORIA

*A Dios, sin Él nada sería.*

*A mi madre, por su amor inquebrantable, esfuerzo y valor para que pudiera lograr mis metas personales y académicas, más que deberle la vida, le debo lo que soy y lo que he logrado.*

*A José Gallardo Arias, por su amor, apoyo y comprensión.*

*A mis maravillosos amigos y amigas.*

*“...No temas, porque Yo estoy contigo; no desmayes, porque yo soy tu Dios que te esfuerzo;  
siempre te ayudaré, siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia...”*

*Isaías 41; 10*

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios por darme aliento de vida.*

*A mi madre, por sus oraciones, dedicación abnegada, guía y apoyo incondicional, por siempre darme lo mejor de sí misma para que yo logre lo que anhelo.*

*A José Gallardo Arias, por llegar en el momento oportuno y acompañarme en este complejo proceso llamado tesis, su apoyo me ha permitido avanzar.*

*A José Gallardo Valera y Olivia Olivero, dos personas que en los últimos años se han vuelto especiales y de gran valor en mi vida y me han ayudado mucho en este largo camino.*

*A Elizabeth Serrano, Rommel Medina, Jhoselint Marrero, mis queridos amigos por su comprensión y ayuda oportuna.*

*A mis queridos profesores Nagib Yassir y Lisbeth Castillo que me han dado las herramientas necesarias para aprender y culminar esta etapa.*

*A todos aquellos que han estado en estos años brindándome palabras de aliento, amor y comprensión.*

*¡Gracias!*

*En las malas, ¡no te olvides de ser el bueno!*

## ÍNDICE GENERAL

### Contenido:

<b>DEDICATORIA</b> .....	vii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	2
<b>EL PROBLEMA</b> .....	2
<b>Planteamiento del problema</b> .....	2
<b>Objetivos de la investigación</b> .....	5
<b>Objetivo General</b> .....	5
<b>Objetivos Específicos</b> .....	5
<b>Justificación de la investigación</b> .....	6
<b>CAPÍTULO II</b> .....	8
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	8
<b>Antecedentes de la investigación</b> .....	8
<b>Bases Teóricas</b> .....	12
<b>Teoría de la Comunicación Humana</b> .....	12
<b>Bases Conceptuales</b> .....	15
<b>Comunicación</b> .....	15
<b>Elementos de la comunicación</b> .....	16
<b>Principios de la comunicación</b> .....	17
<b>Niveles de Comunicación</b> .....	19
<b>Tipos de Comunicación</b> .....	20
<b>Estilos básicos de comunicación</b> .....	21
<b>Asertividad</b> .....	22
<b>Comunicación Asertiva</b> .....	22
<b>Principios básicos de asertividad</b> .....	23
<b>Derechos Asertivos</b> .....	24
<b>Indicadores expresivos de la comunicación asertiva</b> .....	26
<b>Elementos de la comunicación asertiva</b> .....	28
<b>Relaciones Interpersonales</b> .....	30

<b>Tipos de Relaciones Interpersonales .....</b>	<b>30</b>
<b>Necesidades básicas de las relaciones interpersonales .....</b>	<b>31</b>
<b>Factores que inciden en las relaciones interpersonales .....</b>	<b>32</b>
<b>Bases legales.....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>36</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>36</b>
<b>Diseño de la investigación.....</b>	<b>36</b>
<b>Tipo de la Investigación.....</b>	<b>37</b>
<b>Nivel de la Investigación .....</b>	<b>37</b>
<b>Muestra .....</b>	<b>38</b>
<b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....</b>	<b>38</b>
<b>Validez.....</b>	<b>39</b>
<b>Confiabilidad.....</b>	<b>40</b>
<b>Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>43</b>
<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>58</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

### Cuadros

<b>Cuadro N° 1</b> .....	44
<b>Cuadro N° 2</b> .....	46
<b>Cuadro N° 3</b> .....	48
<b>Cuadro N° 4</b> .....	50

### Tablas

<b>Tabla N° 1</b> .....	35
<b>Tabla N° 2</b> .....	41
<b>Tabla N° 3</b> .....	44
<b>Tabla N° 4</b> .....	46
<b>Tabla N° 5</b> .....	48
<b>Tabla N° 6</b> .....	50



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE  
TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**AUTOR:** Prof. Naila D. Vázquez S.  
**TUTOR:** Msc. Lisbeth Castillo  
**AÑO:** 2019

**RESUMEN**

Entre los factores que inciden en el ámbito educativo y laboral del ser humano está la comunicación como medio para crear relaciones interpersonales que en el caso de los terapeutas psicosociales es fundamental para llevar a cabo satisfactoriamente su trabajo en los diferentes contextos que aborden. En este sentido la presente investigación tuvo como finalidad analizar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo. La misma se apoyó en la Teoría de la Comunicación Humana de Watzlawick, Beavin y Jackson que describe los cinco (5) axiomas presentes en todo proceso comunicativo. La metodología se enmarcó en el esquema propuesto por Palella y Martins, que implica un diseño no experimental, de campo, descriptivo. La población y muestra se conformó por 25 estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial, siendo esta última de tipo censal. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario, escala tipo Likert cerrado policotómico con tres (3) alternativas de respuesta (Siempre, Algunas Veces y Nunca) con 14 ítems. La validez se realizó mediante el juicio de expertos y la confiabilidad a través del Coeficiente Alfa Cronbach que arrojó 0,698, siendo esta alta. Mediante la investigación se pudo concluir que la mayoría de los estudiantes carece de un comportamiento asertivo al momento de comunicarse, es por ello que se ven afectadas sus relaciones interpersonales en el aula de clases.

**Palabras Clave:** Comunicación asertiva, Relaciones interpersonales. Terapia Psicosocial.

**Línea de Investigación:** Psicoeducativa

**Temática:** Educación Emocional y Social

**Subtemática:** Relaciones interpersonales y habilidades socioemocionales.

**Área Prioritaria de la UC:** Educación

**Área Prioritaria de la FaCE:** Investigación Educativa



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



INFLUENCE OF ASSERTIVE COMMUNICATION IN THE  
INTERPERSONAL RELATIONS OF STUDENTS OF THE SIXTH  
SEMESTER OF PSYCHOSOCIAL THERAPY OF THE UNIVERSITY OF  
CARABOBO

**AUTOR:** Prof. Naila D. Vázquez S.  
**TUTOR:** Msc. Lisbeth Castillo  
**AÑO:** 2019

**ABSTRACT**

Among the factors that affect the educational and work environment of the human being is communication as a means to create interpersonal relationships that in the case of psychosocial therapists is essential to carry out satisfactorily their work in the different contexts that they address. In this sense, the present investigation had the purpose of analyzing the influence of assertive communication in the interpersonal relationships of the students of the sixth semester of Psychosocial Therapy of the University of Carabobo. It was based on the Theory of Human Communication of Watzlawick, Beavin and Jackson that describes the five (5) axioms present in all communication processes. The methodology was framed in the scheme proposed by Palella and Martins, which implies a non-experimental, field, descriptive design. The population and sample was formed by 25 students of the sixth semester of Psychosocial Therapy, the latter being of the census type. The data collection technique used was the survey and the instrument that was applied was the questionnaire, scale Likert type closed polycotomic with three (3) alternative answers (Always, Sometimes and Never) with 14 items. The validity was made through expert judgment and reliability through the Alpha Cronbach Coefficient, which yielded 0,698, which is high. Through the investigation it was possible to conclude that the majority of the students lack an assertive behavior when communicating, that is why their interpersonal relationships in the classroom are affected.

**Key word:** Assertive communication, interpersonal relationships. Psychosocial therapy.

**Research Line:** Psychoeducative

**Theme:** Emotional and Social Education

**Subthematic:** Interpersonal relationships and socio-emotional skills.

**Priority Area of UC:** Education

**Priority Area of FaCE:** Educational Research

## INTRODUCCIÓN

El aspecto fundamental para que toda relación interpersonal sea satisfactoria siempre será la comunicación, mas no se trata de simple transferencia de palabras o mensajes entre las personas, este complejo proceso implica las palabras, gestos, emociones, postura, tono de voz y empatía al momento de interactuar, de esa forma será una comunicación asertiva, esto generará relaciones interpersonales adecuadas donde prevalece el respeto a las ideas de todos los involucrados, lo cual es de suma importancia entre los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo puesto que ello influirá al momento de iniciar su etapa laboral en los diferentes contextos sociales.

En función de abordar estos factores se desarrolló la presente investigación cuyo objetivo general consiste en analizar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo. La misma está compuesta por IV capítulos que se describen a continuación. El Capítulo I plantea la problemática observada entre los estudiantes que genera dicha investigación, se presentan también los objetivos y la justificación. El capítulo II desarrolla los fundamentos teóricos relacionados a la investigación, entre los que se incluyen, los antecedentes, bases teóricas, conceptuales y legales, finalizando con la tabla de Operacionalización de las variables. En el capítulo III se describen los procedimientos metodológicos que comprenden, el diseño, tipo y nivel de investigación, la población, muestra, técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad. En el capítulo IV se grafican los resultados y se analizan para dar paso a las conclusiones y recomendaciones derivadas de los mismos.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

El aula de clases, así como el hogar son ejes fundamentales para la formación integral del ser humano, por tanto, han de ser espacios que faciliten el aprendizaje, desarrollo y la interacción social en un ambiente óptimo donde la comunicación este siempre presente y permita el entendimiento y flujo de ideas entre las personas, de forma tal que las relaciones que allí se establezcan sean de beneficio para todos los que se encuentren inmersos en ese ambiente.

Cabe destacar que, el entorno educativo debe favorecer el crecimiento intelectual y personal de todos los que allí se encuentran día a día y la comunicación es el ingrediente principal para crear los vínculos que favorezcan no solo el aprendizaje sino la interacción social, para lo cual a través de la práctica docente se desarrollan innumerables herramientas de enseñanza-aprendizaje y para tal efecto es necesario mantengan una comunicación asertiva, en tal sentido, Valbuena (2007) asegura que la asertividad es un tipo de conducta que permite a las personas expresarse de forma honesta y correcta, principalmente respetando a los demás y los derechos propios al emitir sus opiniones, por tanto y en atención a lo anterior se refleja la necesidad de un aula de clases en el que los protagonistas se conduzcan con asertividad al momento de emitir sus ideas.

Con el auge de la tecnología en un mundo acelerado como en el que se vive actualmente la comunicación ha perdido valor, desde el núcleo familiar y esparciéndose a todas las relaciones interpersonales, llevando consigo el creciente deterioro de toda interacción humana, lo cual se ve en todos los ámbitos y existe

algunos donde es relevante si se evidencia la falta de comunicación que a su vez afecte las relaciones interpersonales de aquellos presentes en ese núcleo. Una de esas áreas donde toma valor la ruptura de esas características inherentes al ser humano lo es en aquellos futuro profesionales del área de salud como lo son los futuros profesionales de Terapia Psicosocial, carrera técnica que se imparte en la Universidad de Carabobo, sede Valencia, puesto que ellos deben ser agentes de cambio encargados de minimizar fisuras en la sociedad ayudando a otros con las herramientas que se les capacita en sus tres años de formación.

De acuerdo con El Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología (Documento en línea), el Técnico Superior en Terapia Psicosocial al egresar deberá ser un profesional competente, que sea un agente de cambio promoviendo la atención en salud mental en ámbitos públicos y privados, cuya labor principal será la asistencia implementando estrategias para la detección de posibles riesgos y su vez realizar actividades de prevención y reinserción social, su función principal será de identificar las necesidades en las comunidades y mejorar paulatinamente el área de salud mental, mediante dichas estrategias y promoviendo un estilo de vida que ayude a minimizar posibles problemas en las áreas inherentes a la salud, es decir, la labor de este profesional tiene total pertinencia con la sociedad y las relaciones humanas, ellos trabajaran directamente con las comunidades para brindar información preventiva y a su vez llevar soluciones a las problemáticas ya existentes, sin embargo para que estos puedan cumplir a cabalidad con su trabajo de forma satisfactoria es necesarios que no solo posean las herramientas con las cuales abordaran esas problemáticas, sino que en primera instancia las apliquen a su comportamiento diario dentro de las aulas en su proceso de formación y capacitación como terapeutas psicosociales.

En relación a lo antes mencionado se hace imprescindible mencionar una problemática que se encuentra presente en el aula de clases de los estudiantes del sexto (6to) semestre de Terapia Psicosocial próximos a graduarse e iniciar su etapa

laboral, y es que dentro del aula de clases estos no logran expresar sus ideas de forma adecuada a sus demás compañeros, es decir no están manifestando un estilo de comunicación asertiva y eso está afectando sus relaciones entre sí, al respecto Alberti, citado por Restrepo (2000) se refiere a la comunicación asertiva como la conductas de una persona en sus relaciones interpersonales al momento de emitir sus pensamientos, actitudes, deseos y opiniones, a haciéndolo de forma firme y honesta respetando el criterio de las demás personas, por tanto la mejor forma de expresar las ideas y sentimientos para no afectar al otro ni el entorno.

Sin embargo, estas características que sirven de directrices para detectar una comunicación asertiva no se observan presentes dentro de este grupo de estudiantes, porque al momento de comunicarse expresan sus ideas de forma individualistas o ambigua, sin respeto por las opiniones de los demás y olvidando que las decisiones que allí se tomen afectara a todos. Ponerse de acuerdo allí en relación a cualquier tema es discrepante, esto también demuestra dificultades en sus relaciones interpersonales puesto que como lo manifiesta Adler (2009) estas implican la resolución de conflictos y el trabajo en equipo logrando así el desempeño de actividades de forma eficaz, por tanto, lo adecuado es que exista un ambiente en el que estos estudiantes sean capaces de dejar a un lado diferencias de criterios para trabajar de forma mancomunada y lograr los objetivos planteados en su proceso de aprendizaje.

Al profundizar en esa problemática surgen diversas ideas del por qué en ese nivel de formación en el que han recorrido largo trecho para convertirse en profesionales siguen estando presentes esas actitudes tan poco empáticas, lo cual puede atribuirse a diversos factores de tipo social como el contexto en que se desarrolla cada estudiante que no es igual al de otro compañero, este difícilmente se puede mejorar dentro del aula, pues es un elemento que no se puede controlar, sin embargo, dentro de la formación que estos reciben para ser profesionales de la salud encargados de lidiar con problemáticas sociales no se encuentra presente ningún tipo de formación

relacionada a la comunicación asertiva y su importancia al conformar relaciones interpersonales sanas basadas en valores dentro del pensum de estudios, que además de servirles en el ámbito laboral les servirán en todos los ámbitos inherentes a comportamiento y relaciones humanas.

Por tal motivo y fundamentado en lo observado surge la siguiente interrogante:

¿Cuáles cualidades de la comunicación asertiva exhiben los estudiantes del sexto semestre de terapia psicosocial de la Universidad de Carabobo?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Analizar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

#### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar cómo se comunican los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

Describir los indicadores expresivos de la comunicación asertiva que exhiben los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo en sus relaciones interpersonales.

Valorar la comunicación asertiva en la efectividad de las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

## **Justificación de la investigación**

Las relaciones interpersonales abarcan todos los ámbitos en los que se integre el hombre, hoy en día es imposible escapar de estas, razón por la cual mientras más satisfactorias sean mejor será el nivel de eficacia en las actividades que este realice. En el proceso de formación de un terapeuta psicosocial son significativas las herramientas que este adquiere para cumplir con su rol en la sociedad, el campo de trabajo para esta profesión es completamente inherente y esta intrínsecamente ligado a las problemáticas humanas, es por ello que este debe saber dirigirse de forma adecuada a las personas con las que interactúe.

Ciertamente, el comportamiento humano es sumamente complejo, porque no se trata solo de lo que una persona exprese verbalmente sino de aquello que es capaz de decir con los gestos, miradas e incluso tono de voz al momento de interactuar con sus semejantes. Es por tanto que surge la necesidad de que exista una comunicación asertiva entre los estudiantes de terapia psicosocial, esta a su vez potenciará y mejorará sus relaciones interpersonales, no solo para que haya armonía dentro de su aula de clases, esta conducta va más allá del ámbito educativo, ellos siguen siendo seres sociales en todo los ambientes en los que se desarrollan, con su familia, amigos, trabajo, y su conducta asertiva o no al momento de vincularse con los demás afecta de manera significativa su vida y la de aquellos con quienes se relacionan.

A estos estudiantes les compete como futuros profesionales adoptar la asertividad para relacionarse, su trabajo abarca las comunidades e instituciones en las que tendrán que interactuar con diversos tipos de personalidades de quienes recurren en busca de ayuda y es necesaria una interacción positiva para lograr la comodidad de estos, con la confianza suficiente para compartir sus problemáticas que es parte fundamental de su labor. Lograr que personas dentro de las comunidades sean capaces de expresar sus temores, frustraciones, desaciertos y quien le escucha responda de forma adecuada sin emitir juicios u opiniones subjetivas, sino que les

aporte una respuesta adecuada y certera para su situación solo se consigue a través del comportamiento asertivo que tiene como fundamento valores, el respeto al criterio del otro y empatía para entender su situación.

Es amplia la gama de lugares al igual que las situaciones que pueda enfrentar este profesional, pues su principal tarea será en pro de la salud mental que es la base para una sociedad más sana en todos los aspectos. Dentro de las actividades propias del terapeuta psicosocial se encuentran realizar acciones de promoción y prevención para evitar un mayor auge de los aspectos negativos que afectan a esos contextos, por otra parte también deben enfocarse en los problemas existentes indagando en las necesidades de las personas del entorno donde se hallen y la mejor forma de recabar dicha información es través de conversaciones, entrevistas y observación, no obstante para que este proceso de selección genere resultados veraces el terapeuta psicosocial debe ser capaz de comunicarse de forma adecuada en la comunidad. Llevar a cabo un buen proceso comunicativo garantizara el desarrollo de las actividades con cada persona y se le podrá ayudar, a largo plazo esto generara mejoras a esos núcleos sociales y posteriormente se ampliará a comunidades.

La presencia o ausencia de comunicación asertiva en el desarrollo de relaciones interpersonales afecta a los estudiantes de terapia psicosocial, sus familias y entorno personal y lo positivo o negativo será multiplicado en los contextos donde realicen abordajes sociales, la universidad tiene como principio formar profesionales capacitados para resolver diversas problemáticas inherentes al hombre y su comportamiento es fundamental para lograrlo. Por tanto, la conducta en el aula será reflejada en las comunidades al momento de hacer su trabajo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El presente capítulo del trabajo expone los aspectos y fundamentos teóricos que abordan las variables del estudio. De acuerdo con Palella y Martins (2012), el marco teórico, “es el soporte principal del estudio. En él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones.” (p.62). En relación a lo planteado el marco teórico es el capítulo donde se sustenta la investigación con trabajos elaborados por diversos autores que ratifican la importancia del fenómeno de estudio.

#### **Antecedentes de la investigación**

En este orden de ideas, Rodríguez (2001) menciona que los antecedentes hacen referencia a “los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el estudio a realizar”. (p.3), por lo cual, estos son trabajos realizados con características similares y que servirán de referencia, los mismos se presentan a continuación.

Rodríguez y Camargo (2013) en su trabajo titulado Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa, realizado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá Colombia, cuyo objetivo general de la investigación fue Realizar una revisión bibliográfica que permita evidenciar los estudios que se han realizado en torno a la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa e identificar los campos del conocimiento que

la han trabajado con el fin de profundizar en las tendencias a través de las cuales se ha abordado, generando un punto de partida para futuras investigaciones.

La investigación fue realizada en cuatro (4) fases, Fase preparatoria: en esta etapa se realizó la búsqueda de información producida en la última década. Fase de análisis de la información: en esta fase se busca interpretar la información seleccionada. Fase de producción: en esta etapa se pretende sistematizar la información obtenida respecto a las categorías de análisis. Fase de socialización: en esta etapa se presentó ante la comunidad educativa la respectiva socialización de la investigación y los resultados de la misma. La información se recolecto y analizo mediante una Matriz documental y una Matriz de análisis de categorías. Posteriormente se concluyó que la información en torno a las variables estudiadas es escasa en la institución, sin embargo, en los textos revisados se confirmó la correlación e influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.

La relación de dicho trabajo con la actual investigación radica en ser una investigación que busca conocer a profundidad el conocimiento que se tiene de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales dentro de una institución educativa recolectando la información en la institución y precediendo a analizarla para obtener resultados significativos.

Por otra parte, Calderón (2017) en su trabajo para optar al título de licenciada en comunicación social de la Universidad de Guayaquil, cuyo objetivo general consistió en Determinar estrategias comunicacionales que permitan desarrollar la Comunicación Asertiva entre los miembros de la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós, se basó en conceptos acordes a la comunicación, asertiva, humana, interpersonal, grupal, educativa, destrezas para las relaciones interpersonales y sus características. La metodología empleada fue método inductivo y deductivo, e investigación cualitativa de campo y explicativa. Las conclusiones presentadas describen que las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, más transparentes y fluidas

en la comunicación, entran en socialización porque al ser honestas, se muestra una buena comunicación entre personas, la importancia de la mediación de conflictos para mantener un ambiente agradable y de paz, mantener el dialogo entre docentes y estudiantes para generar buenas relaciones interpersonales. En relación con la actual investigación, dicho trabajo hace un recorrido por los conceptos pertinentes de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, para obtener el nivel de conocimiento en dicha área por parte de los miembros de una institución educativa, enfocándose en la comunicación adecuada y en lo que genera en las relaciones interpersonales y su importancia dentro de un espacio educativo.

Prosiguiendo, se encontró el trabajo de Serrano (2013) para optar al título de Magister en Ciencias Mención Orientación de la Conducta, realizado en el Centro de Investigaciones Psiquiátricas Psicológicas, y Sexológicas de Venezuela, núcleo Aragua, su objetivo general fue Describir el comportamiento asertivo en las relaciones interpersonales de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Núcleo Aragua. El mismo se basó en las teorías de condicionamiento clásico de Pavlov, aprendizaje social de Rotter, aprendizaje de Dollard y Miller. Su metodología consistió en un diseño no experimental, de corte transversal, de tipo de campo y nivel descriptivo. La autora mediante los resultados de la investigación, llegó a la conclusión que afirma la existencia de un comportamiento asertivo en el grupo abordado a pesar de que estos no tengan total claridad de lo que es la asertividad en sí, sin embargo, tienen las características del comportamiento asertivo. Dicha investigación se considera relevante puesto que al igual que en la presente la autora busca identificar el conocimiento que los estudiantes a nivel universitario tienen respecto a la comunicación asertiva y como se manejan sus relaciones interpersonales dentro del aula en relación al nivel de comunicación asertiva que poseen.

En el trabajo de González (2015) para optar al título de Magister Scientiarum en Administración de la Educación Básica, que se realizó en la Universidad Nacional

Experimental “Rafael María Baralt” de Ciudad Ojeda, Venezuela. El objetivo general consistió en analizar la incidencia entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en las instituciones de educación media general ubicadas en la parroquia Alonso de Ojeda, municipio Lagunillas del estado Zulia. Dicha investigación describe en sus bases teóricas conceptos pertinentes a la comunicación asertiva, habilidades comunicativas, barreras de la comunicación asertiva, aspectos inherentes a las relaciones interpersonales, negociación y comunicación efectiva. La metodología utilizada fue de naturaleza descriptiva, con diseño de campo, transeccional, no experimental. Los resultados le permitieron a la autora afirmar que existe ausencia de elementos asertivos, generando conflictos al comunicarse, se evidencio presencia de barreras físicas y semánticas de la comunicación y no hay presencia de los aspectos propios de las relaciones interpersonales como asertividad y negociación. La pertinencia de la investigación radica en el interés de la autora en describir la relación e incidencia que existe entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, evidenciando por completo que al existir problemas de comunicación no se pueden desarrollar relaciones interpersonales eficientes.

La investigación realizada por Gallardo (2017) para optar al título de Magister en Investigación Educativa, realizado en la Universidad de Carabobo, tuvo como objetivo general Proponer un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo. Carabobo, la misma se apoyó en la teoría de acción comunicativa de Habermas, desarrollando las definiciones sobre comunicación asertiva, relaciones interpersonales y demás conceptos inherentes. La metodología consistió en la realización de un proyecto factible apoyado en una investigación de campo. El autor expresó que a través de los resultados se evidencio la existencia de una desvinculación entre el directivo y los profesores de la institución, donde no se aprecia comunicación asertiva afectando las relaciones interpersonales, generando, por tanto, una propuesta basada en fortalecer la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales mediante estrategias con el fin de lograr el mejor ambiente laborar posible. La relación con la presente investigación radica

en el interés de indagar la incidencia que tiene la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de un grupo específico de estudio, afirmando que, al no existir este tipo de comunicación, el efecto será proporcional a relaciones ineficaces que generan un ambiente incómodo y no permiten el desarrollo de los planes y metas de los grupos involucrados.

### **Bases Teóricas**

De acuerdo al problema que se aborda se ha investigado teorías que complementen el estudio, en relación a esto Arias (2012) expresa: “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos, proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque o, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107), por lo cual se presenta a continuación la teoría que sustenta la investigación.

### **Teoría de la Comunicación Humana**

La teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick y otros (1985) se basa en la existencia de cinco (5) axiomas, que son necesarios y se encuentran presentes en toda relación de comunicación por ser este un proceso holístico. A continuación, se hace mención de cada uno de los axiomas.

#### **1. La imposibilidad de no comunicar**

No es posible no comunicar puesto que todo comportamiento tiene un significado, Watzlawick y otros (ob. cit.), sostienen que toda conducta es comunicación y, por tanto, una vez aceptada ya no es solo un mensaje monofónico sino un conjunto de conductas verbal, tonal, postural, contextual entre otros. Se hace mención dentro del axioma a la no conducta, es decir, no hay no-conducta, es imposible no comportarse, y si se asume que toda conducta es un mensaje dentro de cualquier tipo de interacción, existirá por tanto comunicación, incluso cuando el

individuo no desee comunicarse verbalmente, pero sus gestos y conducta emitirán un mensaje. Dentro del proceso comunicativo este hecho influye en los demás porque la conducta como mensaje genera respuestas en los receptores y estos tienen a emitir respuestas, verbales o de conducta. De acuerdo con estas afirmaciones siempre existirá comunicación así las partes involucradas no emitan expresiones orales ya que sus conductas emiten un mensaje que es captado por el otro.

## **2. Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación**

Este axioma hace referencia a la relación existente entre quien emite el mensaje y quien lo recibe, lo cual modifica la información. En este aspecto se ve la influencia que existe en el emisor hacia el receptor al momento de emitir el mensaje ya que no solo se ve como información que se transmite, sino que viene cargado además de significados. Este axioma es parte de una metacomunicación que va acompañado de señales que se intercambian en el proceso de interacción. En tal sentido Watzlawick y otros (ob. cit.) hacen hincapié en la forma de expresar el mensaje, tono, acento de la voz, expresión facial y el contexto, los cuales indican el tipo de relación existente entre ambas personas, así como lo que se trata de expresar más allá de las palabras empleadas. Este axioma comprende dos aspectos, el referencial y el conativo. El primero hace referencia a los datos o información que se transmite, mientras que el segundo se refiere a cómo debe entenderse esa información o mensaje. En este ámbito también influye el contexto donde tenga lugar el proceso comunicativo.

## **3. La puntuación de la secuencia de hechos**

Por otra parte, se puede evidenciar la secuencia de interacciones comunicativas en las cuales cada individuo genera respuestas en base al comportamiento del otro, el mismo se encarga de explicar la interacción entre los comunicantes, en la cual cada uno relata los hechos de forma arbitraria y subjetiva como resultado de la actitud del otro. En este caso los hechos son causa/efecto, donde cada participante del proceso

comunicativo atribuye la culpa del conflicto al otro. El axioma se encarga de organizar los hechos en base a las acciones de los individuos, generando un ciclo de comportamientos que dependiendo de las interacciones pueden generar una serie de conflictos por no lograr un acuerdo en relación a la causa real de los problemas.

#### **4. Comunicación digital y analógica**

La comunicación humana implica dos modalidades, la digital y la analógica, ambas son igualmente utilizados en todos los procesos comunicativos, el primero se refiere específicamente a la parte en que el mensaje es emitido de forma verbal o escrita, las palabras que se usan, aquello que se dice, la oración verbal o escrita, mientras que el segundo es la conducta no verbal que se conforma por gestos, tono de voz, postura corporal y expresiones faciales emitidas durante la transmisión del mensaje. Este axioma tiene su nivel de complejidad puesto que para el receptor representa una dificultad determinar si la expresión facial y corporal corresponde a lo que está expresando el emisor, lo cual determina en gran parte la veracidad del mensaje que se transmite.

#### **5. Interacción simétrica y complementaria**

El ultimo axioma de esta teoría establece que las relaciones de comunicación se basan en la diferencia de roles de los individuos que la conforman, es decir, relaciones de igualdad o desigualdad. En el caso de las relaciones simétricas las personas que interactúan tienden a ser similares, tanto en deberes como derechos, de igual forma estos se consideran equivalentes en cuanto a capacidades, experiencias y conocimiento por tanto adoptan conductas parecidas en el proceso comunicativo, este tipo de relación suelen encontrarse entre hermanos, compañeros de trabajo, amigos, entre otros. Por otra parte, la interacción complementaria establece una diferencia a partir de una relación de superioridad y otra de subordinación por tanto el comportamiento de cada individuo es distinto, de forma tal que las conductas se

complementan entre sí a través de esas diferencias, adoptando cada uno una postura superior e inferior sin que esto implique que el uno sea mejor que el otro, puesto que en esta relación ambos se necesitan, esta postura solo es adoptada de acuerdo a los roles sociales establecidos.

En este orden de ideas, cabe resaltar la importancia de dicha teoría para la investigación planteada, pues a través del conocimiento de los axiomas anteriormente descritos se pueden conocer y establecer los criterios de una interacción comunicativa eficaz, así como ver las posibles fallas que pudieran presentarse en el desarrollo del proceso comunicativo que es sumamente complejo y va más allá de las expresiones verbales entre individuos.

## **Bases Conceptuales**

### **Comunicación**

Para conceptualizar el término comunicación se pueden mencionar diversos autores puesto que es un proceso ampliamente abordado, es un proceso que implica complejidad, por tratarse de algo más que solo la gesticulación de palabras entre las personas, Robbins y Coulter (2010) mencionan que “la comunicación es la transferencia y comprensión de significados” (p.315), por tanto, además de las expresiones es necesario interpretarlas. Santos (2012) acota al respecto: “La posibilidad de respuesta por parte de quien recibe el mensaje y que ésta se traduzca en otro mensaje por parte de quien inició el intercambio hace que el proceso se extienda casi ilimitadamente. Pero este hecho obvio no parece tan relevante como la complejidad misma del acto comunicativo” (p.11), es decir, se complementa a través del intercambio una vez hechas las interpretaciones necesarias de quienes reciben el mensaje.

## Elementos de la comunicación

Durante el proceso de la comunicación se encuentran algunos elementos presentes que hacen que esta sea posible, Santos (2012) explica cada uno de estos de la siguiente manera:

- **Emisor:** como el elemento o la instancia en que se crea el mensaje. Algunos investigadores se refieren a la persona o grupo de personas emisoras como “fuente”. El proceso que sigue el emisor para comunicar su idea es el siguiente: la codifica en un sistema de símbolos mismo que deberá ser compartido y claro por quien lo recibe. De ahí que al individuo u organización que desarrolla el mensaje también se le denomine “codificador”.
- **Mensaje:** es una cadena finita de señales producidas, mediante reglas precisas de combinación, a partir de un código dado. El proceso de su transmisión involucra un canal, que es empleado por un emisor que codifica las señales para que éstas lleguen a un receptor quien, a su vez, descodifica la estructura recibida. Para que el mensaje sea efectivo y cumpla con el objetivo de quien lo emite, debe “ser transmitido con un mínimo de errores”.
- **Receptor:** A quien recibe el mensaje, y que también puede fungir como emisor, se le conoce como “receptor”, “destino”, “destinatario” o “enunciario”. Se trata de un individuo que conoce los signos que son estructurados con la finalidad de comunicarle un mensaje. Su papel nunca es pasivo, sino, más bien, creativo en todas las formas: cuando el receptor descodifica también no reproduce la idea inicial del emisor, sino que reelabora el mensaje y añade a éste parte de su experiencia, sus opiniones, su cultura, su situación.

- **Canal:** El término se refiere al “medio por el cual los mensajes se transmiten a otra persona”. Al hablar de comunicación masiva, los canales pueden llegar a un número grande, a veces indeterminado de personas cuyas interpretaciones dependerán de la cultura, el medio socioeconómico, la experiencia y múltiples factores que no son estáticos, sino que conforman el contexto. Los libros, la prensa, el cine, la radio, la televisión, y más recientemente internet, son ejemplos de medios masivos de comunicación. En algunos de ellos es posible observar una transición en la que un medio supera las carencias de otro, de acuerdo con el criterio de una época y la tecnología disponible.

### **Principios de la comunicación**

La comunicación humana comprende diversos principios, de acuerdo con McEntee (2004) estos son los siguientes:

- **La comunicación es omnipresente, inevitable e irreversible:** Todos los individuos nos comunicamos siempre, sin importar dónde estemos o cómo vivamos (es omnipresente). Es imposible no comunicarse (es inevitable). Una vez que se comunica un mensaje no es posible borrarlo (es irreversible). Niños, adultos, hombres, mujeres, ricos o pobres se comunican. El hombre se comunica en todas partes y en todo tipo de condiciones en que se encuentra; por ello la comunicación humana es omnipresente. Todo comportamiento humano tiene significado. Aun tu silencio encierra significado. Puede significar que estás cansado, aburrido, preocupado; en este sentido, la comunicación humana es inevitable. Cuando comunicas algo a alguien, aun de manera inadvertida, queda grabado para siempre. La comunicación humana es irreversible. Esta condición de la comunicación también suele resultar desfavorable. No podemos borrar los mensajes, por lo que para rectificar una situación es necesario comunicarlo.

- **La comunicación es predecible:** El hombre persigue objetivos al comunicarse. El objetivo primario o fundamental es ejercer control sobre su entorno para obtener algún beneficio físico, económico o social. Este hecho hace que la comunicación sea predecible. Las personas no se comunican al azar, siempre hay algún propósito, latente o manifiesto, que podemos descubrir.
- **La comunicación es personal:** Cada persona percibirá e interpretará una situación de comunicación de acuerdo con sus intereses, creencias y valores socioculturales y personales, es decir, la comunicación es personal.
- **La comunicación es continua, dinámica, transaccional, verbal y no verbal:** Toda comunicación tiene historia y futuro, es decir, es continua. La comunicación es transaccional debido a que los elementos involucrados en el proceso de la comunicación son interdependientes. Todos los elementos del proceso se interrelacionan para la creación y transmisión de significados que se inician en la mente de la fuente. Todos los elementos en este proceso son: fuente, símbolo, mensaje, receptor, canal, potencial que existe para el ruido y la posibilidad para contrarrestarlo a través de la retroalimentación son importantes. Para efectuar la comunicación de un mensaje no se puede eliminar ninguno de ellos. Además, la comunicación se realiza por medio de señales verbales y no verbales, tanto del emisor como del receptor.
- **La comunicación abarca contenido y relaciones interpersonales:** Cada evento de comunicación ocurre frente al contenido del mensaje y a las relaciones interpersonales de quienes están involucrados.
- **La comunicación requiere inteligibilidad:** Para que se lleve a cabo un evento de comunicación, las personas involucradas en él deben ser capaces de compartir signos y significados semejantes, de manera que sea posible que se entiendan.

## Niveles de Comunicación

En este proceso se encuentran cinco (5) niveles de comunicación, descritos por McEntee (2012) de la siguiente forma:

- **Intrapersonal:** La comunicación intrapersonal es, quizá, una de las ramas comunicativas más vinculadas al conocimiento y uso del lenguaje, pero desde una perspectiva interior. Es decir, se refiere al modo en que los individuos seleccionan y articulan cada uno de los signos del lenguaje, pero no necesariamente para comunicar una idea a otro, sino, también para reflexionar.
- **Interpersonal:** Aunque nadie puede negar que este proceso se da entre dos o más individuos que intercambian mensajes a través de un canal, el principal problema ha sido delimitar el resultado de tales encuentros a partir de las características de los emisores/receptores, su número y el canal utilizado. El debate se ha enriquecido a últimas fechas, gracias a la inclusión de factores como el rol social, la cultura y el modo en que los participantes construyen sus mensajes a partir del conocimiento que tienen del otro.
- **Grupal:** Se establecerá una clara distinción entre “grupo” y “organización”, la comunicación organizacional se ha erigido como una rama que favorece los procesos internos en estructuras empresariales, políticas, sociales, educativas, religiosas o económicas, organizadas y cohesionadas por objetivos comunes las que, a su vez, pueden contener diferentes grupos.
- **Organizacional:** La comunicación organizacional es diferente cualitativa y cuantitativamente, a la comunicación que se establece en otros contextos

(familiar, laboral, amistoso, etc.), debido a la presión debido a la presión (positiva y negativa) que se ejerce al organizar y que la organización misma pone en la comunicación.

- **Masiva:** La comunicación masiva se convirtió en materia de estudio en la primera mitad del siglo pasado. Centrabn su mira en la posibilidad de utilizar los canales mediáticos para transmitir mensajes propagandísticos destinados a un gran público.

### **Tipos de Comunicación**

Para llevar a cabo el proceso comunicativo las personas transmiten la información de diversas maneras, al respecto Moro (2009), menciona que:

La comunicación es un intercambio de información entre por lo menos dos personas en las que interviene la subjetividad de cada una y la forma en que interpretan la realidad. Por ello, en la comunicación interfieren las creencias, los valores e incluso las emociones de la persona emisora y receptora del mensaje emitido en un cierto espacio-tiempo. Se suele diferenciar entre la comunicación verbal, en la que interviene el lenguaje hablado o escrito, de la comunicación no verbal, que le otorga significado e interpreta el lenguaje corporal, dentro de una determinada cultura y sociedad. (p.88)

Por lo cual como lo indica Moro es un complejo proceso que dependerá de cómo sea interpretado por los participantes, ese autor menciona que entre los tipos de comunicación se encuentran la verbal y no verbal, por su parte Ormeño (2009) agrega una tercera como comunicación gráfica, él las describe de la siguiente manera:

- **Comunicación verbal:** es el proceso a través del cual se transmite información oralmente, los mensajes son captados por los oídos. Este tipo de

comunicación le permite al instructor y a los participantes tener una comunicación directa.

- **Comunicación no verbal:** este tipo de comunicación expresa mucho más de lo que tradicionalmente pensamos o aceptamos. Muchas de las respuestas que obtenemos por parte de nuestros interlocutores están determinadas por nuestra comunicación no verbal.
- **Comunicación Gráfica:** se entiende que comunicación gráfica es todo medio por el cual se transmite un mensaje de manera visual, cualquier mensaje por cualquier medio.

### **Estilos básicos de comunicación**

Como resultado de este proceso de suma importancia se suman otros factores como lo son sentimientos, actitudes y conductas por lo cual el Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache (s/f) menciona la existencia de cuatro (4) estilos de comunicación de acuerdo a la actitud del interlocutor como se presentan a continuación:

- **Pasividad o no-asertividad:** 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.
- **Agresividad:** 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.
- **Asertividad.** 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.

- **Pasivo-agresivo:** 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).

### **Asertividad**

Prosiguiendo en el mismo orden de ideas y como parte importante de la investigación es necesario mencionar qué es la asertividad, de acuerdo con el Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache (s/f) este término no se encuentra en el diccionario de la Real Academia Española (RAE) como tal, sin embargo, aparece como un sinónimo de afirmativo. Por otra parte, la asertividad dentro del ámbito de la comunicación es definido como: “un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos” (p.6), de igual forma hace énfasis en que “la asertividad tiene que ver con factores emocionales e intrínsecos de la personalidad. Las personas con buena autoestima, por ejemplo, tienen una mayor facilidad para resultar asertivas” (p.6), por tanto, más allá de un proceso de transmisión de un mensaje se ven involucradas las emociones y sentimientos en la forma de expresar el mensaje y responderlo.

### **Comunicación Asertiva**

Para aclarar más el termino asertividad vinculado a la comunicación en sí, Moro (2009) expresa que: “La comunicación asertiva es una forma de expresión honesta, directa y equilibrada, tiene el propósito de comunicar pensamientos e ideas o

defender intereses o derechos sin perjudicar a nadie, de acuerdo con el principio de no dañar a otro” (p.76), mientras que el Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache (s/f) la define como:

Una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar ideas y sentimientos o defender legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.  
(p.7)

Por tanto, de acuerdo con estos autores es la forma ideal de comunicación para mantener buenas relaciones interpersonales donde prevalece el respeto, sin transmitir las ideas desde las emociones sino con autocontrol. También se menciona que este tipo de comunicación es sumamente beneficioso puesto que permite el intercambio de las ideas sin afectar ni sentirse afectado por los demás, además afirma que la comunicación asertiva no solo se expresa de forma verbal, sino que se refleja en el no verbal a través de la postura corporal, gestos faciales y corporales, así como en la voz. De igual forma una persona con la habilidad de comunicarse asertivamente tiende a ser más tolerante y siempre busca soluciones viables a los problemas, estas evitan ser manipuladas porque tienen seguridad en sí mismas y pueden decidir favorablemente en las situaciones

### **Principios básicos de asertividad**

- 1. Respeto por los demás y por uno mismo:** Tratar a los otros con respeto es simplemente considerar sus derechos humanos básicos, que no es el tener condescendencia para no cuestionar lo que otros piensan o hacen.
- 2. Ser directo:** Significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.

**3. Ser honesto:** La honestidad significa expresar verdaderamente los sentimientos, opiniones o preferencias, sin menosprecio de los otros ni de sí mismo. Esto no significa decir todo lo que pasa por la mente o dar toda la información considerada como privada.

**4. Ser apropiado:** Toda comunicación, por definición involucra al menos dos personas y ocurre en un contexto particular, así una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, un grado de firmeza, una frecuencia, etc.

### **Derechos Asertivos**

**1. Considerar las propias necesidades:** Esto es un derecho y una responsabilidad, de lo contrario se corre el riesgo de no ser tomado en cuenta. La persona es quien pone los límites del abuso; cuando se autorespeta, los demás se ven en la necesidad de hacerlo.

**2. Cambiar de opinión:** Todas las personas tienen derecho a cambiar de opinión, es recomendable no hacerlo constantemente, sin embargo, las circunstancias pueden variar o el punto de vista al enriquecerse con más información.

**3. Cometer errores:** Existe el derecho de cometer errores como todo ser humano, sin embargo, si no se aprende de los errores y se cometen una y otra vez, los demás tienen derecho a molestarse con tal persona.

**4. Ser tratado con respeto y dignidad:** Nadie tiene derecho a ofender, menospreciar o ridiculizar a una persona aún en el caso de haber cometido errores. Él tiene motivos para estar molestos con ella, no da derecho a faltarle al respeto, pues existen formas de comunicar asertivamente el mensaje.

**5. Rehusar peticiones sin sentirse culpable:** Cada persona tiene sus necesidades y responsabilidades, y no existe la obligación de ceder a las peticiones de los demás. A veces en caso de querer hacerlo los propios compromisos no lo permiten, y no debe haber culpabilidad por rechazar peticiones.

**6. Pedir lo que se quiere:** Todos los seres humanos tienen necesidades y el derecho a pedir lo necesitado, así sea información, ayuda, objetos. No debe confundirse el pedir con el exigir. Debe señalarse las necesidades en forma directa, clara, de buen modo y sin dar lugar a enojos o malos entendidos.

**7. Establecer las propias prioridades y tomar las propias decisiones:** Existe el derecho a tomar decisiones por sí mismo, a valorar lo conveniente para sí mismo, a buscar las oportunidades y estímulos que se quieren.

**8. Calmarse, tomar tiempo y pensar:** Las mejores decisiones se toman con tiempo. Las prisas llevan a tomar decisiones de las cuales es posible arrepentirse. Existen decisiones tan importantes que hay derecho a pedir tiempo para reflexionar.

**9. Obtener calidad:** El derecho de recibir lo comprado de calidad

**10. Satisfacer las propias necesidades:** Esto es más una obligación que un derecho. El mantenerse económicamente, satisfacer la alimentación, arreglo, vestido y transporte. Sin embargo, pueden existir acuerdos de cooperación, en el entendido que son obligaciones individuales y derechos que brindan independencia.

**11. Pedir reciprocidad:** Cuando se da, hay derecho a pedir reciprocidad, no a exigir. Pues las personas no están obligadas a corresponder, el pedir a las personas la correspondencia por los sentimientos no hace ser interesado, sino sólo un ser humano que busca las condiciones ideales para relacionarse.

**12. No usar los derechos:** La decisión de hacer uso o no de los derechos es sólo individual. Así como la responsabilidad de asumir las consecuencias de cualquier acto propio.

**13. La privacidad:** Existe el derecho a estar solos, leer, reflexionar, oír música, escribir, o sólo pensar; este tiempo es indispensable para el crecimiento de cualquier ser humano, no se puede desligar de la cultura y el espacio real en el cual se convive.

### **Indicadores expresivos de la comunicación asertiva**

Al momento de establecer una interacción comunicativa se presentan algunos factores que permiten establecer si existe o no una comunicación asertiva, de esta forma Riso, citado por Naranjo (2008) menciona una serie de indicadores tanto verbales como no verbales, como lo son:

- **Mirar a los ojos:** La mirada huidiza es típica de las personas inasertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Cuando se esquiva la mirada, generalmente se experimenta desconfianza porque se presume que la otra persona tiene algo que esconder.
- **El volumen de la voz:** Las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor la receptora. Quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.

- **Modulación y entonación de la voz:** La entonación comunica e implica interés. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión y pereza de responder.
- **Fluidez verbal:** Esta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que está esperándola. Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver. Emplean diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.
- **La postura:** Comunica actitudes y la persona inasertiva, con su sola presencia física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.
- **Los gestos:** El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.
- **El contenido verbal del mensaje:** Es la transcripción en palabras de lo que se desea. El mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas. Hay personas que al

expresar sus pensamientos o sentimientos terminan diciendo otra cosa o cambian de tema, por temor o por inseguridad.

### **Elementos de la comunicación asertiva**

Para comprender si se está ante personas que poseen un estilo de comunicación asertivo es importante conocer los elementos que la componen y sus características, para lo cual Yagosesky, citado por González, (2015) hace referencia a las siguientes habilidades comunicativas, autoestima, empatía e inteligencia emocional.

**Habilidades comunicativas:** En cuanto a las habilidades comunicativas algunos autores sostienen que es el saber tratar o lidiar con las personas, saber comunicarse pensando adecuadamente cual será el contenido que se va a transmitir con el mensaje, saber escuchar, lo cual es más que solo evaluar las palabras que el otro está pronunciando sino analizar lo que este trata de decir, esto implica observar también el lenguaje corporal y gestual antes de dar una respuesta, para lo cual hay que hacerlo adecuadamente sin involucrar emociones negativas y sin comprometer intereses personales, lo cual implica un uso adecuado del lenguaje verbal, gestual y escrito.

**Autoestima: Ampliamente** es conocida la autoestima como la confianza que una persona tiene en sí misma y sus capacidades de realizar las cosas que debe hacer y se propone hacer, es el valor y que apreciación que cada persona se da sin importar lo que otros digan, lo cual es fundamental para que una persona pueda buscar su autorrealización y felicidad individualmente. La autoestima implica conocerse a profundidad, evaluando sus defectos y virtudes para trabajar en función de ellos y lograr las metas que se plantee. En cuanto esto Moro (2009) menciona algunas claves para tener una buena autoestima, entre las cuales se tienen: aceptación de sí mismo, aspecto físico, entorno sociocultural, evitar compararse con los demás, desarrollar la empatía y hacer cosas positivas por los demás, entre otros.

**Empatía:** Para poder mantener relaciones de comunicación eficaces es necesario el uso de la empatía, la cual permite a los participantes del acto comunicativo comprender más allá de las palabras lo que el otro trata de expresar mediante el análisis de su situación, o como se diría coloquialmente, colocándose en el lugar de la otra persona para interpretar su situación, pensamientos y emociones, y de esta forma dar una respuesta acertada, Goleman (2006) describe la empatía como una habilidad para reconocer las emociones de las personas permitiendo así distinguir lo que realmente quieren y necesita, así eso discrepe de lo que están expresando verbalmente.

**Inteligencia emocional:** para hacer uso de esta habilidad se hace indispensable tener plena conciencia de las emociones y controlarlas a cabalidad ante las situaciones, permitiendo de esta manera que las acciones ante las diversas circunstancias sean las adecuadas y no sean controladas por aspectos emocionales. En relación a esto Weisinger, citado por Moro (2009) menciona que es el uso inteligente de las emociones de forma tal que estas trabajen para la persona y esta obtenga resultados positivos en su comportamiento, también agrega que existe la inteligencia emocional intrapersonal en relación al individuo propiamente y la interpersonal en funciones de las relaciones con otros. Por otra parte, Salovey, citado por Moro (2009) menciona que la inteligencia emocional está integrada por cinco (5) componentes, como lo son:

- **Conocer las propias emociones.**
- **Manejar las emociones.**
- **La propia motivación.**
- **Reconocer emociones en los demás.**
- **Manejar las relaciones.**

## **Relaciones Interpersonales**

El ser humano desde su nacimiento se encuentra vinculado a otras personas que están a su alrededor, es un ser social por naturaleza incluso cuando no desee establecer relaciones eso es imposible porque todas sus interacciones son parte de las relaciones humanas, Escobar, citado por Quintero (2013) las define como aquellas “relaciones que se establecen entre dos o más personas mediante la comunicación con el propósito de transmitirse informaciones, sentimientos, ideas, opiniones”. (p. 32), mientras que Zaldívar, citado por González (2015) las concibe como “todo intercambio que establece el individuo con el entorno, son interacciones que se fundamentan en la calidad, cantidad y tipo de comunicación que las personas establecen entre sí” (p.16), según estos autores es toda interacción que establezcan entre si las personas mediante la comunicación, esto se presenta en todos los ámbitos en que se desarrollen las personas.

### **Tipos de Relaciones Interpersonales**

Existen varios tipos de relaciones interpersonales, las cuales menciona Peñafiel (2015) de la siguiente forma:

- **Relaciones íntimas/relaciones superficiales:** las primeras aparecen cuando se busca satisfacer una necesidad afectiva o una necesidad básica a partir del vínculo con otra persona y la segunda cuando no involucran afecto, pero existe un vínculo.
- **Relaciones personales/relaciones sociales:** Se presentan el primer caso en relaciones que involucren emociones, sentimientos, confianza, la segunda no necesariamente incluye lo antes mencionado, sin embargo, son relaciones que implican trato constante con otros en diversos ambientes.

- **Relaciones amorosas:** Este tipo de relaciones implican un mayor grado de afecto, agregándole intimidad y compromiso ente dos personas que buscan establecer vínculos afectivos.

### **Necesidades básicas de las relaciones interpersonales**

Las relaciones que las personas mantienen con sus semejantes son también para satisfacer ciertas necesidades que solo pueden cubrirse mediante este vínculo social, para al efecto Peñafiel (2015) menciona las siguientes:

- **Necesidades fisiológicas:** aquellas necesidades imprescindibles para el funcionamiento de su organismo como respirar, comer, beber, dormir.
- **Necesidades afectivas:** que implican una relación íntima que involucre sentimientos y emociones.
- **Necesidad de contacto físico:** es parte de las relaciones afectivas, la importancia de ser tocados estimula al ser humano en sus diferentes etapas.
- **Necesidad de intimidad:** es parte fundamental del ser humano establecer vínculos de forma íntima con otros para generar afecto y seguridad. Lo cual se establece inicialmente con personas de la familia y luego con otros.
- **Necesidad de pertenencia a grupo:** la sociedad se constituye en grupos, el primero del que se es partícipe es la familia, posteriormente se involucran en otros de acuerdo al entorno social de desarrollo donde se aprecian los roles de cada persona, estar involucrados genera afecto y seguridad.

## **Factores que inciden en las relaciones interpersonales**

Prosiguiendo en este orden de ideas es preciso mencionar que Blantner, citado por González (2015), señala que “los grupos operan como la suma de los individuos que los componen, pero también poseen una compleja dinámica propia, lo que implica una visión holística más que reduccionista”. (p.20), asimismo plantea los factores que inciden directamente en estas relaciones, como lo son los valores y la cohesión grupal.

### **Valores Personales**

A nivel individual los valores que posee cada persona repercuten directamente en las relaciones que este mantenga con las personas a su alrededor, estos son los pilares fundamentales que le dirigirán a tomar decisiones y al trato que tengan con sus semejantes, afectando por tanto estas interacciones. Los valores constituyen los principios de cada individuo que influirán en el comportamiento que este mantenga para consigo mismo y con los demás, haciendo eco de lo que es como persona y su integridad, estos tienden a estar interrelacionados con su educación y creencias personales.

Dentro de las relaciones interpersonales estos se hallan presentes Caduto, citado por González (2015) menciona algunos valores necesarios para optimizar estas relaciones como lo son, la tolerancia, amabilidad, autorreflexión, generosidad y comportamiento asertivo. Sin embargo, existen muchos más que son necesarios y se hacen presentes en las relaciones interpersonales formadas por los individuos, en el ámbito de la comunicación se hace presente el respeto a la hora de expresar las ideas, así como la sinceridad respecto a lo que se dice.

## **Cohesión Grupal**

Dentro de los grupos sociales es importante la existencia de la cohesión grupal que implica el agrado de quienes lo integran y le hacen permanecer en este, que por lo general comparte intereses y características similares, al respecto Bounds, citado por González (2015) lo define como “el grado de atracción que los miembros tienen por el equipo y entre sí” (p.21), partiendo de esa afinidad que existe entre sus integrantes generándoles un sentimiento de compromiso con los demás miembros del grupo y que fortalezca tales relaciones al punto de poder solventar situaciones negativas que puedan presentarse.

La existencia de la cohesión grupal en distintos ámbitos, como laboral o educativo genera mejores ambientes lo cual permite la participación de todos los miembros del grupo ya que no existirán cohibiciones para expresar sus ideas, pensamientos y temores, esto a su vez se transformara en un grupo con mayor eficacia a la hora de establecerse y lograr metas u objetivos interpersonales e intrapersonales los cuales tendrán mayor probabilidad de culminar exitosamente, y en los casos que presenten resultados negativos tendrán la capacidad de evaluar los factores que influyeron para generar dichos resultados y tomar las decisiones indicadas al respecto.

## **Bases legales**

Las bases legales constituyen el conjunto de lineamientos que surgen de las leyes de cada país, en cuanto a esto Pérez (2006) menciona: “son el conjunto de leyes, reglamentos, normas y decretos, entre otros, que establecen el basamento jurídico sobre el cual se sustenta la investigación” (p. s/p). Por tanto, estas son las disposiciones legales existentes que sirven para soporte de la investigación. Por ello se menciona a continuación el artículo 103 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece: “Toda persona tiene derecho a una

educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones...” Esto ratifica la importancia de la educación, siendo el Estado encargado de promoverla por ser un factor fundamental para el desarrollo del país, por tanto, las aulas deben generar estudiantes, en este caso terapeutas psicosociales que sean agentes de cambio comprometidos con su profesión y cumplan a cabalidad su rol en la sociedad.

Tabla N° 1

Operacionalización de las variables

**Objetivo General:** Analizar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Comunicación Asertiva	La comunicación asertiva: es la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde prima el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. (D'Armas 2010)	La comunicación asertiva implica las habilidades que debe tener presente el terapeuta psicosocial al momento de dirigirse a sus compañeros en el aula y entorno laboral, incluyendo, emociones, sentimientos y valores al interactuar.	<b>Estilos de Comunicación</b>	Pasividad	1
				Agresividad	2
				Asertiva	3
			<b>Indicadores Expresivos de la Comunicación Asertiva</b>	Mirar a los Ojos	4
				El volumen de la voz	5
				Los gestos	6
			<b>Elementos de la comunicación asertiva</b>	Empatía	7,8
Inteligencia emocional	9,10				
Relaciones Interpersonales	Relaciones Interpersonales: implica trabajar con otras personas, resolver problemas, negociar diferencias y manejar conflictos de tal forma que se puedan desempeñar las actividades con eficacia. (Adler 2009)	Las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de terapia psicosocial deben ser efectivas al momento de resolver conflictos permitiendo el desempeño individual y grupal de las actividades establecidas.	<b>Factores</b>	Valores Personales	11, 12
				Cohesión Grupal	13, 14

Fuente: Vázquez (2018)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El capítulo que se presenta a continuación se encarga de especificar cada uno de los pasos realizados durante la elaboración de la investigación a fin de recolectar la información necesaria, Balestrini (2006) menciona que: “está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos.”(p.113), por su parte, Arias (2012), expresa que “la metodología incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p.110), por tanto, es la descripción de todos los procedimientos inherentes a la investigación.

Partiendo de los supuestos anteriores hay que mencionar que este capítulo se describe en relación al esquema elaborado por Palella y Martins (2012) ya que los diversos autores plantean estructuras diversas en relación a su criterio. Este se constituye por diseño, tipo, nivel, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, estos se desglosan a continuación.

#### **Diseño de la investigación**

En cuanto al diseño, Palella y Martins (ob. cit) lo definen como: “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio.” (p.86), según este criterio la investigación adoptó un diseño no experimental que de acuerdo con Hernández y otros (2010) implican: “Estudios

que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149), por lo cual el investigador solo se limita a obtener la información sin manipularla a través de la observación.

### **Tipo de la Investigación**

Por otra parte, el tipo de investigación según Palella y Martins (ob. cit.): “se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios.” (p.88), de acuerdo con esto la presente investigación es de campo, según Arias (ob. cit.) “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna.” (p.31), por lo cual implico que la investigadora recolectara directamente los datos en el contexto de origen.

### **Nivel de la Investigación**

En relación al nivel de investigación Arias (ob. cit.) lo define como “grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio.” (p.23), por tanto, esta investigación es descriptiva, en relación a esto Palella y Martins (ob. cit.) acotan que “el propósito de este nivel es interpretar realidades de hecho... El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.” (p.92), por lo cual la investigadora detalló el fenómeno de estudio.

### **Población**

En relación a esto Palella y Martins (ob. cit.) hacen referencia de la siguiente forma: “La población en una investigación es el conjunto de unidades de las que se

desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. (p.105), por tanto, es el grupo con las características necesarias para recabar la información deseada. En la presente investigación la población estuvo constituida por veinticinco (25) estudiantes de la única sección de Terapia psicosocial del Sexto (6to) semestre.

### **Muestra**

Esta es definida por Palella y Martins (ob. cit.) de la siguiente manera: “la muestra representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población”. (p.106), dicho subconjunto permite obtener la información que es reflejo de la población total. En este caso la muestra fue representada por la población en su totalidad por ser un grupo único y pequeño a lo cual Balestrini (2006) menciona: “por ser una población pequeña y finita, se tomaron como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran” (p.145), este tipo de muestra es conocida como censal y Palella y Martins (ob. cit.) Acotan que eso implica “abarcar la totalidad de la población, lo que significa hacer un censo o estudio de tipo censal”. (p.105) por tanto la muestra estuvo constituida por los veinticinco (25) estudiantes que conforman el sexto (6to) semestre de terapia psicosocial.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En relación a estas Palella y Martins (ob. cit.) Las definen así: “son las distintas formas o maneras de obtener la información. Para el acopio de los datos se utilizan técnicas como observación, entrevista, encuesta, pruebas, entre otras.” (p.115), ambas deben utilizarse por igual para conseguir la información necesaria para la investigación. En este caso la técnica utilizada fue la encuesta, Arias (ob. cit.) La describe como “una técnica que pretende obtener información, suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.”

(p.72), esta se realizó mediante un cuestionario, a lo cual Arias (ob. cit.) Señala que: “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.” (p.74), las mismas fueron de tipo cerrado y Arias (ob. cit.) define como: “aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado” (p.74), que pueden ser diversas las opciones de acuerdo a lo que se desea investigar y se realizara mediante un escalamiento tipo Likert, este de acuerdo con Hernández y otros (2010) es un: “conjunto de ítems, se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.” (p.245), y el investigador se encargará de elegir las que mejor se ajusten al estudio. El modelo del instrumento aplicado se encuentra en el Anexo 1.

### **Validez**

Este paso es fundamental para toda investigación, Palella y Martins (ob. cit.) Acotan que: “La validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir. Existen varios métodos para garantizar su evidencia.” (p.160), por tanto, esta permite tener la certeza de que el instrumento que se ha creado mide lo que se desea medir. Para proceder a determinar su validez se realizará el juicio de expertos, para Palella y Martins (ob. cit.) esto implica:

Entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y /o instrucción de instrumentos un ejemplar del (los) instrumento (s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas (p.161).

Una vez elaborado el instrumento éste fue presentado a los expertos. Los profesores que realizaron el procedimiento de validez fueron, Nagib Yassir Doctor en Educación, Wilmer Bórico Magister en Investigación Educativa y José Gallardo,

Magister en Gerencia Avanzada en Educación. Éstos concordaron en que éste tiene una redacción adecuada, relevante, pertinente y coherente, no realizaron correcciones, por lo tanto, se procedió a la aplicación del mismo. En el anexo 2 se puede evidenciar los instrumentos evaluados por los expertos.

### **Confiabilidad**

Después de realizar el juicio de expertos se procedió a efectuar la prueba piloto y posteriormente la confiabilidad, a lo que Palella y Martins (ob. cit.) Acotan:

La confiabilidad es definida como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetibilidad (si se repite, siempre da el mismo resultado). (p.164).

Mediante este proceso se estableció que los resultados arrojados por el instrumento fueron suficientemente confiables para aplicarlos a la muestra de la investigación. Para determinar la confiabilidad del instrumento existen diversos métodos dependiendo de la estructura del mismo, en este caso se aplicó una prueba piloto a un grupo con características similares a la población de estudio conformado por diez (10) estudiantes, posteriormente con los resultados obtenidos se calculó el Coeficiente Alfa de Cronbach, Palella y Martins (ob. cit.), mencionan: “es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición” (p.168), esta a su vez “mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiendo por tal el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí.” (p.169). Su fórmula se presenta a continuación:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

En donde:

$\alpha$ : coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach.

k: número de ítems.

$\sum s_i^2$ : sumatoria de las varianzas individuales de los ítems.

$s_t^2$ : varianza total de la prueba.

Los resultados obtenidos al aplicar la prueba piloto y calcular la confiabilidad se presentan a continuación.

$$\alpha = \frac{14}{14-1} \times \left[ 1 - \frac{7,333}{20,889} \right]$$

$$\alpha = \frac{14}{13} \times [1 - 0,351]$$

$$\alpha = 1,076 \times 0,649$$

$$\alpha = 0,698$$

En el Anexo 3 se muestra el procedimiento completo del cálculo de confiabilidad

En relación a esto, Palella y Martins (ob. cit.) especifican los criterios correspondientes a los rangos en función de los resultados, desde muy baja hasta muy alta. De acuerdo a esto la confiabilidad que se obtuvo es alta.

**Tabla N° 2**

Rango	Confiabilidad
0,81-1	Muy alta
0,61- 0,80	Alta
0,41- 0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0- 0,20	Muy baja

## **Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Una vez realizada la validez, confiabilidad y comprobado que el instrumento es adecuado se procedió a aplicarlo para posteriormente analizar resultados mediante el procesamiento y análisis de datos, de acuerdo con Arias (1997) con ello:

Se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción análisis, síntesis, o estadísticas (descriptivas o inferenciales), Que serán empleada para descifrar lo que revelan los datos que serán recogidos. (p.55)

Partiendo de esto, se realizaron los procedimientos pertinentes que se desglosan en el siguiente capítulo, donde se presenta mediante gráficos, tablas de frecuencia y sus respectivos análisis.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La investigación llevada a cabo, busco analizar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo, lo cual se pudo realizar mediante la aplicación de un cuestionario constituido por catorce (14) ítems. Para el análisis de los resultados se diseñaron tablas y gráficos estadísticos de acuerdo a las dimensiones e indicadores correspondientes a los aspectos de interés abordados para lo cual se tomó como referencia la tabla de operacionalización de las variables descrito en el capítulo II de la investigación. Los análisis especifican los porcentajes de respuesta por cada alternativa dispuesta en el cuestionario aplicado como lo son: Siempre, Algunas Veces y Nunca.

Se presentan a continuación los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario a los veinticinco (25) estudiantes del último semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo, reflejándose el porcentaje por ítem y alternativa de respuesta. Seguidamente se efectuó la interpretación de acuerdo a los valores más altos siendo estos los significativos en función del comportamiento del grupo. Se muestran de acuerdo a las variables, dimensiones, indicadores e ítems correspondientes.

**Variable:** Comunicación Asertiva

**Dimensión:** Estilos de Comunicación

**Indicadores:** Pasividad (Ítem N°1) , Agresividad (Ítem N°2), Asertividad (Ítem N°3).

**Ítem N° 1:** Evitan emitir opiniones por temor al rechazo o burla

**Ítem N° 2:** Se expresan de forma hostil

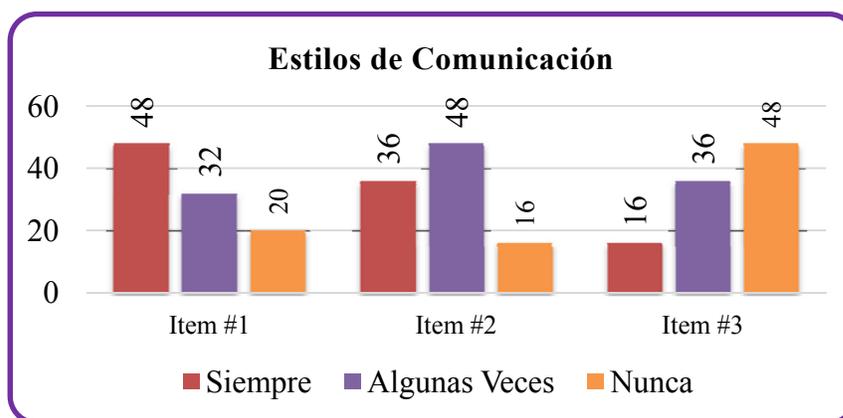
**Ítem N° 3:** Valoran sus opiniones a la hora de tomar decisiones

**Tabla N° 3**

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 1	12	48%	8	32%	5	20%	25
Ítem 2	9	36%	12	48%	4	16%	25
Ítem 3	4	16%	9	36%	12	48%	25

**Fuente:** (Vázquez 2019)

**Cuadro N° 1**



**Fuente:** (Vázquez 2019)

### Interpretación

En la variable Comunicación asertiva, dimensión estilos de comunicación, su indicador pasividad cuyo ítem consistió en preguntar a los estudiantes si evitan emitir opiniones por temor al rechazo o burla un 48 por ciento afirmó que siempre, mientras que un 32 por ciento indicó que algunas veces, solo un 20 por ciento expresó que no tienen temor en manifestar sus opiniones ante el grupo, es decir predomina el estilo

de comunicación pasivo, Bustamante (2010) lo describe como un comportamiento donde: “las personas permiten que violen sus derechos; que los demás se aprovechen de ellos; no logran sus objetivos; se sienten frustrados, infelices heridos y ansiosos; se muestran inhibidos y retraídos; y permiten que los demás decidan por ellos”(p s/p), de acuerdo con esto en su mayoría en el grupo de investigación prefieren dejar de expresarse por considerar que los demás pueden opinar de forma negativa después de su participación, por tanto no emiten los pensamientos, sentimientos y emociones por considerar que no son importantes y asumir que los demás no le darán valor.

Con relación al ítem N° 2 de la variable Comunicación asertiva, dimensión estilos de comunicación cuyo indicador es la agresividad el ítem consistió en preguntar a los estudiantes si sus compañeros se expresan de forma hostil, a lo cual un 36 por ciento afirma que siempre, a su vez un 48 por ciento indica que algunas veces, mientras que un 16 por ciento expresa que no, evidenciándose así un estilo de comunicación agresivo, Bustamante (ob cit.) describe: “bajo este estilo de comunicación se violan los derechos de los demás; son explosivos de reacción imprevisible, hostil e iracunda; y se meten en las decisiones de los demás.” (p s/p), es decir, la forma menos adecuada de comunicarse y se evidencia que la mayoría del grupo encuestado se comunica de esa forma, con tendencia a reaccionar de forma inadecuada e irrespetando a los demás.

El ítem N° 3 en la variable comunicación asertiva, dimensión estilos de comunicación e indicador asertividad el ítem consistió en preguntar a los estudiantes si sus compañeros valoran sus opiniones a la hora de tomar decisiones, a lo cual un 16 por ciento respondió que siempre, un 36 por ciento que algunas veces, y finalmente un 48 por ciento afirmó que nunca. El Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache (ob. cit.) describe la comunicación asertiva como aquella que se caracteriza por ser: “abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás...” (p s/p), A partir de estos resultados se demostró que la mayoría del grupo no manifiesta asertividad al

comunicarse, al no existir este tipo de comunicación cada estudiante sentirá infravaloradas sus opiniones y evitará expresarse.

**Variable:** Comunicación Asertiva

**Dimensión:** Indicadores Expresivos de la Comunicación Asertiva

**Indicadores:** Mirar a los ojos (Ítem N°4), El volumen de la voz (Ítem N°5), Los Gestos (Ítem N°6).

**Ítem N° 4:** Sostienen la mirada siempre que conversan

**Ítem N° 5:** Mantienen un tono de voz adecuado al hablar

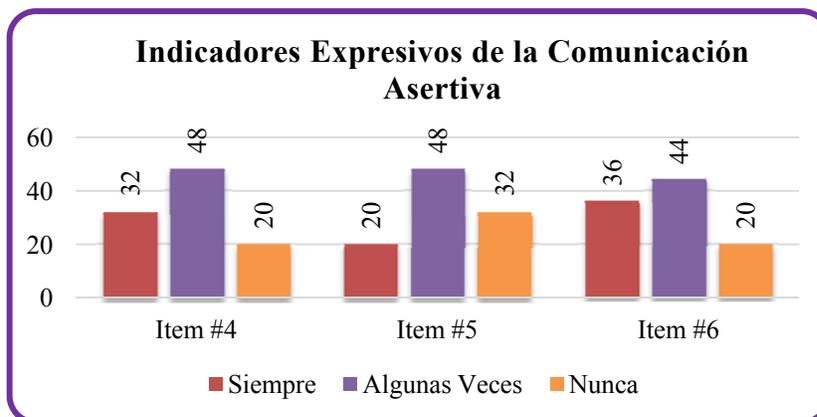
**Ítem N° 6:** Los gestos son acordes a su expresión verbal

**Tabla N° 4**

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 4	8	32%	12	48%	5	20%	25
Ítem 5	5	20%	12	48%	8	32%	25
Ítem 6	9	36%	11	44%	5	20%	25

**Fuente:** (Vázquez 2019)

**Cuadro N° 2**



**Fuente:** (Vázquez 2019)

## **Interpretación**

La variable Comunicación Asertiva, en la dimensión Indicadores de la Comunicación asertiva e indicador Mirar a los Ojos, en el ítem N°4 que expresa sostienen la mirada siempre que conversan el 32 por ciento respondió que siempre, un 48 por ciento algunas veces y un 20 por ciento que nunca Riso, citado por Naranjo (2008) menciona: “Cuando se esquiva la mirada, generalmente se experimenta desconfianza, porque se presume que la otra persona no acepta al interlocutor” (p s/p), es decir, en su mayoría el grupo no mantiene conversaciones en las cuales sostengan la mirada fijamente durante el proceso comunicativo, característico de las personas inasertivas.

El indicador Volumen de la voz en el ítem N° 5 consistió en indagar si el grupo mantiene un tono de voz adecuado al hablar a lo que un 20 por ciento, respondió siempre, un 48 por ciento algunas veces y un 32 por ciento indicó que nunca, con esos resultados se demuestra que solo la minoría del grupo es capaz de mantener el tono de voz adecuado durante las conversaciones, de acuerdo con Riso, citado por Naranjo (2008): “Quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.” (p s/p), al expresarse con el volumen de voz inadecuado además de ser inasertivos se dificulta la comunicación interpersonal de los participantes.

El indicador gestos cuyo ítem N°6 consistió en indagar si los gestos son acordes a su expresión verbal a lo cual un 36 por ciento respondió siempre, mientras que un 44 por ciento respondió algunas veces y el 20 por ciento afirmó nunca. Según Riso, citado por Naranjo (2008): “El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es.” (p s/p), de acuerdo a las respuestas

obtenidas en su mayoría el grupo se expresa manteniendo una estrecha relación entre lo que dice oralmente y sus gestos.

**Variable** Comunicación Asertiva

**Dimensión:** Elementos de la Comunicación Asertiva

**Indicadores:** Empatía (Ítems N°7,8), Inteligencia Emocional (Ítems N°9,10).

**Ítem N° 7:** Comprenden las diversas situaciones de los demás

**Ítem N° 8:** Se sitúan en el lugar de los otros al comunicarse

**Ítem N° 9:** Controlan sus emociones al expresarse

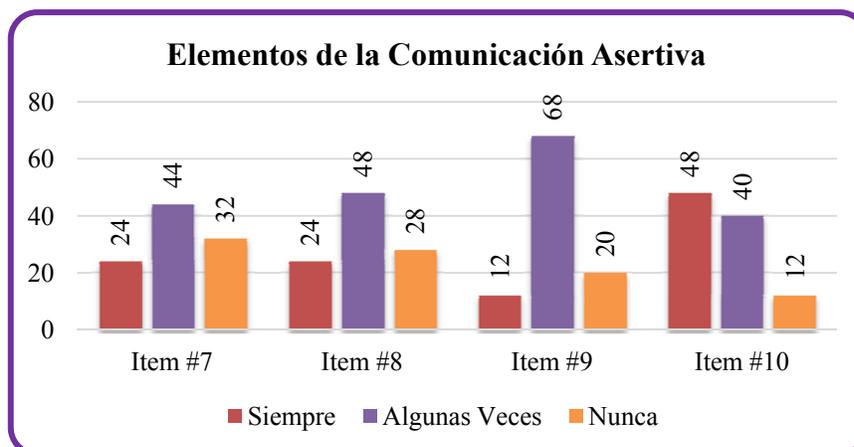
**Ítem N° 10:** Sus estados de ánimo les afectan al comunicarse

**Tabla N° 5**

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 7	6	24%	11	44%	8	32%	25
Ítem 8	6	24%	12	48%	7	28%	25
Ítem 9	3	12%	17	68%	5	20%	25
Ítem 10	12	48%	10	40%	3	12%	25

**Fuente:** (Vázquez 2019)

**Cuadro N° 3**



**Fuente:** (Vázquez 2019)

## Interpretación

En la variable Comunicación asertiva, dimensión Elementos de la Comunicación Asertiva, su indicador empatía cuyo ítem N°7 consistió en preguntar si sus compañeros comprenden las diversas situaciones de los demás, a lo que un 24 por ciento respondió siempre, por su parte el 44 por ciento aseguró que algunas veces, mientras que un 32 por ciento indicó que nunca. Por otra parte el ítem N° 8 del mismo indicador indagó si estos se sitúan en el lugar de los otros al comunicarse y un 24 por ciento respondió siempre, un 48 por ciento indicó algunas veces y un 28 por ciento afirmó que nunca. De acuerdo con Goleman (2006) la empatía es: “la capacidad para reconocer las emociones de los demás, saber qué quieren y qué necesitan, es la habilidad fundamental para establecer relaciones sociales y vínculos personales”. (p.123), una característica de gran relevancia para poder comprender las necesidades emociones de los demás a la hora de comunicarse. El grupo encuestado en su mayoría afirma que sus compañeros no comprenden las diversas situaciones que pueden afectarles, sin embargo una minoría significativa si lo hace y ese comportamiento asertivo permite un equilibrio dentro del aula.

El indicador Inteligencia Emocional, cuyo ítem N°9 consistió en indagar si los estudiantes controlan sus emociones al expresarse a lo cual un 12 por ciento respondió siempre, un 68 por ciento, respondió algunas veces y un 20 por ciento indicó nunca. El ítem N° 10 correspondiente al mismo indicador consistió en indagar si consideran que a sus compañeros sus estados de ánimo les afectan al comunicarse, el 48 por ciento respondió siempre, un 40 por ciento algunas veces y un 12 por ciento indicó nunca. Goleman (1999), define la inteligencia emocional como: “...la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder automotivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás” (p. 36). De acuerdo a los resultados, el grupo de estudio demuestra que no posee el comportamiento correspondiente a quienes tienen inteligencia emocional, por ello al comunicarse sus emociones les dominan afectando la forma en que se expresan.

**Variable:** Relaciones Interpersonales

**Dimensión:** Factores

**Indicadores:** Valores Personales (Ítems N°11, 12), Cohesion Grupal (Ítems N°13, 14).

**Ítem N° 11 :** Demuestran tolerancia y respeto al hablar

**Ítem N° 12:** Respetan los valores y principios de los demás

**Ítem N° 13:** Se sienten cómodos y comprometidos con el grupo

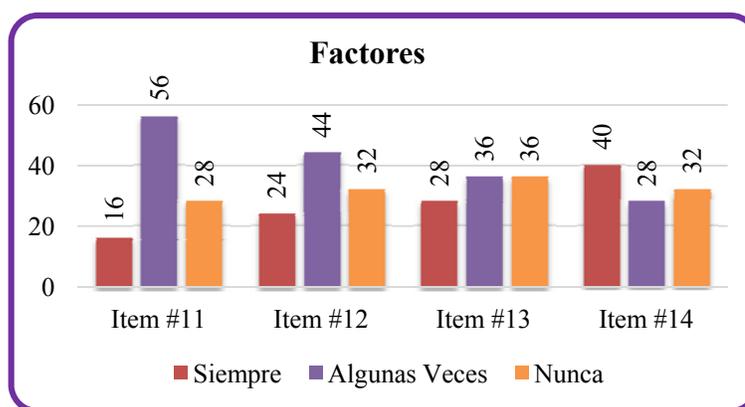
**Ítem N° 14:** Trabajan en función de los intereses del grupo

**Tabla N° 6**

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 11	4	16%	14	56%	7	28%	25
Ítem 12	6	24%	11	44%	8	32%	25
Ítem 13	7	28%	9	36%	9	36%	25
Ítem 14	10	40%	7	28%	8	32%	25

**Fuente:** (Vázquez 2019)

**Cuadro N° 4**



**Fuente:** (Vázquez 2019)

## Interpretación

En la variable Relaciones Interpersonales, dimensión Factores e indicador valores personales cuyo ítem N° 11 consistió en indagar si los estudiantes Demuestran tolerancia y respeto al hablar, un 16 por ciento respondió siempre, un 56 por ciento algunas veces mientras que el 28 por ciento indicó nunca, por su parte el ítem N° 12 del mismo indicador indagó si consideran que sus compañeros respetan los valores y principios de los demás a lo cual el 24 por ciento respondió siempre, el 44 por ciento respondió algunas veces y el 32 por ciento afirmó nunca. En relación a los valores personales Chiavenato, citado por Gonzalez (2015) establece que “son los elementos que constituyen la integridad que definen lo que las personas son”(p. 20), son los valores personales aquellos que determinan los patrones de comportamiento de las personas, dentro del grupo ecuestado se apreció la manifestación de valores personales, sin embargo un pequeño grupo parece carecer de los mismos afectando al grupo en general al irrespetar a sus compañeros.

En la variable Relaciones Interpersonales, dimensión Cohesión Grupal, el ítem N° 13 indagó si se sienten cómodos y comprometidos con el grupo, un 28 por ciento indicó siempre, un 36 por ciento algunas veces y otro 36 por ciento nunca, a su vez el ítem N°14 en el cual se preguntó si estos aprecian que sus compañeros trabajan en función de los intereses del grupo, respondiendo un 40 por ciento que siempre, un 28 por ciento algunas veces, mientras que un 32 por ciento afirmó que nunca. En relación a esto Carrascosa, citado por Gonzalez (2015) define la cohesión grupal como: “es un sentimiento de complicidad o de compromiso compartido por los miembros de un grupo, que los lleva a unirse y trabajar juntos en la consecución de los objetivos comunes, especialmente cuando surgen dificultades”(p.22), de presencia de cohesión afecta proporcionalmente lo que el grupo logra dentro del aula. Se pudo apreciar que solo una minoría no parece sentirse comprometido con el grupo y son más los que trabajan en función de lograr los intereses del grupo.

## CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación es preciso emitir reflexiones en función de los objetivos propuestos sintetizando los resultados obtenidos. En relación al objetivo específico: Diagnosticar cómo se comunican los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo, se evidenció que los estudiantes se comunican principalmente de forma pasiva evitando expresarse por el temor a ser burlados, no tomados en cuenta o recibir comentarios negativos por parte de sus compañeros; a su vez la otra parte del grupo se expresa de forma agresiva, generando opiniones hostiles e iracundas que denotan menosprecio a los demás, siendo pocos los que mantienen una comunicación asertiva y opiniones centradas en valores, promoviendo el respeto a las ideas de los demás y evitando los conflictos en el grupo.

Al comunicarse la mayoría de las veces no demuestran empatía ni interés por las situaciones o necesidades que pueden tener sus compañeros para comprenderles mejor o ayudarles, tampoco parecen manejar adecuadamente sus emociones al expresarse de forma poco adecuada ante el grupo con palabras grotescas o negativas, no reconocen sus emociones ni de los demás, por tanto, no se manifiesta un comportamiento acorde a los lineamientos de la inteligencia emocional, generando ruptura en sus relaciones interpersonales por la carencia de aquellas características propias de una comunicación sana y adecuada como lo es la comunicación asertiva que se basa en la tolerancia y comprensión a las ideas y opiniones a pesar de no estar de acuerdo con estas, pero genera un ambiente óptimo para las relaciones interpersonales.

En cuanto al objetivo: Describir los indicadores expresivos de la comunicación asertiva que exhiben los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo en sus relaciones interpersonales, se pudo apreciar que la mayoría de los estudiantes tienen tendencia a no sostener fijamente la mirada, una característica de las personas no asertivas, que al hablar prefiere evitar el contacto

visual al no sentirse cómodo con el interlocutor o sentir que puede ser menospreciado al emitir sus opiniones e ideas, bien sea por inseguridad, temor o desconfianza hacia aquellos a quienes se dirige, además no utilizan el tono de voz adecuado al expresarse generando barreras en la comunicación; el tono bajo es propio de aquellas personas inseguras y tímidas que prefieren no expresar sus opiniones por pensar que no serán tomados en cuenta, por otra parte también se denotó que sus gestos generalmente son desfasados de las palabras que emiten y los interlocutores no toman con seriedad lo que puedan decir al no tener relación aquello que expresan con lo que demuestran sus expresiones faciales y su lenguaje corporal. En general el grupo no presenta las conductas acordes con el comportamiento asertivo de los indicadores indagados durante la investigación, es decir, en su mayoría se evidenció el comportamiento propio de quienes carecen de asertividad al momento de comunicarse.

Por último, el objetivo: Valorar la comunicación asertiva en la efectividad de las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo, al respecto, de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo establecer la poca asertividad existente en los estudiantes al comunicarse, la carencia de respeto y tolerancia por las opiniones y necesidades de los demás hacen que se presenten dificultades para trabajar en equipo, lidiar con diversas problemáticas y resolver conflictos, no hay compromiso a la hora de realizar actividades, no se evidencia cohesión grupal que es necesaria para que los miembros del grupo se desenvuelvan adecuadamente, generando participación al expresar sus ideas, en lugar de ello sus relaciones interpersonales son ineficaces propio de una comunicación llena de temor, inseguridad, falta de valores producto de no comunicarse de forma asertiva, es decir, el estilo de comunicación utilizado por la mayoría del grupo afecta proporcionalmente en su forma de interrelacionarse con los demás, tanto en el aula como en su vida personal y laboral, siendo el contexto educativo un lugar más donde los estudiantes se expresan y demuestra su comportamiento a diario.

## RECOMENDACIONES

Una vez realizado el análisis de los resultados, se llegó a las conclusiones de la investigación; ahora bien, corresponde dejar un aporte principal de la investigación, pertinente a las variables en función del grupo de estudio.

Los estudiantes requieren de mayor información sobre la comunicación, los tipos de comunicación, estilos e indicadores, que sea abordado dentro de las asignaturas que se incluyen en el pensum de estudios.

Por otra parte, lo concerniente a la comunicación no solo se aprende de forma teórica, por tanto, se hace indispensable la realización de talleres que involucren la temática y sus diversos tópicos que permitan internalizar el conocimiento y ponerlo en práctica.

Los docentes encargados de las prácticas profesionales deben indagar un poco más en el comportamiento de sus estudiantes en el aula de clases y mediante la observación de formas de expresión no adecuadas ayudarles mediante la asesoría para mejorar en su conducta a nivel personal y profesional.

La realización de talleres de comunicación asertiva y de relaciones interpersonales adecuada y sana por parte de la universidad es también parte del ideal para fomentar valores y conductas acordes a lo que se espera del perfil de un profesional del área de la salud mental.

## REFERENCIAS

- Adler, R. (2009). *Administración de recursos humanos*. Barcelona, España: Editorial Ariel
- Arias, F. (1997). *El proyecto de investigación*. (2da.ed.) Caracas, Venezuela: Editorial Episteme
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. (6ª. ed.) Caracas, Venezuela: Editorial Episteme
- Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache (s/f). *Comunicación Asertiva*. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.aytosanjuan.es/opencms/opencms/sanjuandeaznalfarache/galeriaFicheros/regimen/2015/unidadformacion/COMUNICACION\\_ASERTIVA-\\_SAN\\_JUAN.pdf](http://www.aytosanjuan.es/opencms/opencms/sanjuandeaznalfarache/galeriaFicheros/regimen/2015/unidadformacion/COMUNICACION_ASERTIVA-_SAN_JUAN.pdf) [Consulta: 2017, Febrero 17]
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Venezuela: BL Consultores Asociados
- Bustamante, S. (2010). *Autoestima y Asertividad*. México: Comité Nacional para el Adulto Mayor.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453. Caracas 2000.
- D'Armas, L. (2010). *Test de autoconocimiento*. Barcelona, España: Robinbook.
- González, J. (2015). *Comunicación asertiva del directivo y relaciones interpersonales en la educación media general*. Trabajo de grado de maestría no publicado, área de estudios de postgrado de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt"
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Institución*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Vergara.
- Goleman, D. (2006). *El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Ed.) México: Editorial McGraw-Hill.
- McEntee, E. (2004). *Comunicación Oral*. (2da. Ed.) México: Editorial McGraw-Hill.

- Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología (s/f), *Carreras y Programas Nacionales de Formación en Educación Universitaria*. [Documento en línea]. Disponible: <http://loeu.opsu.gob.ve/vistas/carreras/consultar.php?id=766> [Consulta: 2016, Octubre 14]
- Moro, L. (2009). *Guía para la promoción personal de las mujeres gitanas: perspectiva psico-emocional y desarrollo profesional*. Madrid: Fundación Secretariado Gitano
- Naranjo, M. (2008) *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas*. [Documento en línea]. Disponible: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9315/17783> [Consulta: 2017, Marzo 21]
- Ormeño, J, (2009). *Operaciones Básicas de Comunicación*. Madrid, España: Editorial Editex
- Palella, S. y Martins, F. (2012) *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. (3ª. ed.) Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Peñañiel, M. (2015). “La comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los colaboradores del gobierno provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua” Trabajo previo a la obtención del título de licenciado en ciencias de la educación en la Universidad Técnica de Ambato- Ecuador
- Pérez, A. (2006). *Guía de metodología para anteproyectos de investigación*. Caracas: FEDUPEL.
- Quintero, O. (2013). *Plan estratégico gerencial para fomentar las relaciones interpersonales entre directivos y docentes*. Trabajo de Grado de Maestría no publicado, Área de estudios de postgrado de la Universidad de Carabobo.
- Restrepo, L. (2000). *Asertividad*. [Documento en línea]. Disponible: [https://www.academia.edu/5066326/ASERTIVIDAD\\_Definiciones\\_Algunos\\_automas?auto=download](https://www.academia.edu/5066326/ASERTIVIDAD_Definiciones_Algunos_automas?auto=download) [Consulta: 2016, Octubre 15]
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª. ed.) México: Pearson Educación.
- Rodríguez, E. Camargo, G. (2013) *Comunicación Asertiva entre Docentes y Estudiantes en la Institución Educativa*. Trabajo de grado no publicado. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Rodríguez, H. (2001). *Investigación educativa*. (2ª. ed.) México: CESA.

Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. (1ra. Ed.) México: Red Tercer Milenio.

Serrano, E. (2013) *Comportamiento Asertivo en las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Núcleo Aragua*. Trabajo de Grado de Maestría no publicado, Área de estudios de postgrado del Centro de Investigaciones Psiquiátricas Psicológicas, y Sexológicas De Venezuela.

Valbuena, V. (2007) *Comunicación del Gerente Educativo y Relaciones Interpersonales de Educación Media Básica General*. Trabajo de Grado no publicado. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo

Watzlawick, P. Helmick, J. Jackson, D. (1985). *Teoría de la comunicación Humana*. Barcelona: Editorial Herder

# **ANEXOS**

# **ANEXO 1**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



Estimado participante:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recopilar información para realizar un trabajo investigativo titulado: **“INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO”** Desarrollado por la profesora Naila D. Vázquez S.

La información recopilada será utilizada de forma confidencial y solo para fines de la investigación, por tal motivo, se le agradece la mayor sinceridad en sus respuestas.

Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de preguntas, cuyas alternativas son:

**S:** Siempre

**AV:** Algunas Veces

**N:** Nunca

- Lea determinadamente cada proposición antes de contestar
- Marque con una equis (X) la alternativa de su preferencia
- Seleccione solo una alternativa de respuesta por cada proposición
- Responda la totalidad del cuestionario
- En caso de no entender alguna interrogante pregunte al investigador

*Agradezco su valiosa colaboración a la presente.*

**INSTRUMENTO DE CONSULTA DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES DEL  
SEXTO SEMESTRE DE TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD  
DE CARABOBO**

N°	ÍTEMS	S	AV	N
	Usted considera que sus compañeros de estudio:			
1	Evitan emitir opiniones por temor al rechazo o burla			
2	Se expresan de forma hostil			
3	Valoran sus opiniones a la hora de tomar decisiones			
4	Sostienen la mirada siempre que conversan			
5	Mantienen un tono de voz adecuado al hablar			
6	Los gestos son acordes a su expresión verbal			
7	Comprenden las diversas situaciones de los demás			
8	Se sitúan en el lugar de los otros al comunicarse			
9	Controlan sus emociones al expresarse			
10	Sus estados de ánimo les afectan al comunicarse			
11	Demuestran tolerancia y respeto al hablar			
12	Respetan los valores y principios de los demás			
13	Se sienten cómodos y comprometidos con el grupo			
14	Trabajan en función de los intereses del grupo			

# **ANEXO 2**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



Estimado participante:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recopilar información para realizar un trabajo investigativo titulado: **“INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO”** Desarrollado por la profesora Naila D. Vázquez S.

La información recopilada será utilizada de forma confidencial y solo para fines de la investigación, por tal motivo, se le agradece la mayor sinceridad en sus respuestas.

Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de preguntas, cuyas alternativas son:

S: Siempre

AV: Algunas Veces

N: Nunca

- Lea determinadamente cada proposición antes de contestar
- Marque con una equis (X) la alternativa de su preferencia
- Seleccione solo una alternativa de respuesta por cada proposición
- Responda la totalidad del cuestionario
- En caso de no entender alguna interrogante pregunte al investigador

*Agradezco su valiosa colaboración a la presente.*

**INSTRUMENTO DE CONSULTA DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Nº	ÍTEMS	S	AV	N
		Usted considera que sus compañeros de estudio:		
1	Evitan emitir opiniones por temor al rechazo o burla	✓		
2	Se expresan de forma hostil	✓		
3	Valoran sus opiniones a la hora de tomar decisiones	✓		
4	Sostienen la mirada siempre que conversan	✓		
5	Mantienen un tono de voz adecuado al hablar	✓		
6	Los gestos son acordes a su expresión verbal	✓		
7	Comprenden las diversas situaciones de los demás	✓		
8	Se sitúan en el lugar de los otros al comunicarse	✓		
9	Controlan sus emociones al expresarse	✓		
10	Sus estados de ánimo les afectan al comunicarse	✓		
11	Demuestran tolerancia y respeto al hablar	✓		
12	Respetan los valores y principios de los demás	✓		
13	Se sienten cómodos y comprometidos con el grupo	✓		
14	Trabajan en función de los intereses del grupo	✓		

**Objetivo General:**

- Analizar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

**Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar cómo se comunican los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.
- Describir los indicadores expresivos de la comunicación asertiva que exhiben los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo en sus relaciones interpersonales.
- Valorar la comunicación asertiva en la efectividad de las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

**Operacionalización de las Variables**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Comunicación Asertiva</b>	La comunicación asertiva: es la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde priva el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. (D'Armas 2010)	La comunicación asertiva implica las habilidades que debe tener presente el terapeuta psicosocial al momento de dirigirse a sus compañeros en el aula y entorno laboral, incluyendo, emociones, sentimientos y valores al interactuar.	<b>Estilos de comunicación</b>	Pasividad	1
				Agresividad	2
				Asertiva	3
			<b>Indicadores Expresivos de la Comunicación Asertiva</b>	Mirar a los ojos	4
				El volumen de la voz	5
				Los Gestos	6
<b>Elementos de la comunicación asertiva</b>	Empatía	7-8			
	Inteligencia Emocional	9-10			
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Relaciones Interpersonales: implica trabajar con otras personas, resolver problemas, negociar diferencias y manejar conflictos de tal forma que se puedan desempeñar las actividades con eficacia. (Adler 2009)	Las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de terapia psicosocial deben ser efectivas al momento de resolver conflictos permitiendo el desempeño individual y grupal de las actividades establecidas.	<b>Relaciones Interpersonales</b>	Valores Personales	11-12
				Cohesión Grupal	13-14

Fuente: Vázquez (2017)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



Nombre del Evaluador: HAQIB TASSIR  
Especialidad: ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL  
Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN  
Fecha: 30/09/2017.

INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE  
TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Profe: Naila Vázquez

C.I.: 19.363.746

### TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada ítem del instrumento y coloque una equis (X) en la casilla que mejor refleje su opinión.

**Nota:** En los ítems a evaluar, se entiende por redacción la forma gramatical expresada en lenguaje formal. Así mismo, pertinencia; es la relación entre objetivos del estudio y los ítems a evaluar. Por otro lado, la coherencia, deberá ser como la relación entre los objetivos del estudio y los ítems, y, por último, la relevancia es la importancia de los ítems para generar las conclusiones.

Ítems	Redacción			Pertinencia			Coherencia			Relevancia			Observaciones
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1	✓			✓			✓			✓			
2	✓			✓			✓			✓			
3	✓			✓			✓			✓			
4	✓			✓			✓			✓			
5	✓			✓			✓			✓			
6	✓			✓			✓			✓			
7	✓			✓			✓			✓			
8	✓			✓			✓			✓			
9	✓			✓			✓			✓			
10	✓			✓			✓			✓			
11	✓			✓			✓			✓			
12	✓			✓			✓			✓			
13	✓			✓			✓			✓			
14	✓			✓			✓			✓			

**Nota:**

- 1 = Excelente
- 2 = Bien
- 3 = Regular

Considera usted que el número de ítems cubre los objetivos propuestos  
SI  NO

Que ítems agregaría:

---

---

---

---

---

Sugerencias para mejorar el instrumento

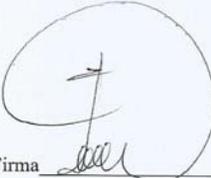
---

---

---

---

---

Firma 

*Gracias por su colaboración.*



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



Estimado participante:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recopilar información para realizar un trabajo investigativo titulado: **“INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO”** Desarrollado por la profesora Naila D. Vázquez S.

La información recopilada será utilizada de forma confidencial y solo para fines de la investigación, por tal motivo, se le agradece la mayor sinceridad en sus respuestas.

Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de preguntas, cuyas alternativas son:

S: Siempre

AV: Algunas Veces

N: Nunca

- Lea determinadamente cada proposición antes de contestar
- Marque con una equis (X) la alternativa de su preferencia
- Seleccione solo una alternativa de respuesta por cada proposición
- Responda la totalidad del cuestionario
- En caso de no entender alguna interrogante pregunte al investigador

*Agradezco su valiosa colaboración a la presente.*

**INSTRUMENTO DE CONSULTA DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

N°	ÍTEMS			
		S	AV	N
	<b>Usted considera que sus compañeros de estudio:</b>			
1	Evitan emitir opiniones por temor al rechazo o burla			
2	Se expresan de forma hostil			
3	Valoran sus opiniones a la hora de tomar decisiones			
4	Sostienen la mirada siempre que conversan			
5	Mantienen un tono de voz adecuado al hablar			
6	Los gestos son acordes a su expresión verbal			
7	Comprenden las diversas situaciones de los demás			
8	Se sitúan en el lugar de los otros al comunicarse			
9	Controlan sus emociones al expresarse			
10	Sus estados de ánimo les afectan al comunicarse			
11	Demuestran tolerancia y respeto al hablar			
12	Respetan los valores y principios de los demás			
13	Se sienten cómodos y comprometidos con el grupo			
14	Trabajan en función de los intereses del grupo			

**Objetivo General:**

- Analizar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

**Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar cómo se comunican los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.
- Describir los indicadores expresivos de la comunicación asertiva que exhiben los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo en sus relaciones interpersonales.
- Valorar la comunicación asertiva en la efectividad de las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

**Operacionalización de las Variables**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Comunicación Asertiva</b>	La comunicación asertiva: es la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde priva el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. (D'Armas 2010)	La comunicación asertiva implica las habilidades que debe tener presente el terapeuta psicosocial al momento de dirigirse a sus compañeros en el aula y entorno laboral, incluyendo, emociones, sentimientos y valores al interactuar.	<b>Estilos de comunicación</b>	Pasividad	1
				Agresividad	2
				Asertiva	3
			<b>Indicadores Expresivos de la Comunicación Asertiva</b>	Mirar a los ojos	4
				El volumen de la voz	5
				Los Gestos	6
<b>Elementos de la comunicación asertiva</b>	Empatía	7-8			
	Inteligencia Emocional	9-10			
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Relaciones Interpersonales: implica trabajar con otras personas, resolver problemas, negociar diferencias y manejar conflictos de tal forma que se puedan desempeñar las actividades con eficacia. (Adler 2009)	Las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de terapia psicosocial deben ser efectivas al momento de resolver conflictos permitiendo el desempeño individual y grupal de las actividades establecidas.	<b>Relaciones Interpersonales</b>	Valores Personales	11-12
				Cohesión Grupal	13-14

Fuente: Vázquez (2017)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



Nombre del Evaluador: José Gallardo  
Especialidad: Magister en gerencia avanzada en educ.  
Grado Académico: Profesor Especialidad Informática  
Fecha: 30/09/2014

INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE  
TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Profe: Naila Vázquez

C.I.: 19.363.746

**TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada ítem del instrumento y coloque una equis (X) en la casilla que mejor refleje su opinión.

**Nota:** En los ítems a evaluar, se entiende por redacción la forma gramatical expresada en lenguaje formal. Así mismo, pertinencia; es la relación entre objetivos del estudio y los ítems a evaluar. Por otro lado, la coherencia, deberá ser como la relación entre los objetivos del estudio y los ítems, y, por último, la relevancia es la importancia de los ítems para generar las conclusiones.

Ítems	Redacción			Pertinencia			Coherencia			Relevancia			Observaciones
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
2	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
3	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
4	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
5	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
6	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
7	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
8	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
9	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
10	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
11	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
12	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
13	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		
14	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		

**Nota:**

- 1 = Excelente
- 2 = Bien
- 3 = Regular

Considera usted que el número de ítems cubre los objetivos propuestos  
SI  NO

Que ítems agregaría:

---

---

---

---

---

Sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

*Gracias por su colaboración.*

Firma 



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



Estimado participante:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recopilar información para realizar un trabajo investigativo titulado: **"INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO"** Desarrollado por la profesora Naila D. Vázquez S.

La información recopilada será utilizada de forma confidencial y solo para fines de la investigación, por tal motivo, se le agradece la mayor sinceridad en sus respuestas.

Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de preguntas, cuyas alternativas son:

S: Siempre

AV: Algunas Veces

N: Nunca

- Lea determinadamente cada proposición antes de contestar
- Marque con una equis (X) la alternativa de su preferencia
- Seleccione solo una alternativa de respuesta por cada proposición
- Responda la totalidad del cuestionario
- En caso de no entender alguna interrogante pregunte al investigador

*Agradezco su valiosa colaboración a la presente.*

**INSTRUMENTO DE CONSULTA DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

N°	ÍTEMS			
		S	AV	N
	<b>Usted considera que sus compañeros de estudio:</b>			
1	Evitan emitir opiniones por temor al rechazo o burla			
2	Se expresan de forma hostil			
3	Valoran sus opiniones a la hora de tomar decisiones			
4	Sostienen la mirada siempre que conversan			
5	Mantienen un tono de voz adecuado al hablar			
6	Los gestos son acordes a su expresión verbal			
7	Comprenden las diversas situaciones de los demás			
8	Se sitúan en el lugar de los otros al comunicarse			
9	Controlan sus emociones al expresarse			
10	Sus estados de ánimo les afectan al comunicarse			
11	Demuestran tolerancia y respeto al hablar			
12	Respetan los valores y principios de los demás			
13	Se sienten cómodos y comprometidos con el grupo			
14	Trabajan en función de los intereses del grupo			

**Objetivo General:**

- Analizar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

**Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar cómo se comunican los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.
- Describir los indicadores expresivos de la comunicación asertiva que exhiben los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo en sus relaciones interpersonales.
- Valorar la comunicación asertiva en la efectividad de las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de Terapia Psicosocial de la Universidad de Carabobo.

**Operacionalización de las Variables**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Comunicación Asertiva</b>	La comunicación asertiva: es la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde priva el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. (D'Armas 2010)	La comunicación asertiva implica las habilidades que debe tener presente el terapeuta psicosocial al momento de dirigirse a sus compañeros en el aula y entorno laboral, incluyendo, emociones, sentimientos y valores al interactuar.	<b>Estilos de comunicación</b>	Pasividad	1
				Agresividad	2
				Asertiva	3
			<b>Indicadores Expresivos de la Comunicación Asertiva</b>	Mirar a los ojos	4
				El volumen de la voz	5
				Los Gestos	6
<b>Elementos de la comunicación asertiva</b>	Empatía	7-8			
	Inteligencia Emocional	9-10			
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Relaciones Interpersonales: implica trabajar con otras personas, resolver problemas, negociar diferencias y manejar conflictos de tal forma que se puedan desempeñar las actividades con eficacia. (Adler 2009)	Las relaciones interpersonales de los estudiantes del sexto semestre de terapia psicosocial deben ser efectivas al momento de resolver conflictos permitiendo el desempeño individual y grupal de las actividades establecidas.	<b>Relaciones Interpersonales</b>	Valores Personales	11-12
				Cohesión Grupal	13-14

Fuente: Vázquez (2017)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



Nombre del Evaluador: Wilmer Barico  
Especialidad: Magister en Educación Mención Investigación Educ.  
Grado Académico: Lic. En Educación Mención Informática  
Fecha: 30/9/2017

INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO SEMESTRE DE  
TERAPIA PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Profe: Naila Vázquez

C.I.: 19.363.746

**TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada ítem del instrumento y coloque una equis (X) en la casilla que mejor refleje su opinión.

**Nota:** En los ítems a evaluar, se entiende por redacción la forma gramatical expresada en lenguaje formal. Así mismo, pertinencia; es la relación entre objetivos del estudio y los ítems a evaluar. Por otro lado, la coherencia, deberá ser como la relación entre los objetivos del estudio y los ítems, y, por último, la relevancia es la importancia de los ítems para generar las conclusiones.

Ítems	Redacción			Pertinencia			Coherencia			Relevancia			Observaciones
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1	✓			✓			✓			✓			
2	✓			✓			✓			✓			
3	✓			✓			✓			✓			
4	✓			✓			✓			✓			
5	✓			✓			✓			✓			
6	✓			✓			✓			✓			
7	✓			✓			✓			✓			
8	✓			✓			✓			✓			
9	✓			✓			✓			✓			
10	✓			✓			✓			✓			
11	✓			✓			✓			✓			
12	✓			✓			✓			✓			
13	✓			✓			✓			✓			
14	✓			✓			✓			✓			

**Nota:**

- 1 = Excelente
- 2 = Bien
- 3 = Regular

Considera usted que el número de ítems cubre los objetivos propuestos  
SI  NO

Que ítems agregaría:

---

---

---

---

---

---

Sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

---

*Gracias por su colaboración.*

Firma



# **ANEXO 3**

## Confiabilidad

### Prueba piloto

SUJETOS	ÍTEMES														X
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	0	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	20
2	2	1	0	1	1	1	0	0	1	2	1	1	0	0	11
3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	0	17
4	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	21
5	0	0	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	20
6	2	1	1	1	1	0	1	1	0	2	1	2	1	0	14
7	2	1	0	1	1	0	0	0	1	2	1	1	0	1	11
8	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	10
9	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	0	0	1	2	17
10	1	2	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	9
<b>X</b>	11	12	11	11	11	12	10	10	8	14	8	12	10	10	150
<b>S<sup>2</sup><sub>i</sub></b>	0,544	0,400	0,544	0,544	0,5	0,622	0,444	0,444	0,400	0,267	0,4	0,6	0,667	0,889	

$\sum s_i^2$	7,333
<b>S<sup>2</sup><sub>t</sub></b>	20,889

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach

**k** = 14

**k** = Numero de Items

$\sum s_i^2$  = Sumatoria de las Varianzas Individuales de los Items

$\sum s_i^2$  = 7,333

$s_t^2$  = Varianza total de la Prueba

$s_t^2$  = 20,889

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{14}{14-1} \times \left[ 1 - \frac{7,333}{20,889} \right]$$

$\alpha = 0,698$