

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**HABILIDADES COMUNICATIVAS Y RELACIONES
INTERPERSONALES EN ESTUDIANTES DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO EN TRABAJO
INDUSTRIAL – SENATI, HUAURA**

PRESENTADO POR:

Patricia Roxana Mendoza Huarac

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DOCENCIA
SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

ASESOR:

Dr. Julio Macedo Figueroa

HUACHO - 2021

**HABILIDADES COMUNICATIVAS Y RELACIONES
INTERPERSONALES EN ESTUDIANTES DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO EN TRABAJO INDUSTRIAL –
SENATI, HUAURA**

Patricia Roxana Mendoza Huarac

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Julio Macedo Figueroa

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

A mis padres

Patricia Roxana Mendoza Huarac

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela de Posgrado

Patricia Roxana Mendoza Huarac

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	10
2.2.1 Habilidades comunicativas	10
3.1 Definición de términos básicos	26
3.2 Hipótesis de investigación	31
3.2.1 Hipótesis general	31
3.2.2 Hipótesis específicas	31
3.3 Operacionalización de las variables	32
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA	33

3.1	Diseño metodológico	33
3.2	Población y muestra	33
3.2.1	Población	33
3.2.2	Muestra	34
3.3	Técnicas de recolección de datos	34
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	34
CAPÍTULO IV		36
RESULTADOS		36
4.1	Análisis de resultados	36
4.2	Contrastación de hipótesis	45
CAPÍTULO V		51
DISCUSIÓN		51
5.1	Discusión de resultados	51
CAPÍTULO VI		53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		53
6.1	Conclusiones	53
6.2	Recomendaciones	53
REFERENCIAS		54
7.1	Fuentes documentales	54
7.2	Fuentes bibliográficas	54
7.3	Fuentes hemerográficas	55
7.4	Fuentes electrónicas	55
ANEXOS		58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Comparativa de habilidades comunicativas por especialidades

Tabla 2.- Comparativa de relaciones interpersonales por especialidades

Tabla 3.- Habilidades comunicativas en SENATI

Tabla 4.- Relaciones interpersonales en SENATI

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Habilidades comunicativas de la especialidad de Desarrollo de Software.

Figura 2.- Habilidades comunicativas de la especialidad de Diseño Gráfico Digital.

Figura 3.- Habilidades comunicativas de la especialidad de Ingeniería de Software con Inteligencia Digital.

Figura 4. Comparativa de habilidades comunicativas por especialidades

Figura 5.- Comparativa de relaciones interpersonales por especialidades

Figura 6.- Relaciones interpersonales en la especialidad de Desarrollo de Software

Figura 7.- Relaciones interpersonales en la especialidad de Diseño Gráfico Digital

Figura 8.- Relaciones interpersonales en la especialidad de Ingeniería de Software con Inteligencia Artificial

Figura 9.- Habilidades comunicativas en SENATI

Figura 10.- Relaciones imterpersonales en SENATI

RESUMEN

Objetivo: Determinar de qué manera la práctica de habilidades comunicativas influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial – SENATI – Huaura. **Materiales y métodos:** Se diseñó de una manera no experimental-transversal. La muestra estuvo constituida por 60 estudiantes, a razón de 20 estudiantes por cada especialidad: Desarrollo de Software, Diseño Gráfico Digital e Ingeniería de Software con Inteligencia Artificial. Se aplicaron dos cuestionarios, una sobre habilidades comunicativas y otra sobre relaciones interpersonales, mediante la técnica de encuesta. **Resultados:** Las habilidades comunicativas de emisión, recepción, comunicación no verbal y asertiva o de autoafirmación se evidencian en porcentajes muy satisfactorios. Además, las relaciones interpersonales Pasiva, Agresiva, Manipuladora y Asertiva de igual manera están presentes en porcentajes muy significativos. **Conclusión:** Las habilidades comunicativas influyen en las relaciones interpersonales en SENATI-Huaura

Palabras clave: Relaciones interpersonales, habilidades de comunicación, clima organizacional.

ABSTRACT

Objective: To determine how the practice of communication skills influences the interpersonal relationships of the students of the National Industrial Work Training Service - SENATI - Huaura. **Materials and methods:** It was designed in a non-experimental-transversal way. The sample consisted of 60 students, at the rate of 20 students for each specialty: Software Development, Digital Graphic Design and Software Engineering with Artificial Intelligence. Two questionnaires were applied, one on communication skills and the other on interpersonal relationships, using the survey technique. **Results:** The communication skills of emission, reception, non-verbal and assertive communication or self-affirmation are evidenced in very satisfactory percentages. In addition, passive, aggressive, manipulative and assertive interpersonal relationships are also present in very significant percentages. **Conclusion:** Communication skills influence interpersonal relationships in SENATI-Huaura.

Keywords: Interpersonal relationships, communication skills, organizational climate

INTRODUCCIÓN

El proceso de socialización en todos los niveles y ámbitos de sociedad, tiene directa relación con el manejo de las relaciones interpersonales. Determina una forma peculiar de vivir de las personas y su intercambio con otros para el desarrollo de proyectos, procesos y ejecuciones de determinadas actividades.

Muchas relaciones son más saludables que otras, algunas casi siempre se tornan en tóxicas por efecto de uno o más miembros que no son compatibles en su metas y objetivos. Los vínculos que se establezcan permitirán el desarrollo de niveles y formas de comunicación que son la base de la construcción de determinadas relaciones interpersonales.

En las instituciones educativas es muy importante conocer estas relaciones por cuando tienen enorme importancia en el proceso enseñanza-aprendizaje. Los estudiantes en su proceso formativo necesariamente forman equipos de trabajos para realizar actividades durante corto o largo tiempo, y los logros de aprendizaje que obtengan dependerán mucho de las habilidades comunicativas que practiquen para vivenciar terminadas relaciones interpersonales. En buena cuenta, los éxitos dependerán en gran medida de cómo se relacione con sus compañeros, y desde luego también con los docentes.

En el presente caso, se han considerado 4 habilidades comunicativas, que son: habilidades de recepción, habilidades de emisión, manejo de comunicación no verbal y habilidades asertivas o de autoafirmación. Y las relaciones interpersonales más relevantes que se han tenido en cuenta son: asertivo, agresivo, manipulador y pasivo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Arce y Malvas (2014), consideran que:

En la gestión de las organizaciones educativas uno de los factores más influyentes es el clima organizacional, cuyo impacto en las relaciones interpersonales de los trabajadores puede ser positivo o negativo. A su vez, el clima organizacional y las relaciones interpersonales repercuten de forma favorable o desfavorable en la marcha de la institución. Generalmente se considera clima organizacional al ambiente humano donde se desenvuelven los trabajadores; este clima influye para que el trabajador brinde sus conocimientos y habilidades sociales. Por eso es necesario que las organizaciones se preocupen por conocer e investigar sobre el clima organizacional, puesto que el comportamiento de los individuos en la organización genera muchas veces un ambiente que afecta tanto a estos como a los objetivos de la misma (p.16).

Es importante remarcar que las relaciones interpersonales tienen una relación directa con la conducta y el comportamiento de las persona que laboran en las instituciones, donde generalmente los trabajadores tratan de encontrar la forma más adecuada de convivencia más adecuada, lo que tiene relación con su productividad y satisfacción por su labor en equipo para concretar la visión compartida de la institución. Por eso, en el centro laboral se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza también la comunicación gestual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como

son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar.

Es digno reconocer que las relaciones interpersonales son relevantes en tanto que las instituciones educativas dependen su desarrollo a su nivel de productividad alcanzados. El logro de las metas individuales y corporativas son el resultado de las buenas relaciones, el trato justo y equitativo que recibe el personal, y estas consideraciones se reforzarán para alcanzar el desarrollo deseado que brinde bienestar a todos. En las instituciones educativas, la comunicación interpersonal hará que el personal directivo, jerárquico, docentes, administrativos y padres de familia estén relacionados y establecer puntos de convergencia y criterios comunes que beneficien a la institución y al servicio que ésta ofrece a la comunidad. Hay que reconocer que las habilidades comunicativas positivas y practicadas están vinculadas a una comunicación que favorece el desarrollo de las relaciones interpersonales significativas. En ese sentido se ha tomado el tema de relacionar las habilidades comunicativas y las relaciones interpersonales que existe en el SENATI Huaura.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la práctica de habilidades comunicativas influyen en las relaciones interpersonales de los estudiantes del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial – SENATI - Huaura?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la práctica de habilidades de recepción influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI?
- b) ¿De qué manera la práctica de habilidades de emisión influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI?
- c) ¿De qué manera la práctica de manejo de comunicación no verbal influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI?

d) ¿De qué manera la práctica de habilidades asertivas o de autoafirmación influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la práctica de habilidades comunicativas influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial – SENATI – Huaura.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera la práctica de habilidades de recepción influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.
- b) Identificar de qué manera la práctica de habilidades de emisión influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.
- c) Describir de qué manera la práctica de manejo de comunicación no verbal influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.
- d) Establecer de qué manera la práctica de habilidades asertivas o de autoafirmación influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica porque permitirá determinar la relación que existe entre las Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales en estudiantes del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial – SENATI Huaura, y tomar conciencia sobre la capacitación que necesita el personal para poder desarrollar sus funciones eficientemente. La investigación también se justifica porque nos permitirá identificar las características y tener ideas mucho más acertadas del sector educativo en estudio, Además esta investigación se realiza con el fin de proporcionar información válida, confiable y oportuna, a las autoridades, a los investigadores, a los estudiantes de SENATI y a todos los ciudadanos de la provincia de Huaura, Región Lima Provincias y a todos los peruanos sobre la relevancia que tiene la relación de las habilidades

comunicativas con las relaciones interpersonales. A nivel teórico se justifica ya que se recopilará información sobre estas dos variables: habilidades comunicativas y relaciones interpersonales. La justificación práctica de esta investigación se desarrollará para encontrar alternativas viables para mejorar el ambiente de estudio. Para la justificación metodológica se utilizarán métodos, técnicas y procedimientos válidos y confiables a través de los cuales se obtendrán resultados de la investigación, además la información será de gran utilidad porque ayudará a realizar mejoras en el SENATI en cuanto clima laboral y de estudios.

1.5 Delimitaciones del estudio

La investigación se realizará en el año 2020 con estudiantes del SENATI de las diversas especialidades y en ambos géneros, que se encuentren matriculados y activos en el año académico 2020-I.

1.6 Viabilidad del estudio

La parte económica está garantizada por la investigadora. El sector ambiental no tendrá ningún impacto negativo por cuanto la naturaleza de ésta investigación es descriptiva correlacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Orduña (2006), citado por (Arce y Malvas 2014), considera su investigación:

Es de tipo mixto, donde el investigador combina las técnicas, métodos, conceptos o lenguaje cuantitativo y cualitativo, mediante los métodos cualitativos como investigación-acción, método etnográfico, método biográfico o historias de vida, método comparativo, a través de estudios exploratorio y descriptivo, pero con alcances correlacionales (sin estadística). Por otra parte el método cuantitativo se interesa por identificar relaciones causales a los fenómenos observados. La población objeto de estudio real estuvo constituido por 28 sujetos de 30 a 45 años. Los datos se obtuvieron por medio de Test sociométrico. La conclusión alcanzada fue que las relaciones interpersonales influyen en el clima organizacional (p. 24).

Valdés (2010), (citado por Sarmiento, 2019), en su tesis:

Desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes en condiciones de universalización en Cuba. Universidad a distancia. Atlantic International University. Estados Unidos de América, para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Educación, arriba a la siguiente conclusión: Podemos inferir que las principales causas que afectan el desarrollo eficiente de las habilidades comunicativas en los estudiantes universitarios se evidencian en la expresión oral y escrita incidiendo negativamente en el desarrollo de las competencias lingüísticas en las condiciones de

universalización., sin embargo, escribir, es el acto de expresar ideas, sentimiento y deseos por medio de la forma escrita de la lengua. El aprendizaje de la escritura, además del desarrollo de destrezas motrices, requiere de la habilidad para organizar las ideas con el fin de representarlas por medio del sistema escrito (p. 19).

Calle (2009), citado Guerrero 2017, realizó la tesis: Factores que intervienen en las competencias comunicativas en los educandos de primaria de las Escuelas primarias del Valle del Cuenca. Universidad de los Andes, Colombia para optar el grado de magister en Ciencias de la Educación, en la cual plantea a las siguientes conclusiones:

Los educandos de educación primaria de las escuelas del Valle del Cuenca presentan un nivel moderado en las competencias comunicativas ocasionados por los siguientes factores: no tienen espacios para desarrollar las competencias comunicativas en sus hogares y porque las clases que reciben son verticalistas por parte de los docentes (p. 9).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Sarmiento (2019), considera que su:

La tesis, de característica cuantitativa y correlacional, trata de la relación entre las habilidades comunicativas y la comprensión lectora de los estudiantes de la Institución Educativa Nro. 2023 Augusto Salazar Bondy de San Martín de Porres – Lima. La investigadora logró cumplir con el objetivo propuesto y la verificación de la hipótesis formulada, para lo cual utilizó como instrumentos fichas de observación validadas con el Alfa de Cronbach y opinión de expertos respectivamente, aplicados a los estudiantes antes mencionados. Los datos fueron analizados mediante la Estadística inferencial de la mediana para cada caso. La investigación tuvo como muestra a 30 estudiantes de la Institución Educativa Nro. 2023 Augusto Salazar Bondy de San Martín de Porres – Lima, elegidos y determinados por criterio de la tesista. Se concluyó que existe relación significativa entre las habilidades comunicativas y la comprensión lectora de los estudiantes de la

Institución Educativa Nro. 2023 Augusto Salazar Bondy de San Martín de Porres – Lima (p. xii).

Ascencios (2017), su investigación tuvo como propósito:

Demostrar cómo influyen las habilidades comunicativas y cognitivas con el desempeño docente en la Red 08, del distrito de Carabayllo. UGEL – 04. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, utiliza el análisis de datos para contestar a preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas. La investigación es básica porque orienta a nuevos conocimientos y campos de investigación, de igual modo es explicativa porque trata de encontrar y dar una explicación del fenómeno al cual nos referimos, es de naturaleza no experimental, presentando un diseño descriptivo permitiendo evidenciar el grado de influencia entre las variables. Resultados del análisis descriptivo tenemos que las Habilidades Comunicativas de los docentes presenta un nivel alto, con 64 %, un nivel medio de 35% y un nivel bajo 0%, de igual forma tenemos que las habilidades cognitivas de docente presenta un nivel alto, con 95%, nivel medio con 4,3% y bajo 0% y en el desempeño docente el 83% presenta un nivel medio el nivel alto presenta un nivel de 16,3%. Así mismo en base a la hipótesis general tenemos como resultado que las habilidades comunicativas y cognitivas no influyen en el desempeño docente, con un nivel de significatividad de 576. En las hipótesis específicas 1, el nivel de significatividad fue de ,984. Hipótesis específica 2 ,753 el nivel de significatividad, hipótesis 3 con 751 el nivel de significatividad y la hipótesis específica 4 con un nivel de significatividad de ,989. Por lo tanto se concluye que las habilidades comunicativas y cognitivas no influyen en el desempeño de los docentes del distrito de Carabayllo en el distrito de Comas (pp. xi-xii)

Arce y Malvas (2014), sostienen que:

En el contexto mundial, nacional y local existe una marcada preocupación por mejorar el clima organizacional de las instituciones educativas a través de una mejora de las relaciones interpersonales con la finalidad de lograr los objetivos institucionales. Si en las organizaciones educativas existe un clima favorable y buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores,

mayores serán las posibilidades de que esta ofrezca un servicio de calidad a la población. Pero se observó que en las instituciones educativas de Huari tanto el clima como las relaciones interpersonales son deficientes. Esta situación dio lugar a la pregunta ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la Institución Educativa “Manuel González Prada” de Huari - 2013? Para responder se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Se realizó con una muestra no probabilística de 48 trabajadores entre directivo, jerárquico, docente y administrativos. La evidencia se recogió mediante un cuestionario de 35 ítems, cuya validez se verificó recurriendo a juicio de expertos, con una opinión favorable del 86%; la confiabilidad se constató mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, que arrojó $\alpha = .944$ (excelente confiabilidad). Los resultados demostraron que entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari existe una alta correlación ($r = .790^{**}$), significativa al $.000$ ($^{**}p < .01$). Estos resultados permitirán tomar decisiones e idear crear estrategias para mejorar el entorno laboral en el que se desenvuelven los trabajadores (p. xi).

Poma (2011), citado por Guerrero (2017), en la tesis: “Didáctica lúdica para el desarrollo de las habilidades comunicativas en estudiantes del 5to grado de secundaria de la Institución Educativa “José Carlos Mariátegui” – Huancayo”, presentada a la Universidad Nacional del Centro del Perú, para obtener el título profesional de Licenciado en Literatura, en ella plantea las siguientes conclusiones:

Es importante mencionar que la didáctica con la que el profesor pretende facilitar los aprendizajes de los estudiantes, integrada por una serie de actividades que contemplan la interacción de los alumnos con determinados contenidos, debe proporcionar a los estudiantes: motivación, información y orientación para realizar sus

aprendizajes, y debe tener en cuenta algunos principios: a) Considerar las características de los estudiantes: estilos cognitivos y de aprendizaje. b) Considerar las motivaciones e intereses de los estudiantes. Procurar amenidad del aula. c) Organizar en el aula: el espacio, los materiales didácticos, el tiempo. d) Proporcionar la información necesaria cuando sea preciso: web, asesores (p. 10).

Guerrero (2017), considera:

Que las habilidades comunicativas son las formas en que el ser humano utiliza la lengua para diferentes propósitos: comunicarse, aprender y pensar. Estas son fundamentalmente cuatro: escuchar, hablar, leer y escribir. Se tomó como base a las teorías cognitivas del aprendizaje, pues estas se focalizan en el estudio de los procesos cognitivos y socializados para la construcción de los aprendizajes. Se planteó y formuló el problema de investigación ¿Cuál es la influencia de las estrategias activas interdisciplinarias en el fortalecimiento de las Habilidades Comunicativas en los estudiantes del VII ciclo, Especialidad Primaria, de Educación Superior no Universitaria del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Rafael Hoyos Rubio” de la provincia de San Ignacio, en el año 2014?. El objetivo fue determinar la influencia de las estrategias activas interdisciplinarias en el fortalecimiento de las habilidades comunicativas en los estudiantes. La muestra estuvo conformada por 20 estudiantes de Educación Superior no Universitaria. La investigación es de tipo cuantitativa aplicada con diseño pre experimental, permitiendo elaborar los instrumentos de investigación y la estrategia metodológica, los mismos que fueron aplicados en el pre test y el pos test. Los resultados evidencian que la aplicación del programa de estrategias activas interdisciplinarias fortalecen significativamente las habilidades comunicativas (80%) de los estudiantes que conforman la muestra de estudio. En las dimensiones se observa que existe un mejoramiento: escucha (75%), lee (85%), escribe (85%) y habla (70%). Con lo cual se demuestra que los objetivos se han cumplido y que la hipótesis de la investigación ha sido confirmada (p. xii).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Habilidades comunicativas

Arce y Malvas (2014), considera que:

La comunicación es un proceso que permite al hombre intercambiar el mensaje, a través de un sistema de signos, símbolos o comportamientos comunes, mediante la comunicación verbal y no verbal (Dalton, 2007, p. 86). En el proceso de interacción dentro de una institución, un profesor, un trabajador envía mensajes a sus colegas o al director o de manera viceversa (en el caso de las organizaciones educativas). El mensaje se envía de diferentes maneras, mediante el uso de la palabra oral o escrita (verbal); o a través de gestos, movimientos, expresión facial, etcétera (no verbal), según el propósito comunicativo que son interpretados por el interlocutor. La comunicación es, pues, la vía más importante por donde circulan todos los mensajes que se emiten a cada segundo en el mundo (Alborés, 2005, p. 3). Es por ello que nadie podría asegurar su existencia sin comunicarse con los demás. La comunicación en sus diversas formas y códigos es imprescindible y decisiva. La comunicación se define como un circuito en el que interactúan y se interrelacionan de manera simultánea dos o más personas a través de un conjunto de signos o símbolos comunes a ambos (Diez, 2006, p. 8). En la actualidad, gracias a la tecnología el canal de la comunicación permite que la comunicación se produzca al instante. Por ello el uso de algunos canales es masificado y hace que los mensajes lleguen más rápido al destinatario (p. 45).

2.2.2 Los tipos de comunicación en una organización

Arce y Malvas (2014), al respecto, sostienen que:

En una organización hay cuatro tipos de comunicación: descendente, ascendente, horizontal o lateral, y transversal.

La comunicación descendente. Proviene de la alta dirección de la institución. Su propósito es dar a conocer y establecer su política, objetivos, valores, normativas, asignación de tareas, esto requiere un fuerte liderazgo democrático y empatía hacia los colaboradores, en tanto se utilizan generalmente órdenes, para comunicar objetivos, cambios estructurales o de puesto (pp. 45-46).

Así mismo, Arce y Malvas (2014), seguidamente proponen otro tipo:

Comunicación ascendente. Surge de la base, del personal de la organización, es decir de los administrativos, auxiliares, docentes hacia el director o a quienes ocupan cargos jerárquicos sobre informes de una actividad o proyecto, situaciones conflictivas. Esta comunicación se concreta cuando los subalternos o trabajadores de nivel de nivel inferior requieren enviar mensajes a sus jefes o directores que se encuentran en un nivel superior. Se ha comprobado que este tipo de comunicación no es tan usual por temor a sus superiores (pp. 45-46).

Además, Arce y Malvas, consideran dos tipos:

Comunicación horizontal o lateral. Se centra en facilitar la comunicación bidireccional entre grupos de trabajo, departamentos, personal de línea y de staff para facilitar el funcionamiento de la organización y fomentar la eficiencia en el proceso de gestión.

Comunicación transversal. Abarca todos los niveles jerárquicos con el propósito de emplear un lenguaje común y busca conseguir una gestión participativa y democrática (p. 55).

Una persona puede ejecutar una adecuada comunicación pertinente y relevante, pero tiene que saber gestionar la empatía y los buenos modales de acercamiento interpersonales, puesto que todas las personas requieren ser bien tratadas para ser recíprocos. Todos tenemos aspectos positivos o negativos, y va a depender mucho de la gestión de estas cualidades para formar grupos de amistades, lo que puede llevar a realizar proyectos exitosos. Todos anhelamos tener una convivencia basada en las afinidades y diferencias que marcan nuestras personalidades.

2.2.3 Formas de habilidades comunicativas

Por interesar a crear una buena base teórica a nuestra investigación, tomamos la propuesta de Arce y Malvas (2014), que consideran:

Comunicación asertiva La comunicación asertiva es una habilidad que posee la persona para expresar lo que cree, piensa o siente sin agredir a los demás, sin herir las susceptibilidades. Esto quiere decir que el individuo debe saber cuál es la forma y manera de manifestar adecuadamente su opinión en un marco de respeto y afecto, pero diferenciando lo que es

positivo y negativo. Autores afirman que la comunicación asertiva consiste en expresar lo que se piensa sin ofender o atacar con opiniones agresivas; después ni las disculpas justifican lo manifestado en ese momento. Las opiniones tienen que ser atinadas y acertadas. Antes de lanzar un punto de vista, se tiene que pensar en las consecuencias que este puede generar o afectar a alguien (pp. 47).

Además, Arce y Malvas (2014), que consideran:

La comunicación empática La comunicación empática es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, es generar una relación de cordialidad, amabilidad, sinceridad y de deducir su reacción. La persona que ha desarrollado la capacidad de comunicarse en forma empática con sus pares tiene el don de saber comprender lo que sienten y piensan los demás; siempre se comunicará de modo adecuado y dirá lo pertinente y en la forma debida. También afirman que la comunicación empática es la habilidad para entender las emociones de los demás y tratarlos de manera adecuada, con amabilidad. Esta capacidad es la pieza angular de la comunicación en el entorno laboral. En el ambiente escolar se debe promover una adecuada comunicación entre los directivos, jerárquicos, docentes, auxiliares, administrativos, es decir, con todo el personal de la institución. Por otro lado, también se debe mantener una buena comunicación con los estudiantes y padres de familia (pp. 47-48).

Así mismo, Arce y Malvas (2014), consideran:

La capacidad de escucha Escuchar es muy importante en el proceso de comunicación; aunque a pesar de los esfuerzos muy poco se practica. Escuchar es fundamental en una comunicación interpersonal o grupal, en todos los niveles, en las reuniones. A través de ella se puede fomentar sentimientos positivos de empatía y asertividad. La capacidad de escucha es uno de los aspectos fundamentales para fortalecer las relaciones humanas sólidas. Cobra mucha importancia en todas las actividades que desarrollamos con nuestros colegas, estudiantes, padres o directivos para lograr acuerdos o resultados positivos que beneficie a todos. Pero las barreras (como falta de interés del interlocutor, ruidos externos, vocabulario limitado, bajo volumen de la voz, prejuicios, uso del lenguaje vulgar) provocan malestar en el emisor o receptor. Escuchar de manera activa es un

esfuerzo consciente que debe convertirse en una práctica frecuente para evitar el deterioro de las relaciones (p. 48).

2.2.4 Principales habilidades comunicativas

Desde el enfoque comunicativo de la lengua, Cassany (2003) plantea que hablar, escuchar, leer y escribir son cuatro habilidades comunicativas que el usuario de una lengua debe dominar para poder comunicarse con eficacia en todas las situaciones posibles. Lo que significa que el uso de la lengua solamente puede realizarse de cuatro formas distintas, según el papel que tiene el individuo en el proceso de comunicación, o sea, según actúe como emisor o como receptor, y según si el mensaje sea oral o escrito. Las habilidades comunicativas deben desarrollarse de manera integral y activa. Y para tener una amplia visión de cada una de ellas las presentamos a continuación:

Montes y Quispe (2018) citan a Cassany (2003):

- a) **Habilidades Comunicativa:** Escuchar es saber escuchar es comprender y reaccionar ante lo que dicen las personas con las que nos relacionamos, por ejemplo lo que cuenta la abuela, el saludo de un vecino, una pregunta de una amiga, una solicitud oral en la escuela, una inquietud de otra persona, y lo que se dice en los medios de comunicación oral como la radio, la televisión, entre otros. Cuando una persona posee la habilidad de escuchar, comprende fácilmente los mensajes y actúa de acuerdo con lo que ha comprendido. La escucha no se limita a oír, implica un complejo proceso de construcción de significados que evoluciona en la medida en que se domina mejor la lengua y se tiene un mayor nivel de competencia lingüística. La escucha además de depender para su desarrollo de la lengua oral y de las oportunidades que le brinda su entorno, depende del interés y disposición de los que escucha. En este sentido, los hablantes tenemos la posibilidad de influir en los oyentes para conseguir una mayor atención en lo que comunicamos. Para la cual se debe desarrollar las estrategias más apropiadas para eliminar la constante de que nuestros oyentes no recuperan fácilmente la información de un discurso oral. La escucha es una habilidad básica en la vida social. La escucha como ejercicio de la

voluntad y la atención, diferente del oír puramente sensible, podemos oír música de fondo mientras trabajamos o estudiamos, pero debemos escuchar el informativo radial para decidir si llevamos o no el paraguas. Pocas veces reflexionamos sobre esta posibilidad de dar direccionalidad a nuestra atención y de recuperar de manera selectiva y activa la información recibida a través del oído (p. 87).

Montes y Quispe (2018) citan a Conquet (1983) quien señala que un buen oyente se caracteriza por el dominio de cinco aptitudes:

- a. Aptitud para reagrupar las diferentes partes del discurso y así poder deducir de ellas la idea central o las ideas principales.
- b. Aptitud para discernir rápidamente lo que se aproxima o lo que se aparta del tema.
- c. Aptitud para hacer deducciones lógicas a partir de lo que se ha entendido.
- d. Aptitud para utilizar plenamente las claves del contexto verbal.
- e. Aptitud para seguir, sin perderse, un razonamiento complejo. (p. 84)

Montes y Quispe (2018) citan a Cassany (2003):

- b) Habilidad Comunicativa:** Hablar es dar a conocer por medio de la expresión oral lo que se piensa, se siente y se quiere. Quien envía un mensaje en forma oral espera que los demás lo comprendan y actúen de acuerdo con el mismo. La habilidad de hablar tiene relación directa con el vocabulario que maneja la persona, éste le permite tener fluidez en la expresión y riqueza de contenido. La lengua oral es la manera natural en la que aprendemos nuestra lengua materna, coloquialmente se dice que las personas aprenden a hablar su lengua materna en la infancia, sin embargo a lo largo de su desarrollo se pueden aprender otras habilidades; la lengua oral permite la comprensión y la expresión de mensajes, la elaboración de ideas, la interacción comunicativa con otros, la reflexión y la solución de problemas, entre otras funciones. Por ello, la habilidad comunicativa del habla o acto de hablar (entiéndase por habla, la actividad de hablar) es un componente importante en el

desarrollo de la lengua, sin embargo no es el único; el habla es el producto más visible de la expresión de mensajes, que se apoya en la existencia de un amplio bagaje interno para la adecuada elaboración y estructuración de ideas (p. 38).

Montes y Quispe (2018) citan a Cassany (2003), y consideran:

Los principales componentes de la habilidad del habla que se manifiestan de manera visible son la articulación, la pronunciación, la fluidez y la voz, cuyas principales cualidades son: tono, timbre, intensidad, ritmo y melodía. Por su parte, la lengua oral, al ser una versión de la capacidad lingüística, presenta todas las características y proceso propios del lenguaje. “Así el suceso del habla estaría estrechamente vinculado con la planificación verbal y esta dependería de tres factores: del código lingüístico, con sus implicaciones sociológicas de roles y estructura social; orientaciones motivacionales y estrategias de solución de problemas en el plano psicológico, y de condiciones neurofisiológicas”. (Infante, 1993, p. 101). La expresión oral es una de las formas que tienen los seres humanos para comunicarse, al respecto la expresión oral es lo primero que aprendemos lo cual hacemos de forma natural y en el entorno familiar por imitación, sustenta los aprendizajes básicos que realizamos en la infancia, es la forma básica de relación social y es una actividad esencial de la conducta comunicativa. En algunos casos lo hacemos utilizando los medios de comunicación, tales como la radio, porque ella genera una situación comunicativa muy particular, en la que emisor y receptor se ven sin ser vistos, en la que se perciben espacios sin ser percibidos, en la que, sobre la nada, se dibujan mares, ríos, montañas, animales, rostros, sonrisas, tristezas. La radio, como muchas veces se ha dicho, es un medio ciego, pero también es, al mismo tiempo, un mundo a todo color. La radio es todo eso porque, en aquel que la escucha, genera constantemente imágenes mentales que, a diferencia de esas otras imágenes que ofrecen el cine, la televisión, la prensa, la fotografía o los videojuegos, por citar algunos ejemplos, no están limitadas por espacios, ni por pantallas, ni por colores, ni por sonidos. Y tampoco están limitadas, ni mucho menos, por el lenguaje

radiofónico; un lenguaje que, como luego veremos, presenta una gran riqueza expresiva y unas extraordinarias posibilidades de explotación (pp. 38-39).

Así mismo, Montes y Quispe (2018) citan a Cassany (2003):

c) Habilidad comunicativa: Leer Solé (1987, p. 91) asevera que leer es descifrar el contenido de lo escrito en papel o en otro material, por otra persona o por uno mismo, con el fin de comprender un mensaje. El proceso de lectura es complejo porque implica una serie de habilidades como el análisis, la síntesis y la evaluación. El acto de leer lleva a la persona a construir significados propios a partir textos escritos. Leer es un proceso de interacción entre el lector y el texto, proceso mediante el cual el primero intenta obtener alguna información pertinente para satisfacer sus objetivos de lectura. Pese a la existencia, en la vida moderna, del cine, la radio y la televisión, los anticuados medios de comunicación, lectura y escritura, aún son los indiscutibles primeros pasos hacia el éxito entre los adultos modernos. La lectura (actividad) o la actividad de leer, es una actividad caracterizada por la traducción de símbolos o letras en palabras y frases que tienen significado para una persona. Una vez descifrado el símbolo se pasa a reproducirlo, así pues, la primera fase del aprendizaje de la lectura está ligada a la escritura. El objetivo de la lectura es hacer posible comprender los materiales escritos, evaluarlos y usarlos para nuestras necesidades. La lectura se define como un proceso constructivo al reconocer que el significado no es una propiedad del texto, sino que se construye mediante un proceso de transacciones flexible en las que el lector le otorga un sentido al texto (Gómez, 1995, p. 20). Leer proporciona a las personas la sabiduría acumulada por la civilización. Los lectores maduros aportan al texto sus experiencias, habilidades e intereses; el texto, a su vez, les permite aumentar las experiencias y conocimientos, y encontrar nuevos intereses. Para alcanzar madurez en la lectura, una persona pasa por una serie de etapas, desde el aprendizaje inicial hasta la habilidad de la lectura adulta. Cuando leemos ponemos en juego operaciones del pensamiento con la finalidad de atribuir un sentido al texto, de entenderlo:

a. Seleccionamos aquello que vamos a leer e acuerdo a nuestras necesidades. b. Relacionamos lo leído con mis experiencias. c. Utilizamos todo lo que sabemos con relación al texto leído. d. Discriminamos lo conocido de lo nuevo. e. Distinguimos lo relevante de lo accesorio. f. Realizamos anticipaciones. g. Ponemos en juego creencias, sentimientos, deseos, etc. h. Nos formulamos preguntas y buscamos respuestas. i. Estamos atentos para ver que entendemos y que no. j. Releemos partes que nos resultaron confusas (pp. 40-41).

Además, Montes y Quispe (2018) citan a Cassany (2003):

d) Habilidad comunicativa: Escribir, es el acto de expresar ideas, sentimiento y deseos por medio de la forma escrita de la lengua. El aprendizaje de la escritura, además del desarrollo de destrezas motrices, requiere de la habilidad para organizar las ideas con el fin de representarlas por medio del sistema escrito. Según Carlino (2006, p. 37), escribir es para el estudiante un acto de cruzar fronteras o de pararse en el umbral imaginándose cómo cruzar. La necesidad de escribir surge cuando buscamos comunicarnos con alguien a quien no podemos transmitir un mensaje oral mente. La necesidad de extender el alcance de la comunicación más allá de la emisión sonora llevó a buscar otras formas de comunicar el mensaje. Hasta ahora la más utilizada por la humanidad es la escritura. (Gómez, 1995, p. 15). Para escribir se requiere el desarrollo y el control físico, lo mismo que las convenciones del aprendizaje como la ortografía y la puntuación, pero la esencia del desarrollo de la escritura es aprender a componer, a crear significados por medio del texto impreso. Se escribe por multitud de razones, y existen muchos géneros propios del lenguaje escrito: historias, cartas, argumentos y otras formas expositivas, poesía, diarios y noticias. Enseñar a los alumnos a generar esos tipos de textos, cada uno con un propósito especial será la meta permanente de la enseñanza de la escritura desde los primeros grados hasta la enseñanza media y superior. (MINEDU, 2000, p. 240). Para dominar la escritura, además, es necesario desarrollar una serie de conocimientos y habilidades que

nos permitan entender las convenciones del sistema de escritura y su función; la función del escritor supone, ente todo, lo siguiente: tener un motivo para comunicarse, planear el contenido, producir algún texto y revisarlo para atender la necesidad e intereses de la audiencia. (MED, 2000, p. 241). Goodman (2009) plantea una serie de puntos de los cuales podemos extraer los lineamientos para el trabajo práctico. El niño aprende a escribir: a. Escribiendo. b. En un medio social que lo motive. c. Usando la escritura con la intención de comunicarse dirigiéndose a una audiencia. d. Leyendo diferentes materiales escritos. e. Expresándose en una variedad de estilos: cartas, mensajes, cuentos, informaciones, juegos. f. Tomando decisiones personales sobre lo que le interesa escribir. g. Experimentando, arriesgando, construyendo sus propias maneras de expresión. h. Interactuando con sus compañeros y discutiendo sus hallazgos. i. Con un maestro que favorezca todo este ambiente en el aula escolar. (pp. 41-42).

Como se observa, la habilidad de la lectura y la escritura están estrechamente ligadas, por ello se puede manifestar que las competencias en lenguaje oral y escrito constituyen en un factor importante para la definición de la existencia social y cultural, el rol que cumple la persona en la sociedad, su forma de desenvolverse en ella, las posibilidades de disfrutar sus beneficios y las herramientas disponibles para modificarla. El mundo actual funciona, en gran parte, gracias a la comunicación escrita de las personas e instituciones, a través de distintos tipos de textos que satisfacen variados objetivos inherentes a la vida en sociedad. Es así como la existencia social y cultural de una persona está estrechamente ligada a su capacidad de leer y escribir en forma exitosa los textos que conforman su entorno letrado. Resulta entonces, que aprender a hablar, a leer y escribir significa, entre otras cosas, aprender a participar en eventos comunicativos, en tal sentido, la actividad a través de la cual se enseña, reviste una gran importancia respecto al aprendizaje del lenguaje; es decir, no son únicamente los contenidos que se abordan los que importan, sino también lo que se hace con ellos; la actividad es una parte medular de lo que se aprende. Por lo antes señalado resulta el hecho de desarrollar las distintas

modalidades del lenguaje (escuchar, hablar, leer y escribir) dentro de contextos sociales significativos, por eso es importante el enfoque constructivista, donde el estudiantes sea capaz de construir sus propios conocimientos partiendo de sus experiencias previas, desarrollando con ello su capacidad de aprendizaje. Este proceso no se presenta solo, el docente es un factor muy importante, quien a través de la observación deberá contar con elementos para saber en qué momento propiciar este tipo de interacción, para ello cuenta con la información obtenida por medio de los procesos metacognitivos aplicados a su práctica docente.

2.2.5 Formas de mejorar las habilidades comunicativas

UNIVERSIA (Universidad de Colombia, 2010), propone cinco formas de mejorar las habilidades comunicativas ayudan a convertirte en un excelente comunicador:

1. No hables por encima de los demás. El diálogo debe ser una dinámica de ida y vuelta entre dos personas, por lo que es importante que no interrumpas a tu interlocutor cuando está exponiendo sus ideas. Si lo haces, no sólo quedarás como un irrespetuoso sino que tampoco entenderás lo que te están tratando de decir.
2. No termines las frases ajenas. Muchas veces pensamos que por concluir las frases del que está hablando lo estamos ayudando de alguna manera. Sin embargo, este tipo de actitud suele generar molestia en los demás y puede ser tomada como un abuso de poder.
3. Usa el parafraseo. Repite una y otra vez tus ideas expresándolas de forma distinta. El parafraseo es una excelente herramienta para reafirmar tus pensamientos y verificar que hayan sido comprendidos de forma correcta sin lugar a confusiones.
4. Escucha activamente. No te limites solamente a escuchar en silencio lo que tienen para decirte los demás. Llegado el momento, es importante que tengas la capacidad de dar tu opinión siempre respetando el punto de vista ajeno.
5. Mantén contacto visual. Si miras a tu interlocutor a los ojos, le darás la seguridad de estar escuchando con atención lo que dice. Además, el contacto visual te ayudará a mantenerte concentrado en generar un buen diálogo (pp. 43-44).

2.2.6 Concepto de relación interpersonal

Pérez y Gardey (2008), lo conceptualizan de la manera siguiente:

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente.

El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas. Sin embargo, es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos beneficios, tales como un puesto de trabajo; incluso en esos casos, existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente.

Por eso, los psicólogos insisten en que la educación emocional es imprescindible para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permiten el desarrollo de habilidades sociales, estimulan la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. La intención es promover el bienestar social. La comunicación ha cambiado considerablemente en las últimas décadas, debido principalmente a las posibilidades que ofrece Internet. Tomando en cuenta simplemente su impacto en las relaciones interpersonales, se ha visto un abandono cada vez mayor del contacto presencial en pos de encuentros virtuales. En los años 90 y principios de la década del 2000 las aplicaciones de chat constituían el medio más usado para

alcanzar dicho objetivo, y en muchos aspectos resultaba más práctico que el teléfono, especialmente para conversaciones largas e interrumpidas frecuentemente.

Al día de hoy, la mayoría de la gente vive de acuerdo al modelo «siempre conectados», que consiste en un acceso transparente a los servicios de comunicación e información, sin necesidad de ejecutar programas, y con un nivel muy alto de compatibilidad entre los diferentes tipos de datos, para minimizar el trabajo por parte del usuario. Un smartphone es capaz de mantenerse permanentemente conectado a una lista de contactos, de decodificar un mensaje de texto para encontrar números de teléfono y ofrecer la posibilidad de agendarlos automáticamente o direcciones de Internet para poder acceder a ellas con sólo tocarlas, y de realizar llamadas con vídeo, entre otras muchas bondades.

Dichas funciones no sólo representan avances tecnológicos inimaginables para los consumidores hace tan sólo veinte años, sino que han abierto las puertas a un nivel de comunicación muy sofisticado. Sin lugar a dudas, esto tiene sus consecuencias positivas y negativas, según se aproveche. Con respecto al primer grupo, hoy más que nunca es posible compartir conocimientos de todo tipo con las demás personas, sea que se esté hablando de arte y se envíen enlaces a fotografías de las obras de un determinado autor, o de geografía y se utilicen los mapas interactivos como referencia, o bien de idiomas y se haga uso de las innumerables herramientas de estudio presentes en Internet, tales como diccionarios y foros de consulta.

Hay muchos más aspectos positivos, tales como la posibilidad de ver a un ser querido a través de un monitor y poder hablar con él en cualquier momento, sintiendo que *se acortan las distancias físicas*.

Los negativos, por otro lado, giran en torno a un uso desmedido de la tecnología y con el mero objetivo de pasar el tiempo, desaprovechando los recursos que ofrece y dejando de lado el contacto con otros seres vivos (Fuente:

<https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>).

2.2.7 Tipos de relaciones interpersonales

Almeyda (2014), sostiene que el ser humano utiliza diferentes formas de relacionarse, estas dependen de su autoconocimiento, de las impresiones que el individuo tiene del interlocutor, de las situaciones y del contexto. En las aulas el docente y estudiante adoptan estilos eficaces e ineficaces en función de las características emocionales propias de cada uno, de las situaciones y formas comunicacionales que enfrentan.

a) **Agresivo:**

En la relación agresiva la persona defiende sus derechos e ignora los derechos de los demás, utiliza una comunicación unidireccional, ya que no aceptan la retroalimentación por el receptor, por lo tanto su posición existencial se encuentra en el paradigma ganar-perder (Covey, 1997), se centra en el autoritarismo, la actitud agresiva busca la sumisión o pasividad del otro con el fin de imponer sus objetivos. Las personas que manejan este tipo de comunicación aparentemente alcanzan con facilidad lo que se proponen, pero a largo plazo presentan serios conflictos con las personas con las que interactúan, suelen perder fácilmente el control de las situaciones. El predominio de la comunicación agresiva suele generar sentimientos de culpa, disminuir el autoconcepto y rechazo social. Tomando en cuenta los componentes comunicacionales, podemos describir al alumno agresivo como provocador verbal y no verbal; para diversos autores, la agresividad del alumno no está enfocada al docente, se centra en el rol de autoridad que este cumple, de tal forma la respuesta comunicacional ante este tipo de actitud debe acentuar la diferencia y no estimular la semejanza. La comunicación agresiva del docente se evidencia con manifestaciones verbales y no verbales hasta el trato discriminatorio de los alumnos. Se muestra intolerante y autoritario (pp. 37-30).

b) Estilo relacional Pasivo:

La manifestación clara de esta forma de comunicarse es el respeto extremado por los derechos de los otros, son personas con dificultades en manifestar negativas o discrepar con los demás. Se ubica en el paradigma perder – ganar (Covey, 1997), anteponen sus necesidades por los demás, en términos de educación para evitar conflictos en sus relaciones interpersonales. Esto genera problemas en el bienestar físico y psicológico, las consecuencias se observan en el decremento del autoestima, ansiedad y tensión constante; se evidencia reacciones de violencia frente a la tensión que la inhibición les genera. Se detalla en el cuadro 1.3. los elementos comunicacionales de la comunicación pasiva.

Frente a estos componentes el alumno pasivo se caracteriza por falta de iniciativa, posponen sus trabajos y tienen poco coraje de expresar sus sentimientos y convicciones (Vieira, 2007). Necesitan de estímulo constante por parte del docente para optimizar su motivación y su autoestima. El docente pasivo es permisivo, tolerante, no genera el rol de autoridad, de esta manera genera un clima del aula desfavorable para el aprendizaje, ya que la indisciplina del grupo es equivalente a esta forma de comunicar del profesor (p. 39).

c) Manipulador:

El manipulador es una persona inteligente, cuya característica principal es el uso atípico de la comunicación. La escucha activa del mensaje, está supeditada a si la situación es favorable o no. Busca obtener ventaja de los demás por lo que utiliza estrategias verbales y no verbales, las que le permiten obtener superioridad o dominio sobre el interlocutor.

La actitud comunicacional del alumno manipulador, de acuerdo a sus componentes analizados, responden a un discurso seductor, generalmente obtiene ventaja de situaciones complicadas y por todos los medios trata de

conseguir sus objetivos, hasta que se percatan de su juego manipulador y pierde toda credibilidad (Vieira, 2007). El docente que utiliza una comunicación manipuladora afecta la relación con el estudiante, ya que se pierde la confianza y se crea un clima suspicaz. Es importante diferenciar el concepto de *manipular* e *influir*, puesto que el docente generalmente busca influenciar en el alumno para alcanzar los resultados de aprendizaje planteados, se representan las diferencias conceptuales.

En síntesis el docente debe influir en sus estudiantes, manejar objetivos claros con el grupo y que su relación se base en la negociación, entonces resulta un clima favorable para el aprendizaje, es importante que los estudiantes confíen en su profesor académicamente y en la relación interpersonal que mantienen (pp. 40-41).

d) Asertivo:

Los estilos analizados anteriormente generan actitudes comunicacionales ineficaces, que generan situaciones incómodas y relaciones conflictivas, no son estilos sanos desde el enfoque de la interacción humana. La forma de comunicación efectiva, es la que aporta consecuencias positivas en la relación interpersonal y se denomina comunicación asertiva. El estilo comunicacional asertivo es imperecedero en la eficacia de la comunicación educativa, (Elizondo, 2003), conceptualiza a la asertividad como la: “Habilidad de expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y hablar por los derechos de la persona cuando es apropiado” (p. 17), busca el beneficio mutuo en todas las interacciones. Está manera de comunicación permite desarrollar el paradigma de la interacción humana, “Ganar – Ganar” (Covey, 1997), es decir, los acuerdos o soluciones son mutuamente satisfactorios. Para comunicarse asertivamente se requiere de un discurso coherente con los gestos, tono de voz y postura corporal.

La comunicación asertiva permite que la relación estudiante – maestro se fortalezca, ya que el profesor que se siente seguro, transmite a sus

estudiantes seguridad y ejerce influencia interpersonal, al respecto Arends menciona que “ la influencia del profesos sobre los alumnos solo debe utilizarse para alcanzar objetivos escolares y sociales positivos y nunca con la finalidad de dominación personal”, citado por (Vieira, 2007), si tomamos en cuenta esta afirmación concluimos que la función del docente es de influenciar en el alumno para optimizar sus procesos de enseñanza aprendizaje, más no el de manipular de acuerdo a sus intereses. Por lo tanto el docente debe mostrar seguridad en sí mismo, ejercer influencia y guiar a sus alumnos en los procesos cognitivos, sociales y emocionales, permiten la construcción de aprendizajes significativos. Este estilo de igual manera determina las características del estudiante asertivo, en la investigación sobre “La Asertividad en Alumnos Universitarios” realizada por González, Cadoche & Prendes (2005), refieren que un estudiante asertivo posee iniciativa, capacidad de trabajo autónomo, alcanza sus objetivos, así pues, optimiza su rendimiento y asume compromisos con responsabilidad.

En conclusión este tipo de comunicación permite a las personas tomar sus propias decisiones, enfrentan los conflictos en un margen de respeto a sí mismos y a los demás, no tiene problemas en reconocer sus errores y explicar lo que desea sin tener que excusarse. Maneja adecuadamente la empatía, es capaz de decir no como también comprender la situación del otro. Tiene un plan de vida estructurado en el que es perseverante. Es proactiva por lo que mantiene adecuadas relaciones interpersonales y una autoestima en niveles óptimos (pp. 41-43).

2.2.9 Importancia de las relaciones interpersonales

En la comunidad, en la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en forma armónica y pacífica. En el plano laboral, las habilidades de relaciones humanas mejoran la eficiencia, facilita la adaptación a los cambios en el logro de los objetivos organizacionales (Dalton, 2007). Las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio

laboral (Martínez et al., 2010, p. 32). Cuando el ambiente de trabajo es adecuado, el personal se siente cómodo, ello repercute en la persona como en su actividad y, obviamente, en la forma cómo se relaciona con los demás. Para la existencia de buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben desarrollar sus habilidades comunicativas, adquirir compromiso organizacional y tener dominio del estilo de liderazgo democrático mediante la práctica del respeto hacia los demás.

2.3 Definición de términos básicos

Compromiso organizacional El compromiso organizacional es el grado en que un personal se identifica con la institución donde labora, con sus objetivos y metas (Amorós, 2007, p. 73). La aspiración y anhelo del personal es quedarse como integrante de la institución donde labora. El compromiso organizacional es la lealtad e identificación que tiene un individuo con su trabajo y con la política de la organización (Gadow, 2010, p. 57). El compromiso se manifiesta en las actitudes de fuerte convicción y aceptación de los valores y objetivos de la institución, voluntad proactiva en beneficio de la institución, el deseo de participar en la construcción de instrumentos de gestión, documentos, proyectos, interés arraigado por convertirse en parte de la organización. Sin embargo existen trabajadores que no demuestran compromiso con las metas y objetivos de la institución, ello genera malestar en los demás trabajadores y dificulta en el logro de los objetivos previstos. El compromiso organizacional se relaciona con el compromiso laboral, es decir el grado de compromiso que desarrolla una persona para con la institución en la cual labora (Amorós, 2007, p. 73). El trabajador comprometido se identifica con las funciones que desempeña, le interesa lo que realiza, participa activamente en todas las actividades programadas y valora su trabajo. Por lo general demuestran en sus actitudes la responsabilidad, identidad, compromiso y respeto a los demás.

Ambiente institucional

Condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etcétera, de un lugar, de una reunión, de una colectividad o de una época. (Real Academia Española, 2001, p. 134). El ambiente son aquellas condiciones y circunstancias físicas, humanas,

culturales y sociales que rodearán a las personas según corresponda (Definición abc, ambiente, s.f.). Ambiente de trabajo Denominado también clima laboral, se define como la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral, teniendo en consideración los factores o aspectos como ambiente físico y condiciones materiales, propósitos, remuneraciones y beneficios sociales, políticas administrativas, supervisión y control, relaciones sociales, estructura organizacional, comunicación, toma de decisiones y actitud hacia la labor desempeñada (Ruíz, 2009, p.1). Son las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una institución (Definición abc, ambiente de trabajo, s.f.).

Asertividad. Según el Centro de Psicología AARON BECK, la asertividad es uno de los componentes fundamentales de las habilidades sociales junto con la autoestima, la empatía y la inteligencia emocional. Una persona asertiva posee una actitud de autoafirmación y defensa de sus derechos personales, incluyendo como parte de ellos la expresión de sus propios sentimientos, preferencias, opiniones y necesidades de una manera adecuada, y respetando a su vez los derechos de los demás. La asertividad y la autoestima están muy relacionadas. El objetivo de la asertividad es ayudarnos a ser nosotros mismos y a mejorar nuestra relación con los demás, haciéndola más directa y honesta. Podríamos decir que la asertividad es la expresión de una sana autoestima en nuestra relación con los demás.

Capacidad de escucha

La capacidad de escucha es una habilidad que no se le da la importancia necesaria en el proceso educativo, solamente se ha enfatizado en el fortalecimiento y mejora de la capacidad de hablar. Pero, la capacidad de escucha es un elemento fundamental en todas las formas de las relaciones interpersonales por cuanto favorece o debilita a las organizaciones en su misión de adaptarse a los cambios del entorno previniendo las futuras necesidades de los clientes (Ortiz, 2012, párr.1-2).

Clima organizacional

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio

de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización (García, et al, 2012, párr. 1). Para Chiavenato, (como se citó en García, et al., 2012, párr. 5) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica, característica que existe en cada organización. Asimismo menciona el clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Comunicación.

Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor. (Real Academia Española, 2001, p. 609). La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos (Thompson, 2008, párr. 9). El proceso de comunicación implica la emisión de señales, tales como sonidos, gestos o señas con la única intención de dar a conocer un mensaje. Para que la comunicación, el mensaje, llegue a buen puerto, al destinatario, será necesario que cuente con las habilidades de decodificación e interpretación del mensaje. En tanto, en este proceso casi siempre se producirá un feedback, un ida y vuelta, porque una vez que el emisor emite su mensaje el proceso se revierte y el receptor al momento de responder se convertirá en el emisor, siendo el emisor original el receptor del proceso de comunicación (Definición abc, comunicación, s.f.).

Empatía

Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. (Real Academia Española, 2001, p. 885). Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él (Ronderos. S.f., párr. 1). La empatía es la capacidad que un individuo puede sentir aquello que otro tiene y, por tanto, compartir su sufrimiento. La empatía no es equiparable a otros sentimientos ya que es muy peculiar. Sin embargo, puede

relacionarse con el amor, la compasión, el compañerismo y la entrega por el otro (Definición abc, comunicación, s.f.).

Gestión

La gestión está relacionado con la planificación estratégica, organización y control de la estructura de una organización. Es concebida como un capacidad de articular los recursos, generación y mantención de procesos y recursos, capacidad de articular representaciones mentales de los integrantes de una organización y es la capacidad de mantener y generar un conversación lineal con el fin de lograr los objetivos de la organización. Identidad Es el conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan frente a los demás. (Real Academia Española, 2001).

Identidad institucional

Es el conjunto de rasgos colectivos que identifican a una institución educativa de otra. Permanentemente esta colectividad se replantea el ¿qué somos?, ¿qué es lo que queremos? Y ¿a dónde vamos?, en última instancia es sentido de pertenencia. Los rasgos distintivos de estas identidades tienen que ver con la forma como nos vemos colectivamente, con nuestros propósitos, cultura, tradición, condición social, ideas, etcétera. Lo cual nos permite ir identificando con unos y otros, a fin de articularnos con un gran grupo organizacional (Galarza, 2007, párr. 1).

Institución

Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente. (Real Academia Española, 2001). Son estructuras que suponen cierto mecanismo de control u orden social que son creadas justamente para facilitar la convivencia humana y que tienen que ver con el desarrollo de lazos y vínculos grupales en diferentes circunstancias o momentos de la vida. Si bien la idea de institución nos remite en muchos casos a establecimientos concretos como lo pueden ser una escuela, un hospital, una iglesia, etcétera (Definición abc, institución, s.f.). También se le considera como organización por cuanto es una asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. (Real Academia Española, 2001). Una organización es un sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, a su vez, pueden estar conformados por otros subsistemas que cumplen funciones específicas (Definición abc, organización, s.f.).

Líder

Persona a la que un grupo sigue, reconociéndola como jefe u orientadora. (Real Academia Española, 2001). Es aquella persona que se desempeña como guía o jefe de un grupo (Definición abc, institución, s.f.). Liderazgo Situación de superioridad en que se halla una empresa, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito. (Real Academia Española, 2001). El Liderazgo es la capacidad de poder tomar la iniciativa de influir en las creencias, valores para gestionar, convocar, promover, motivar, incentivar y evaluar a un grupo o a un equipo, lo que formalmente sería el ejercicio de la actividad ejecutiva de un proyecto de manera eficaz y eficiente, ya sea que este corresponda al ámbito personal o bien al gerencial o institucional de una empresa u organización (Definición abc, liderazgo, s.f.).

Motivación

Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia. (Real Academia Española, 2001). La motivación, es el conjunto de estímulos e incentivos que mueven a una persona a reaccionar y actuar de determinada manera. La palabra motivación siempre cuenta con una connotación positiva ya que es aquello que genera energía e interés cuando es necesario conseguir algún fin determinado. Aunque el término de motivación es utilizado en la mayoría de los casos para el ser humano (Definición abc, motivación, s.f.). Es toda fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo determinado. En el ámbito laboral estar motivado supone estar estimulado e interesado suficientemente como para orientar las actividades y la conducta hacia el cumplimiento de unos objetivos establecidos previamente (Muñiz, s.f., párr. 1).

Reconocimiento

El reconocimiento es definido como una herramienta estratégica, la cual trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización. Según el último estudio de la prestigiosa consultora Gallup sobre el reconocimiento al empleado, los lugares de trabajo más eficientes y eficaces, poseen una cosa en común, una cultura de reconocimiento (Mora, 2007, párr. 9).

Relaciones interpersonales

Es la interacción recíproca entre dos o más personas dentro del ambiente laboral que genera confianza y por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya (Definición abc, relaciones interpersonales, s.f.).

Satisfacción laboral

Satisfacción laboral, es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etcétera. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador (Definición abc, satisfacción laboral, s.f.).

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado. La labor siempre será más fructífera y gustosa cuando se vive en comunidad (Definición abc, trabajo en equipo, s.f.).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La práctica de habilidades comunicativas influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial – SENATI – Huaura.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) La práctica de habilidades de recepción influye de manera significativa en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.
- b) La práctica de habilidades de emisión influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

c) La práctica de manejo de comunicación no verbal influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

d) La práctica de habilidades asertivas o de autoafirmación influye de manera significativa en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

2.5 Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Habilidades comunicativas	-Habilidades de Recepción	1. Expreso oralmente con propiedad y corrección. 2. Expreso por escrito con propiedad y corrección. 3. Pienso lo que voy a decir antes de expresarlo 4 Persuado a los demás con mis argumentos.
	-Habilidades de emisión	1 Respeto las opiniones o ideas de quien me habla 2 Escucho antes que emitir un juicio de opinión. 3 Me pongo en el lugar del otro para comprender mejor sus reacciones. 4 Me cercioro que he comprendido antes que intervenir.
	-Manejo de comunicación no verbal	1 Miro a mi interlocutor cuando habla. 2 Desvío la mirada cuando me dirijo a mi interlocutor. 3 Uso las manos como herramienta para reforzar lo dicho a través de la comunicación verbal. 4 Considero importante el movimiento de las manos para transmitir la información.
	-Habilidades asertivas o de autoafirmación	1 Digo siempre lo que pienso. 2 Logro un buen clima entre mis compañeros de estudio en momentos de diálogos. 3 Siento ansiedad cuando hablo. 4 Cuando expreso mis ideas, me siento satisfecho.
Relaciones interpersonales	Asertivo	Defiendo mi punto de vista y escucho a los demás
	Agresivo	No explico bien mis opiniones y tampoco escucho a los demás
	Manipulador	Guío a los demás hacia dónde quiero para lograr mis propósitos.
	Pasivo	Hago lo que siempre hace la mayoría y no defiendo mis derechos

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

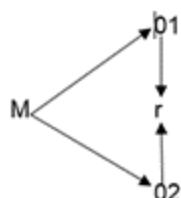
Diseño no experimental-transversal

No experimental, son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y los cuales se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Diseño Transversal, por cuanto se recolectará datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento.

De dichos conceptos este estudio se relacionará las habilidades comunicativas con las relaciones interpersonales en el SENATI. Dicho estudio se realizará en un mismo momento, por lo que se considera como transversal.

Esquema del diseño de investigación es:



Se distingue:

M: estudiantes de SENATI.

01: variable 1: Habilidades comunicativas

02: variable 2: Relaciones interpersonales

r: relación de ambas

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está constituida por estudiantes del SENATI - Huaura, de todas las especialidades.

3.2.2 Muestra

Se consideró 20 estudiantes de cada una de las siguientes especialidades: Desarrollo de software, diseño gráfico digital, ingeniería de software con inteligencia artificial (En total 60 estudiantes).

3.3 Técnicas de recolección de datos

- De acuerdo con Hernández (2014) define la encuesta como el procedimiento más adecuado para la recolección de los datos, por tal motivo se utilizó esta técnica para este estudio.

- Instrumentos de recolección de datos.
- Para la recolección de datos se validaron cuestionarios, elaborado con 42 preguntas de la variable habilidades comunicativas y 60 preguntas de la variable relaciones interpersonales.

Instrumentos denominados cuestionario tipo Likert, y cada ítem está estructurado con alternativas como: 1) Nunca 2) A veces 3) Siempre, con preguntas para que respondan a criterio de forma individual (cuestionario 1) y 1) Si o 2) No (Cuestionario 2).

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Primero: se elabora y valida el instrumento de investigación y se distribuirán a los estudiantes utilizando el sistema virtual.

Segundo: Se procesarán los datos obtenidos utilizando el programa SPSS versión 22.

Tercero: Se realizará el Análisis Estadístico utilizado dos niveles: en primer lugar para realizar los análisis descriptivos de cada una de las variables de la tesis; en segundo lugar para hacer el análisis inferencial con el fin de encontrar significatividad en los resultados de acuerdo al valor porcentual para hacer las conclusiones.

Para el análisis inferencial; se aplicará el estadístico Rho de Pearson.

Según Hernández (2014) existen diversas interpretaciones para el coeficiente de correlación, y se tomará en cuenta lo siguiente.

No existe correlación alguna entre las variables. 0,00

Correlación positiva muy débil: 0.01 a 0.24; Correlación positiva débil: 0.25 a 0.49;

Correlación positiva media: 0.50 a 0.74; Correlación positiva considerable: 0.75 a 0.89;

Correlación positiva muy fuerte: 0.90 a 0.99; Correlación positiva perfecta: 1.00

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1.- Comparativa de habilidades comunicativas por especialidades

Items	ESPECIALIDADES																	
	Desarrollo de software						Diseño gráfico digital						Ingeniería de software con inteligencia artificial					
	Siempre		A veces		Nunca		Siempre		A veces		Nunca		Siempre		A veces		Nunca	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Habilidades de emisión	151	62.9	68	28.3	21	8.8	96	40	79	32.9	65	27.1	100	41.7	120	50	20	8.3
Habilidades de recepción	138	76.7	29	16.1	13	7.2	88	48.9	43	23.9	49	27.2	121	67.2	44	24.5	15	8.3
Habilidades de comunicación no verbal	140	70	22	11	38	19	76	38	66	33	58	29	120	60	48	24	32	16
Habilidades asertivas o de autoafirmación	62	28.2	66	30	92	41.8	77	35	91	41.4	52	23.6	48	21.8	96	43.6	76	34.6

Elaborada por la autora - 2020

Se observa que las habilidades de emisión de los estudiantes responder SIEMPRE en un 62.9% en la especialidad de Desarrollo de Software, mucho mayor que en las especialidades de Diseño Gráfico Digital e Ingeniería de software con inteligencia artificial, donde se observa un 40% y 41.7%, respectivamente.

En lo que respecta a las habilidades de recepción, los estudiantes de la especialidad de Desarrollo de Software, manifiestan SIEMPRE un 76.7%, mayor que en las especialidades de Diseño Gráfico Digital e Ingeniería de software con inteligencia artificial, donde se observa un 48.9% y 67.2%, respectivamente.

En lo que respecta a las habilidades de comunicación no verbal, los estudiantes de la especialidad de Diseño Gráfico Digital manifiestan SIEMPRE un 76%, mayor que en las

especialidades de Desarrollo de Software e Ingeniería de software con inteligencia artificial, donde se observa un 70 y 60%, respectivamente.

En cuanto se refiere a la Habilidades asertivas o de autoafirmación los estudiantes de la especialidad de Ingeniería de software con inteligencia artificial afirman A VECES en 43.6, mayor que los estudiantes de las especialidades de Diseño Gráfico Digital y de Desarrollo de Software que manifiestan A VECES en 41.4% y 30%, respectivamente. Es importante resaltar que los estudiantes de la especialidad de Desarrollo de Software, manifiestan NUNCA en un 41.8% muy superior a las otras alternativas.

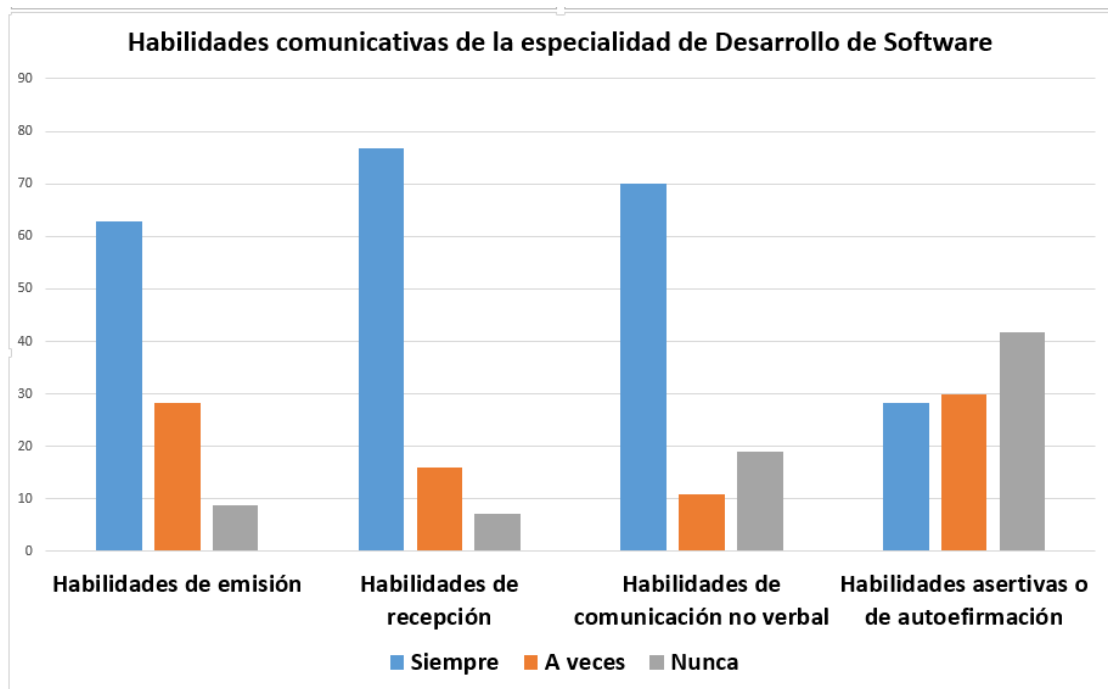


Figura 1.- Habilidades comunicativas de la especialidad de Desarrollo de Software.

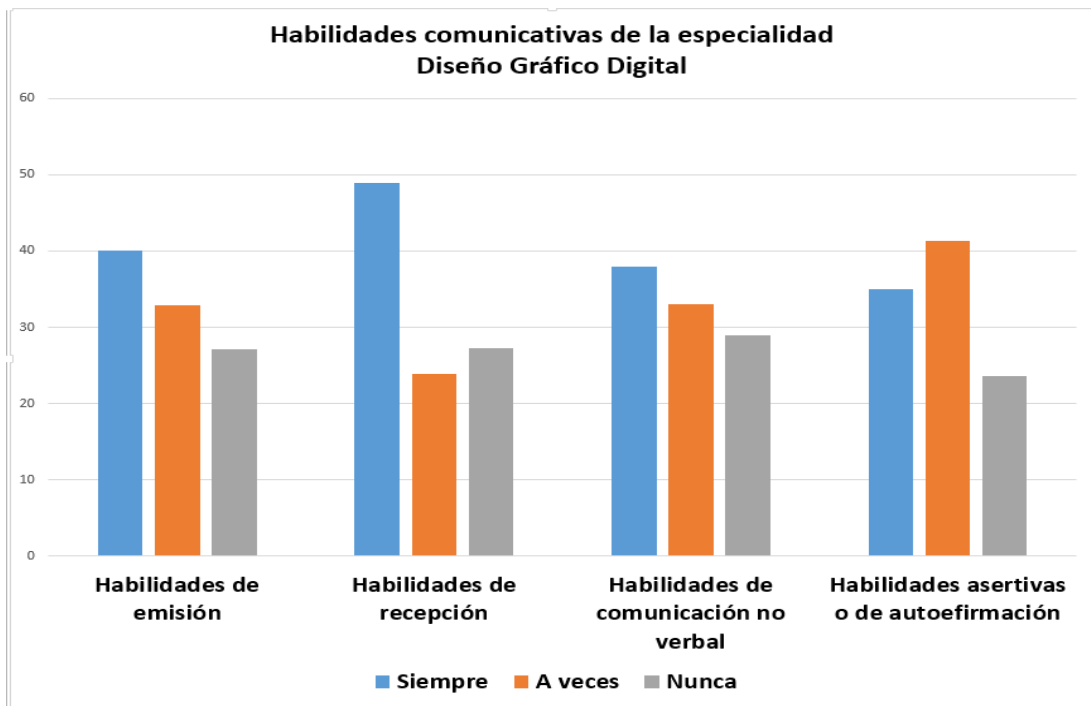


Figura 2.- Habilidades comunicativas de la especialidad de Diseño Gráfico Digital.

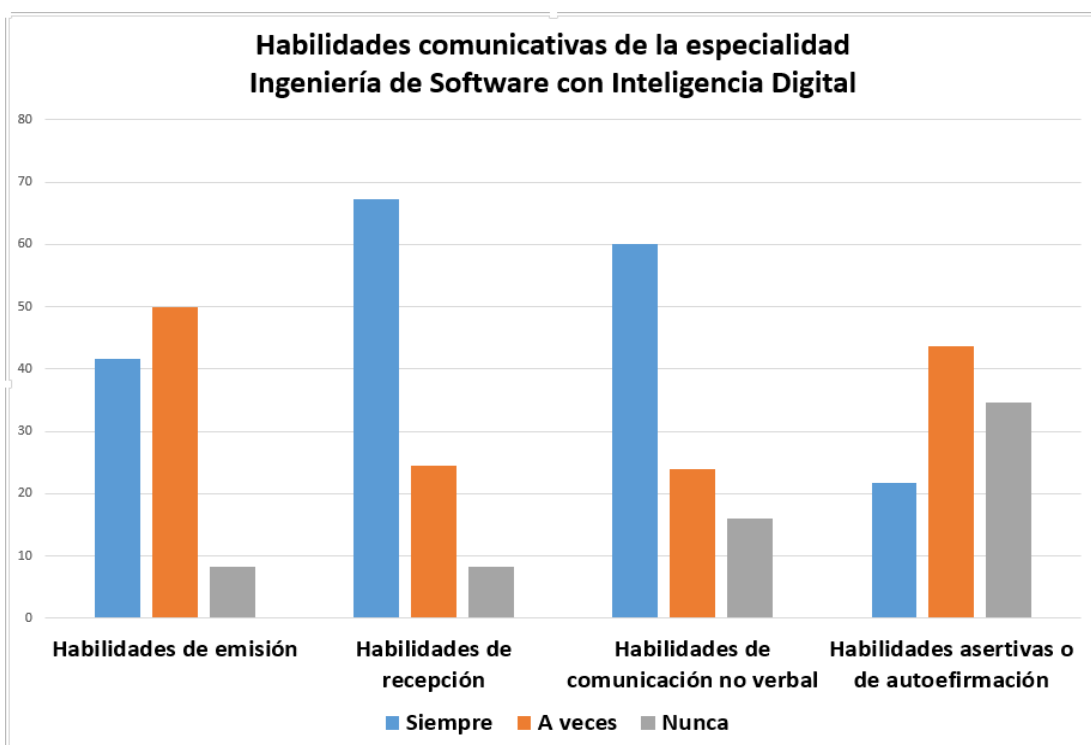


Figura 3.- Habilidades comunicativas de la especialidad de Ingeniería de Software con Inteligencia Digital.

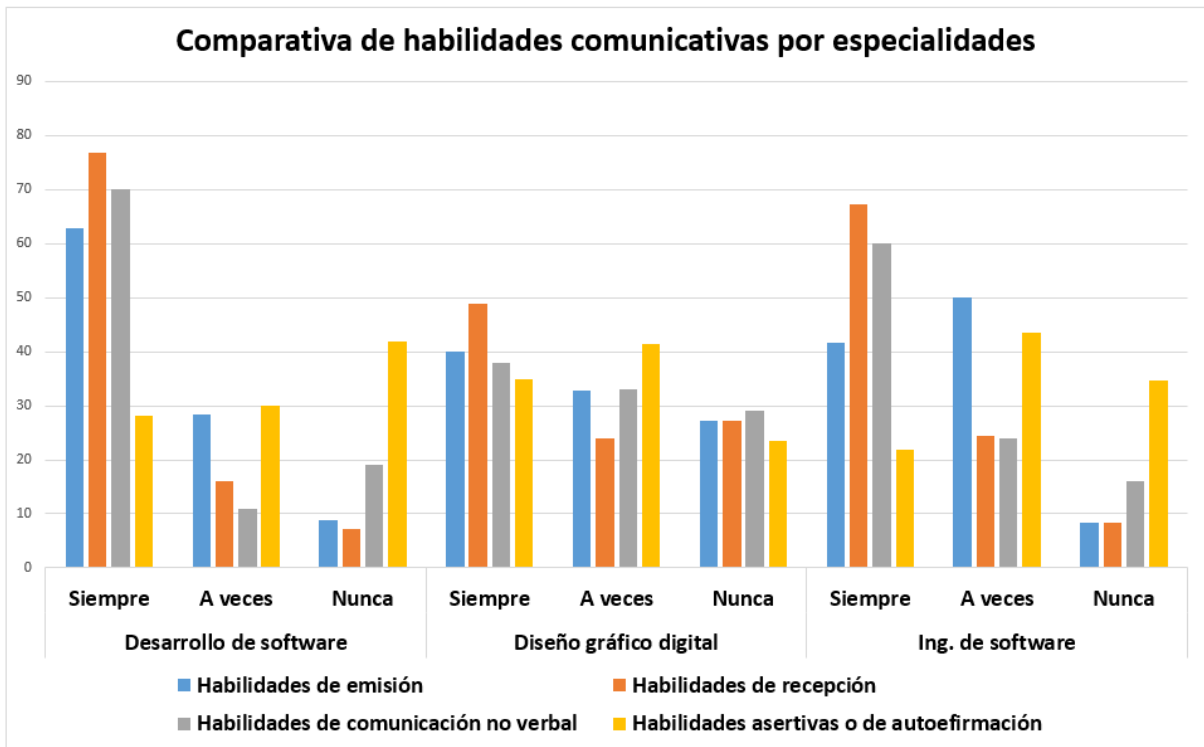


Figura 4. Comparativa de habilidades comunicativas por especialidades

Tabla 2.- Comparativa de relaciones interpersonales por especialidades

Relaciones interpersonales	Desarrollo de software				Diseño gráfico digital				Ingeniería de software con inteligencia artificial			
	siempre		nunca		siempre		nunca		siempre		nunca	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
1 Pasiva	130	43.3	170	56.7	135	45	165	55	104	34.6	196	65.4
2 Agresiva	152	50.7	148	49.3	157	52.3	143	47.7	130	43.3	170	56.7
3 Manipuladora	252	74.1	88	25.9	221	65	119	35	176	51.8	164	48.2
4 Asertiva	224	74.7	76	25.3	215	71.7	85	28.3	205	68.3	95	31.7

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

La relación interpersonal pasiva según los estudiantes de la especialidad Desarrollo de Software, NUNCA se produce en un 56.7%; en la especialidad de Diseño Gráfico digital NUNCA se produce en un 55% y en la especialidad de Ingeniería de Software con Inteligencia Artificial NUNCA se produce en un 65.4%.

La relación interpersonal agresiva para los estudiantes de la especialidad Desarrollo de Software, SIEMPRE se produce en un 50.7%; en la especialidad de Diseño Gráfico digital SIEMPRE se produce en un 52.3%. En cambio, para los estudiantes de la especialidad de Ingeniería de Software con Inteligencia Artificial NUNCA se produce en un 56.7%.

La relación interpersonal manipuladora para los estudiantes de la especialidad Desarrollo de Software, SIEMPRE se produce en un 74.1%; en la especialidad de Diseño Gráfico digital SIEMPRE se produce en un 65%. Nuevamente para los estudiantes de la especialidad de Ingeniería de Software con Inteligencia Artificial NUNCA se produce en un 48.2%, cantidad muy elevada para esta relación interpersonal.

La relación interpersonal asertiva para los estudiantes de la especialidad Desarrollo de Software, SIEMPRE se produce en un 74.7%; en la especialidad de Diseño Gráfico digital SIEMPRE se produce en un 71.7. Y para para los estudiantes de la especialidad de Ingeniería de Software con Inteligencia Artificial también SIEMPRE se produce en un 68.3%.

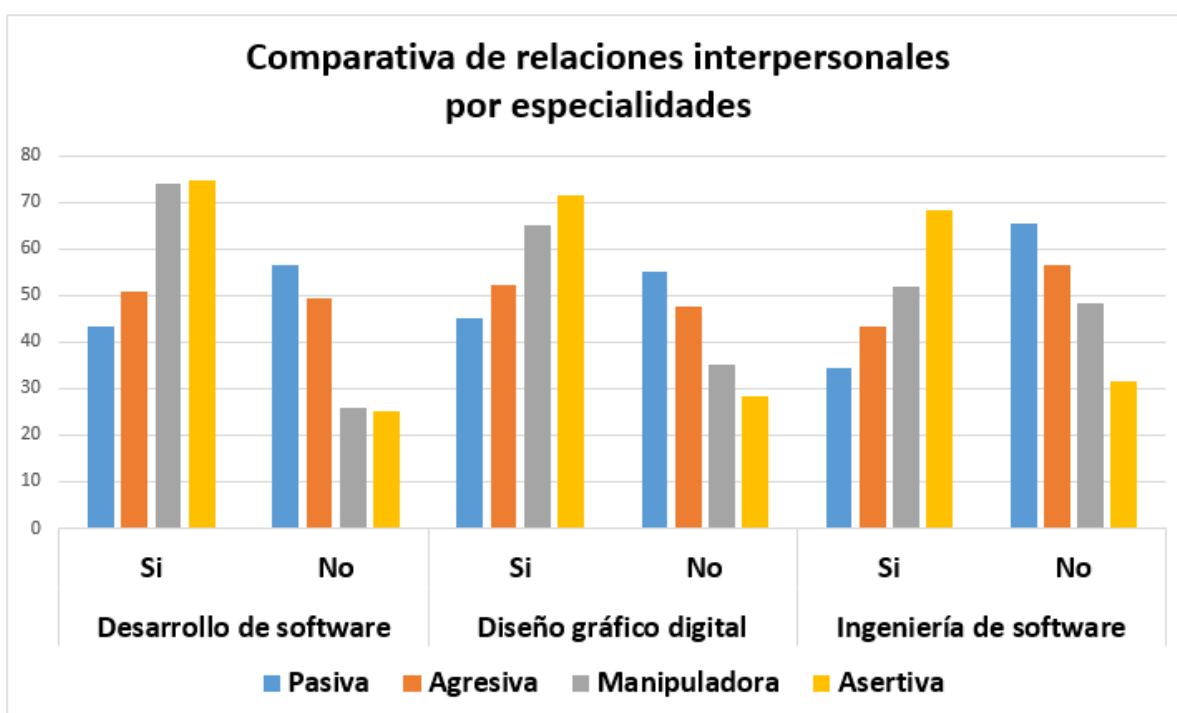


Figura 5.- Comparativa de relaciones interpersonales por especialidades

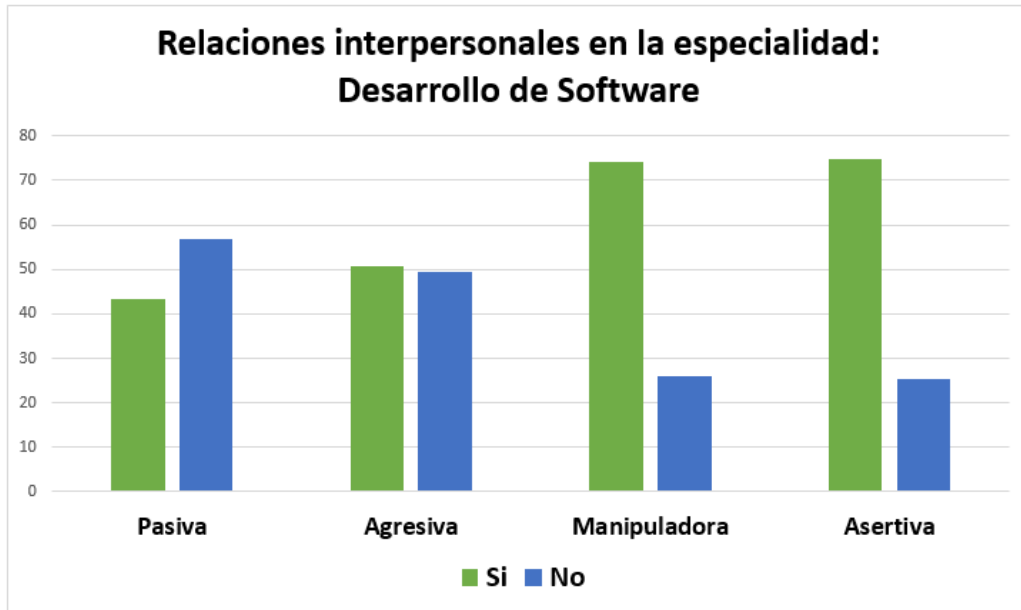


Figura 6.- Relaciones interpersonales en la especialidad de Desarrollo de Software

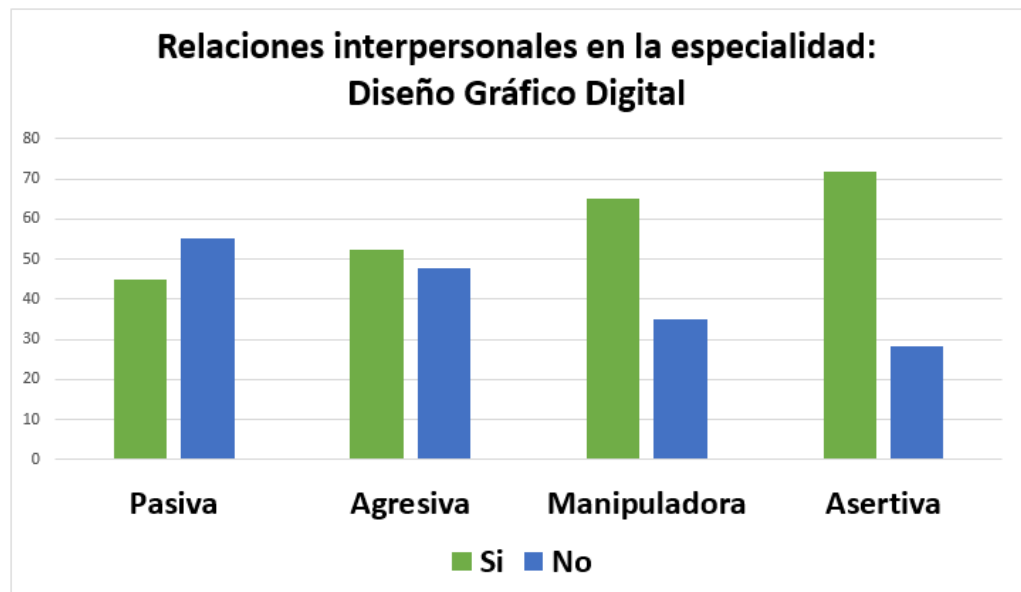


Figura 7.- Relaciones interpersonales en la especialidad de Diseño Gráfico Digital

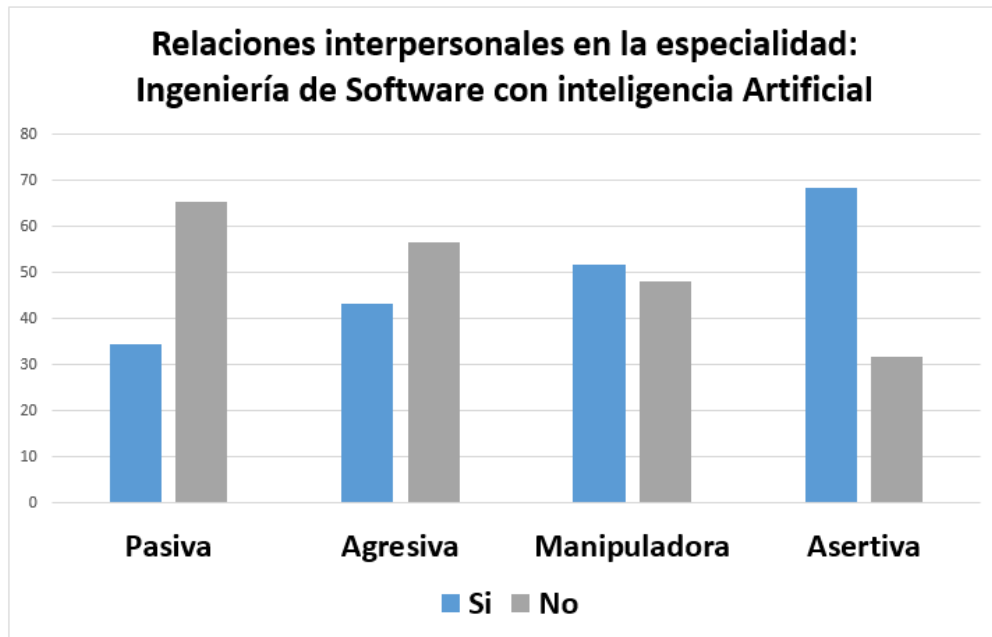


Figura 8.- Relaciones interpersonales en la especialidad de Ingeniería de Software con Inteligencia Artificial

Tabla 3.- Habilidades comunicativas en SENATI

Items	Si		A veces		No	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Habilidades de emisión	347	48.2	267	37.1	106	14.7
Habilidades de recepción	527	73.2	116	16.1	77	10.7
Habilidades de comunicación no verbal	336	56.0	136	22.7	128	21.3
Habilidades asertivas o de autoafirmación	187	28.3	253	38.3	220	33.4

Fuente: Elaborada por la autora – 2020

A nivel de la institución las habilidades de recepción son las más practicadas, según los estudiantes SI en un 73.2%. Seguidamente, están las habilidades comunicativas no verbales practicadas SI en un 56%. Luego, siguen la práctica de habilidades de emisión en un 48.2%, y finalmente la menos practicada según los estudiantes de SENATI-Huara en un 28.3%.

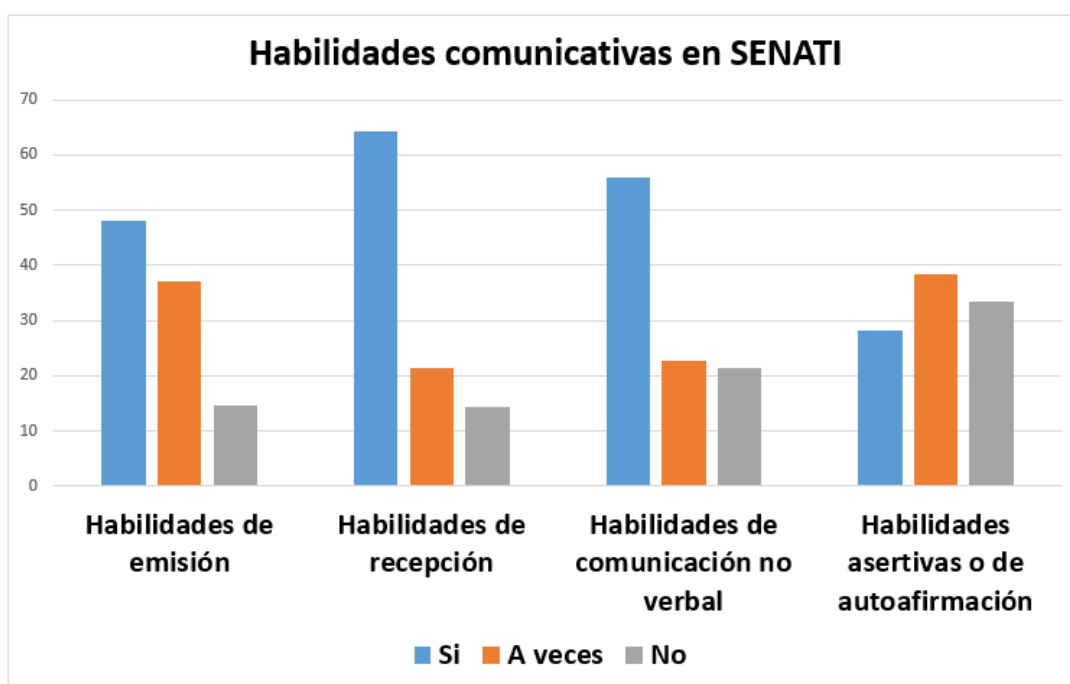


Figura 9.- Habilidades comunicativas en SENATI

Tabla 4.- Relaciones interpersonales en SENATI

		Si		No	
		Cant	%	Cant	%
1	Pasiva	369	41.0	531	59.0
2	Agresiva	439	48.8	461	51.2
3	Manipuladora	649	63.6	371	36.4
4	Asertiva	644	71.6	256	28.4

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

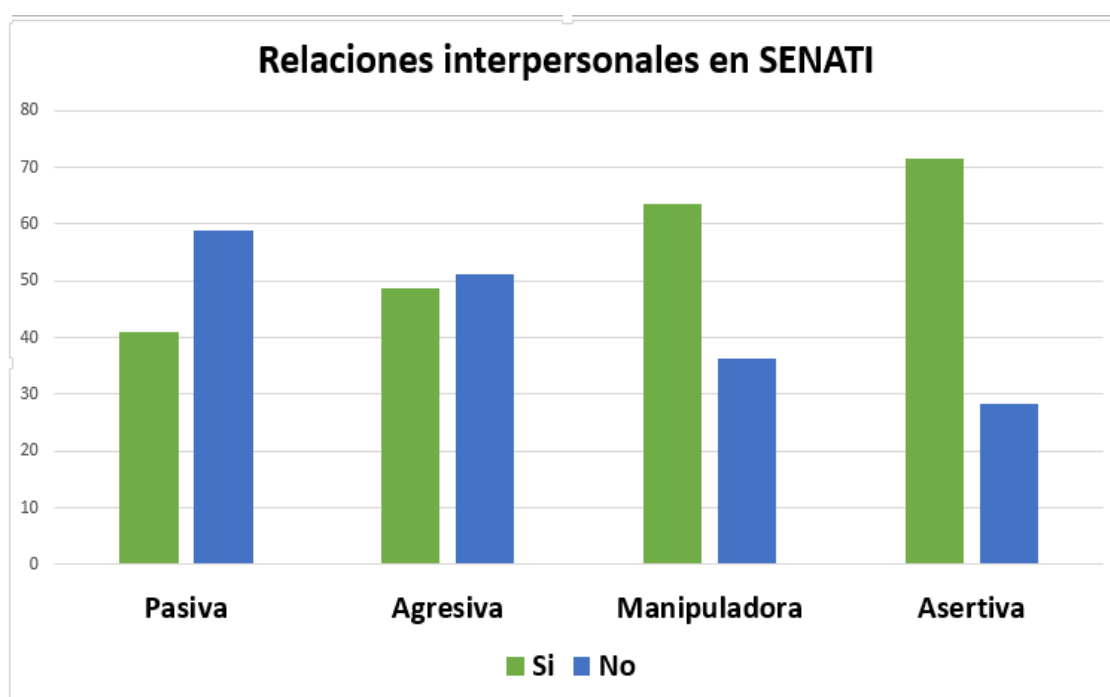


Figura 10.- Relaciones interpersonales en SENATI

4.2 Contrastación de hipótesis

		N	%
Casos	Válidos	52	73,2
	Excluidos ^a	19	26,8
	Total	71	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	4

Condiciones básicas para la contrastación

Las hipótesis que se van a contrastar van a tener la siguiente interpretación:

Si el p valor asociado al estadístico de contraste (sig.) es menor que α se rechazará la hipótesis nula a nivel de significancia 0.05. Es decir, asumimos que SI existe relación entre una variable y otra. Pero, en el caso que α sea mayor al nivel de significancia 0.05, entonces se aceptará la hipótesis nula, por lo que asumiremos que NO HAY relación entre las variables estudiadas.

Hipótesis específica 01

La práctica de habilidades de recepción influye de manera significativa en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

H₀: La práctica de habilidades de emisión NO influye de manera significativa en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

H₁: La práctica de habilidades de emisión SI influye de manera significativa en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

Correlaciones

		Habilidad emisión	Relación inter personal pasiva	Relación inter personal agresiva	Relación inter personal manipuladora	Relación inter personal asertiva
Habilidad emisión	Correlación de Pearson	1	,451**	,612**	,915**	,886**
	Sig. (bilateral)		,002	,000	,000	,000
	N	70	44	54	50	44
Relación interpersonal pasiva	Correlación de Pearson	,451**	1	,871**	,510**	,510**
	Sig. (bilateral)	,002		,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44
Relación interpersonal agresiva	Correlación de Pearson	,612**	,871**	1	,638**	,585**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000
	N	54	44	54	50	44
Relación interpersonal manipuladora	Correlación de Pearson	,915**	,510**	,638**	1	1,000**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	50	44	50	50	44
Relación interpersonal asertiva	Correlación de Pearson	,886**	,510**	,585**	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

Después de observar los resultados, se constata que el sig. es menor que 0.05 y de acuerdo a la condición antes señalada, en esta situación se acepta la hipótesis de investigación H_1 , por lo tanto:

Las habilidades comunicativas de emisión si influyen de manera significativa en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

Hipótesis específica 2.- La práctica de habilidades de recepción influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

H₀: La práctica de habilidades de recepción NO influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

H₁: La práctica de habilidades de recepción SI influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

Correlaciones

		Relación interpersonal pasiva	Relación interpersonal agresiva	Relación interpersonal manipuladora	Relación interpersonal asertiva	Habilidad recepción
Relación interpersonal pasiva	Correlación de Pearson	1	,871**	,510**	,510**	,451**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,002
	N	44	44	44	44	44
Relación interpersonal agresiva	Correlación de Pearson	,871**	1	,638**	,585**	,549**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000
	N	44	54	50	44	52
Relación interpersonal manipuladora	Correlación de Pearson	,510**	,638**	1	1,000**	,841**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000
	N	44	50	50	44	50
Relación interpersonal asertiva	Correlación de Pearson	,510**	,585**	1,000**	1	,886**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	44	44	44	44	44
Habilidad recepción	Correlación de Pearson	,451**	,549**	,841**	,886**	1
	Sig. (bilateral)	,002	,000	,000	,000	
	N	44	52	50	44	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

Después de observar los resultados, se constata que el sig. es menor que 0.05 y de acuerdo a la condición antes señalada, en esta situación se acepta la hipótesis de investigación H₁, por lo tanto:

Las habilidades comunicativas de recepción si influyen de manera significativa en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

Hipótesis específica 3.- La práctica de habilidades no verbales influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

H₀: La práctica de habilidades no verbal NO influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

H₁: La práctica de habilidades de no verbales SI influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

Correlaciones

		Relación interpersonal pasiva	Relación interpersonal agresiva	Relación interpersonal manipuladora	Relación interpersonal asertiva	Habilidad no verbal
Relación interpersonal pasiva	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 44	,871** ,000 44	,510** ,000 44	,510** ,000 44	,480** ,001 44
Relación interpersonal agresiva	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,871** ,000 44	1 54	,638** ,000 50	,585** ,000 44	,580** ,000 54
Relación interpersonal manipuladora	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,510** ,000 44	,638** ,000 50	1 50	1,000** ,000 44	,881** ,000 50
Relación interpersonal asertiva	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,510** ,000 44	,585** ,000 44	1,000** ,000 44	1 44	,943** ,000 44
Habilidad no verbal	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,480** ,001 44	,580** ,000 54	,881** ,000 50	,943** ,000 44	1 58

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

Después de observar los resultados, se constata que el sig. es menor que 0.05 y de acuerdo a la condición antes señalada, en esta situación se acepta la hipótesis de investigación H₁, por lo tanto:

Las habilidades comunicativas no verbales si influyen de manera significativa en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

Hipótesis específica 4.- La práctica de habilidades asertivas o de autoafirmación influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

H₀: La práctica de habilidades asertivas NO influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

H₁: La práctica de habilidades asertivas SI influye significativamente en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

Correlaciones

		Relación interpersonal pasiva	Relación interpersonal agresiva	Relación interpersonal manipuladora	Relación interpersonal asertiva	Habilidad asertiva
Relación interpersonal pasiva	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 44	,871** 44	,510** 44	,510** 44	,961** 44
Relación interpersonal agresiva	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,871** 44	1 54	,638** 50	,585** 44	,805** 54
Relación interpersonal manipuladora	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,510** 44	,638** 50	1 50	1,000** 44	,680** 50
Relación interpersonal asertiva	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,510** 44	,585** 44	1,000** 44	1 44	,541** 44
Habilidad asertiva	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,961** 44	,805** 54	,680** 50	,541** 44	1 65

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

Después de observar los resultados, se constata que el sig. es menor que 0.05 y de acuerdo a la condición antes señalada, en esta situación se acepta la hipótesis de investigación H₁, por lo tanto:

Las habilidades comunicativas asertivas o de autoafirmación si influyen de manera significativa en las relaciones interpersonales de los estudiantes del SENATI.

Correlaciones entre las dos variables

		Habilidad emisión	Habilidad recepción	Habilidad no verbal	Habilidad asertiva
Relación interpersonal pasiva	Correlación de Pearson	,451**	,451**	,480**	,961**
	Sig. (bilateral)	,002	,002	,001	,000
	N	44	44	44	44
Relación interpersonal agresiva	Correlación de Pearson	,612**	,549**	,580**	,805**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	54	52	54	54
Relación interpersonal manipuladora	Correlación de Pearson	,915**	,841**	,881**	,680**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
Relación interpersonal asertiva	Correlación de Pearson	,886**	,886**	,943**	,541**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Orduña (2006), concluye que las relaciones interpersonales influyen en el clima organizacional. Valdés (2010), infiere que las principales causas que afectan el desarrollo eficiente de las habilidades comunicativas en los estudiantes universitarios se evidencian en la expresión oral y escrita incidiendo negativamente en el desarrollo de las competencias lingüísticas en las condiciones de universalización, sin embargo, escribir, es el acto de expresar ideas, sentimiento y deseos. El aprendizaje de la escritura, además del desarrollo de destrezas motrices, requiere de la habilidad para organizar las ideas con el fin de representarlas por medio del sistema escrito. Calle (2009), sostiene que los educandos de educación primaria de las escuelas del Valle del Cuenca presentan un nivel moderado en las competencias comunicativas ocasionados por los siguientes factores: no tienen espacios para desarrollar las competencias comunicativas en sus hogares y porque las clases que reciben son verticalistas por parte de los docentes. Ascencios (2017), dice que las Habilidades Comunicativas de los docentes presenta un nivel alto, con 64 %, un nivel medio de 35% y un nivel bajo 0%, pero, también considera que las habilidades comunicativas y cognitivas no influyen en el desempeño docente. Arce y Malvas (2014), sostienen que en el contexto mundial, nacional y local existe una marcada preocupación por mejorar el clima organizacional de las instituciones educativas a través de una mejora de las relaciones interpersonales con la finalidad de lograr los objetivos institucionales. Si en las organizaciones educativas existe un clima favorable y buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, mayores serán las posibilidades de que esta ofrezca un servicio de calidad a la población. Los resultados demostraron que entre el clima organizacional y las relaciones

interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari existe una alta correlación ($= .790^{**}$), significativa al .000 ($^{**}p < .01$). Poma (2011), sostiene que es importante que la didáctica con la que el profesor pretende facilitar los aprendizajes de los estudiantes, integrada por una serie de actividades que contemplan la interacción de los alumnos con determinados contenidos, debe proporcionar a los estudiantes: motivación, información y orientación para realizar sus aprendizajes. Guerrero (2017), considera que las habilidades comunicativas son las formas en que el ser humano utiliza la lengua para diferentes propósitos: comunicarse, aprender y pensar. Estas son fundamentalmente cuatro: escuchar, hablar, leer y escribir. Los resultados evidencian que la aplicación del programa de estrategias activas interdisciplinarias fortalecen significativamente las habilidades comunicativas (80%) de los estudiantes que conforman la muestra de estudio. En las dimensiones se observa que existe un mejoramiento: escucha (75%), lee (85%), escribe (85%) y habla (70%). Los hallazgos antes señalados tienen relación con los hallados en nuestra investigación, por cuanto las habilidades comunicativas en sus diversos tipos influyen en las relaciones interpersonales de los estudiantes, independiente de la especialidad que cursen.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

a) Las habilidades de emisión tienen relación significativa con las relaciones interpersonales de la manera siguiente: pasivas 0,451; agresivas 0,612; manipuladoras 0,915 y asertivas 0,886. b) Las habilidades de recepción tienen relación significativa con las relaciones interpersonales de la manera siguiente: pasivas 0,451; agresivas 0,549; manipuladoras 0,841 y asertivas 0,886. c) Las habilidades no verbales tienen relación significativa con las relaciones interpersonales de la manera siguiente: pasivas 0,480; agresivas 0,580; manipuladoras 0,881 y asertivas 0,943. d) Las habilidades asertivas o de autoafirmación tienen relación significativa con las relaciones interpersonales de la manera siguiente: pasivas 0,961; agresivas 0,805; manipuladoras 0,680 y asertivas 0,541.

6.2 Recomendaciones

- Desarrollar proyectos de investigación que traten de correlacionar la situación que vivimos actualmente a nivel de docentes y estudiantes del nivel básico, en materia de relaciones interpersonales y habilidades de comunicación que son fundamentales para un adecuado desarrollo orgnaizacional.
- Difundir las conclusiones de este trabajo, en coordinación con la UGEL, Facultad de Educación y otras instancias tanto públicas como privadas.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

7.2 Fuentes bibliográficas

Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional . Perú: USAT.

Asertividad

Saber Psicología, s.f. “Habilidades Sociales-asertividad”, párr. 1

Carlino, R. (2006). El enfoque comunicativo y socio cultural en la enseñanza de la lengua.
La Habana: Pueblo.

Centro de Psicología AARON BECK. Baja autoestima, déficit de asertividad y habilidades
sociales

<https://www.cpaaronbeck.com/psicologos-granada/habilidades-sociales-asertividad.html>

Conquet, G. (1983) Comunicación humana. Barcelona: Gallimard.

Covey, S. (1997). Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Barcelona :
Paidós Plural.

Elizondo, M. (2003). Asertividad y Escucha Activa en el Ámbito Académico. México:
Trillas.

Gómez, A. (1995). La lectura otorga un sentido al texto. México: Universidad Tecnológica
Nacional

Goodman, B. (2009). Las habilidades comunicativas. México: Editorial EFE

Infante, A. (1993). El suceso del habla. Barcelona. Editorial Aique

Solé. I. (1987). Leer es comprender. Bogotá Colombia: Editorial McGRAW-HILL.

Universia (2010). Formas de mejorar las habilidades comunicativas. Colombia: Editorial McGRAW-HILL.

Valdés. M. (2010), citado por Sarmiento 2019. Desarrollo de las habilidades comunicativas: lectura y escritura, de los estudiantes en condiciones de universalización en Cuba. Universidad a distancia. Atlantic International University. Estados Unidos de América.

Vieira, H. (2007). La Comunicación en el Aula. Madrid: Narcea.

7.3 Fuentes hemerográficas

7.4 Fuentes electrónicas

Almeida, L. (2014). La personalidad y su influencia en los estilos de comunicación en estudiantes y docentes de psicología: Caso PUCESA. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
repositorio.pucesa.edu.ec

Arce, G. y Malvas, Y. (2014). El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari - 2013 (Tesis de Maestría). Huari, Perú. Universidad Católica Sedes Sapientiae Escuela de Posgrado.
repositorio.ucss.edu.pe

Ascencios, T. (2017). Habilidades comunicativas, cognitivas y desempeño docente en el distrito de Carabayllo. (Tesis doctoral). Lima, Perú. Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5182/Ascencios_MTJ.pdf?sequence=6

Cassany, D.; Luna, M. y Sanz, G. (2003). Enseñar lengua, 5ta. ed., Barcelona, España, Graó.

[http://lenguaydidactica.weebly.com/uploads/9/6/4/6/9646574/cassany, d. luna, m. sanz, g. - enseñar lengua.pdf](http://lenguaydidactica.weebly.com/uploads/9/6/4/6/9646574/cassany_d_luna_m_sanz_g_-_ensenar_lengua.pdf)

Centro de Psicología AARON BECK. Baja autoestima, déficit de asertividad y habilidades sociales

<https://www.cpaaronbeck.com/psicologos-granada/habilidades-sociales-asertividad.html>

Definición ambiente del trabajo

<https://www.definicionabc.com/negocios/ambiente-de-trabajo.php>

Diccionario de la lengua española

www.rae.es > obras-academicas > diccionarios > diction...

Gonzalez, P., Cadoche, L., & Prendes, M. (2005). *Asertividad en Alumnos Universitarios*.

Obtenido de https://www.google.com.ec/search?q=asertividad+en+alumnos+universitarios+Prendes&oq=asertividad+&aqs=chrome.0.69i59j69i57j0l4.4505j0j7&sourceid=chrome&es_sm=122&ie=UTF-8

Guerrero, Y. (2017). Estrategias activas interdisciplinarias para fortalecer las habilidades comunicativas en los estudiantes del VII ciclo, especialidad primaria, de formación magisterial del IESPP Rafael Hoyos Rubio de la provincia de San Ignacio, 2014. (Tesis de maestría). Escuela de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca.

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1332/ESTRATEGIAS%20ACTIVAS%20INTERDISCIPLINARIAS%20PARA%20FORTALECER%20LAS%20H>

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Montes, Y. y Quispe, R. (2018). Las competencias comunicativas organizacionales en el mejoramiento del clima laboral del personal administrativo en la Dirección

Regional de Energía y Minas Huancavelica - año 2017. (Tesis pre grado). Universidad Nacional de Huancavelica.

<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2403/TESIS-2018>

Orduña, M. (2006). La influencia de las relaciones interpersonales, en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas, coordinación INEGI de Pachuca Hidalgo (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México. URI: <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/handle/231104/461>

Pérez, J. y Gardey, A. (2008). Definición de relaciones interpersonales (<https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>)

Poma, J. y Untiveros, B. (2011). Didáctica lúdica para el desarrollo de las habilidades comunicativas en estudiantes del 5to grado de secundaria de la institución educativa “José Carlos Mariátegui” – Huancayo, Perú
repositorio.unc.edu.pe

Sarmiento, F. (2019). Las habilidades comunicativas y la comprensión lectora de los estudiantes de la Institución Educativa Nro. 2023 Augusto Salazar Bondy de San Martín de Porres - Lima (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3418/TM%20CE-Pa%204615%20S1%20-%20Sarmiento>

Vivas, M.; Gallego, D. y González, B. (2007). Educar las emociones. Impreso en: Producciones Editoriales C. A. produccioneditoriales@yahoo.com Mérida, Venezuela.

http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_3_Educacion_Emocional/h_3.1.Documentos_basicos/10.Educar_las_emociones.pdf

ANEXOS

INSTRUMENTO 01: HABILIDADES COMUNICATIVAS

Estimado estudiante:

El presente instrumento tiene por finalidad recolectar datos sobre las habilidades comunicativas de los estudiantes del SENATI Huacho, por lo que se te solicita responder todos los enunciados ya que no existe respuesta correcta o incorrecta. Asimismo se te informa no registrar datos personales ya que es totalmente anónimo

Instrucciones: Marcar con una (X) una de las alternativas que se presentan a continuación:

Habilidades comunicativas	Valoración		
	Siempre	A veces	Nunca
HABILIDADES DE EMISIÓN			
1.Me expreso oralmente con propiedad y corrección.			
2.Me expreso por escrito con propiedad y corrección.			
3.Pienso lo que voy a decir antes de expresarlo			
4.Persuado a los demás con mis argumentos.			
5.Me siento seguro cuando tengo que iniciar una conversación			
6Contrasto opiniones antes que imponer mis propias ideas directamente.			
7Evito omitir opiniones sobre asuntos que ignoro.			
8Utilizo un lenguaje comprensible en mis relaciones con los demás.			
9Permito que quién me escucha me manifieste hasta qué punto me entiende.			
10Articula clara y correctamente y a la velocidad moderada cuando habla			
11Emplea un vocabulario adecuado al de su interlocutor.			
12Autorregulo la frecuencia y duración de mis propias intervenciones.			
HABILIDADES RECEPCIÓN			
13Respeto las opiniones o ideas de quien me habla			
14Me concentro en escuchar antes que emitir un juicio de opinión.			
15Me pongo en el lugar del otro para comprender mejor sus reacciones.			
16Me cercioro que he comprendido antes que intervenir.			
17Prescindo de los prejuicios que tengo de quien me habla.			
18Descubro fácilmente el hilo conductor de lo que se me dice.			
19Presto atención al contexto para entender el significado de las palabras.			
20Hago preguntas para cerciorarme que he comprendido bien.			
21Permito que algunos manifiesten sus diferencias sobre lo expuesto.			
MANEJO DE COMUNICACIÓN NO VERBAL			
22Mira a su interlocutor cuando habla.			
23Desvía la mirada cuando se dirige a su interlocutor.			
24Usa las manos como herramienta para reforzar lo dicho a través de la comunicación verbal.			
25Considera importante el movimiento de las manos para transmitir la información.			
26Considera que los movimientos del cuerpo refuerzan nuestro mensaje.			

27 Considera que el uso excesivo de nuestras manos, pueden desviar nuestro mensaje.

28 Cuido que mi voz sea respetuosa y adecuada cuando transmito un mensaje.

29 Cuando comienza una discusión, es consciente cómo utiliza las manos.

30 Es coherente lo que dice su lenguaje oral con su forma de moverse

31 Gesticula mucho cuando habla

HABILIDADES ASERTIVAS O DE AUTOAFIRMACIÓN

32 Dice siempre lo que piensa.

33 Logra tener un buen clima entre sus compañeros de trabajo en momentos de diálogos.

34 Siente ansiedad cuando habla.

35 Cuando expresa sus ideas, se siente satisfecho.

36 Se siente frustrado al no lograr sus objetivos, expresándolos mediante emociones.

37 Manifiesto sentimientos de poder entre mis compañeros.

38 Suelo estallar emocionalmente cuando no comparten mis ideas.

39 Prefiero no enfrentarme a problemas, dejo que otros lo hagan por mí.

40 Cuando otros no están de acuerdo con lo que digo, prefiero ya no seguir opinando.

41 Unas veces siento que soy incomprendido, otras veces siento que soy manipulado.

42 Discuto con frecuencia con mis compañeros porque no comparten

Fuente: Ascensios (2017). pp.129-131. Adaptado por la autora (2020).

CUESTIONARIO 02. RELACIONES INTERPERSONALES

Items	Si	No
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		

-
- 33 Me siento bien conmigo mismo y con los demás.
- 34 Sé expresar mis puntos de vista sin excesos, para hacerme entender.
- 35 Me preocupa incomodar a otros.
- 36 Me cuesta tomar partido y elegir.
- 37 En un grupo, no me gusta ser el único que exprese su opinión.
- 38 No me da miedo hablar en público.
- 39 La vida es una “selva” y cada uno tiene que aprender a defenderse y a luchar. Solo así se puede sobrevivir.
- 40 Me gustan los desafíos, los riegos, aunque sean excesivos.
- 41 Soy bastante hábil para evitar conflictos
- 42 Me gusta “poner las cartas sobre la mesa” para obtener la confianza de las personas.
- 43 Tengo buenas capacidades de escucha y atención.
- 44 Cuando decido una cosa, llego hasta el final, a pesar de los imprevistos.
- 45 Expreso lo que siento sin reticencias.
- 46 Tengo buena mano “Para llevar a las personas” a que se adhieran a mis ideas, soy persuasivo.
- 47 Felicitaciones, sonrisas, alabanzas son un buen medio de conseguir lo que se pretende.
- 48 Tengo dificultades para controlar el tiempo de uso de la palabra.
- 49 Sé manejar bien la ironía mordaz.
- 50 Soy servicial y tengo una vida sencilla; a veces hasta dejo que me espíen.
- 51 Me gusta más observar que participar.
- 52 No me gusta estar en primera línea, prefiero los papeles secundarios.
- 53 Acostumbro a no compararme con los demás.
- 54 Creo que es malo revelar muy rápidamente mis intenciones.
- 55 Muchas veces, choco con los otros por mis actitudes.
- 56 Si no hubiese aprendido a defenderme, ya me habrían devorado.
- 57 Es más fácil conseguir lo que se quiere ocultando los objetivos que revelando las intenciones.
- 58 Soy capaz de analizar una situación sin dejarme influir por resentimientos o ideas preconcebidas.
- 59 No consigo resolver un problema sin buscar sus causas profundas.
- 60 No me gusta pasar por desconsiderado
-

Corrección del Cuestionario Relaciones interpersonales

Cada frase corresponde a un ejemplo de actitud pasiva, agresiva, manipuladora y asertiva. Las frases, indicadas con un número se clasifican en cuatro columna, correspondientes a las cuatro actitudes. Se debe colocar un punto si se responde VERDADERO. El total de puntos indica el grado de su tendencia a utilizar la actitud indicada.

Pasiva		Agresiva		Manipuladora		Asertiva	
1		4		3		2	
7		6		5		8	
15		10		9		14	
16		11		12		18	
17		20		13		23	
25		21		19		24	
26		28		22		27	
35		29		31		33	
36		30		32		34	
37		39		41		38	
50		40		42		43	
51		48		46		44	
52		49		47		45	
59		55		54		53	
60		56		57		58	
Total		Total		Total		Total	

Con el total de puntos, se puede realizar el siguiente "Gráfico de actitudes".

[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]
ASESOR

[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]
PRESIDENTE

[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]
SECRETARIO

[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del segundo vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del tercer vocal]
VOCAL