



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Comunicación interna y relaciones interpersonales en Instituciones
Educativas del distrito de Carquín – provincia de Huaura**

Tesis

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Gestión Educativa con
mención en Pedagogía**

Autor

Flormila Salinova Ortiz Gómez

Asesor

Dr. Javier Honorato Ramírez Gómez

Huacho - Perú

2023

COMUNICACIÓN INTERNA Y RELACIONES INTERPERSONALES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE CARQUÍN – PROVINCIA DE HUAURA

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	playingwithadrian.wordpress.com Fuente de Internet	1 %
3	Submitted to Universidad Marcelino Champagnat Trabajo del estudiante	1 %
4	www.buenosnegocios.com Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	1 %
6	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	1 %
7	app.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia	1 %

**COMUNICACIÓN INTERNA Y RELACIONES INTERPERSONALES
EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE CARQUÍN –
PROVINCIA DE HUAURA**

Flormila Salinova Ortiz Gómez

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Javier Honorato Ramírez Gómez

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN CIENCIAS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA, CON MENCIÓN EN PEDAGOGÍA
HUACHO
2023**

DEDICATORIA

A mis padres

Flormila Salinova Ortiz Gómez

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela de Posgrado

Flormila Salinova Ortiz Gómez

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificación de la investigación	14
1.5 Delimitaciones del estudio	15
1.6 Viabilidad del estudio	15
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.1.1 Investigaciones internacionales	16
2.1.2 Investigaciones nacionales	18
2.2 Bases teóricas	20
2.2.1 Habilidades comunicativas	20
3.1 Definición de términos básicos	35
3.2 Hipótesis de investigación	41
3.2.1 Hipótesis general	41
3.2.2 Hipótesis específicas	41
3.3 Operacionalización de las variables	41
CAPÍTULO III	42
METODOLOGÍA	42

3.1	Diseño metodológico	43
3.2	Población y muestra	43
3.2.1	Población	43
3.2.2	Muestra	44
3.3	Técnicas de recolección de datos	44
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	44
CAPÍTULO IV		46
RESULTADOS		46
4.1	Análisis de resultados	46
4.2	Contrastación de hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO V		56
DISCUSIÓN		56
5.1	Discusión de resultados	56
CAPÍTULO VI		59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		59
6.1	Conclusiones	59
6.2	Recomendaciones	59
REFERENCIAS		60
7.1	Fuentes documentales	60
7.2	Fuentes bibliográficas	60
7.3	Fuentes hemerográficas	61
7.4	Fuentes electrónicas	61
ANEXOS		64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Comunicación interna: Descendente

Tabla 2.- Comunicación interna: Ascendente

Tabla 3.- Comunicación interna: Horizontal

Tabla 4.- Tipos de comunicación interna

Tabla 5.- Tipos de relaciones interpersonales

Tabla 6.-Resumen de relaciones interpersonales

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Comunicación interna: Descendente

Figura 2.- Comunicación interna: Ascendente

Figura 3.- Comunicación interna: Horizontal

Figura 4.- Tipos de comunicación interna

Figura 5.- Resumen de relaciones interpersonales

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna con las relaciones interpersonales en las instituciones educativas del distrito de Carquín, Provincia de Huaura. **Medios y materiales:** El diseño fue no experimental, transversal, correlacional. Para la muestra se consideró 41 mujeres y 13 varones, haciendo un total de 54 docentes. Para la recolección de datos se validaron 2 cuestionarios: para la variable comunicación interna con 20 preguntas y 60 preguntas para relaciones interpersonales. En todo el proceso estadístico se aplicó el SPSS versión 27. **Resultados:** Se observa que la comunicación interna descendente entre los docentes, se realizan SIEMPRE mayormente a través de las reuniones informativas (24%) y las entrevistas (18%). Es muy alta la comunicación interna descendente en el nivel de NUNCA a través de manual del empleado (83.3%) y publicaciones como revista, periódicos (85.1%). En la comunicación interna ascendente, las reuniones periódicas y las entrevistas son las que SIEMPRE se realizan en un 27.8% y 22.2%, respectivamente. Se resalta el hecho, que el 100% NUNCA se utiliza el intranet por cuanto no está instalado en ninguno de los centros educativos del Distrito de Carquín. Para realizar la comunicación interna horizontal, en el nivel de SIEMPRE, se utilizan el Whatsapp y teléfono en un 40.7% y 35.2%, respectivamente. Otros aspectos relevantes tales como el correo electrónico, las redes sociales se encuentran en menores porcentajes en la calidad de siempre. En el nivel de NUNCA se ubican las reuniones por departamentos o grupos de trabajo y sesiones informativas con un 53.7% y 63%, respectivamente. Así mismo, se observa que en el nivel de SIEMPRE la comunicación interna horizontal es la que tiene mayor porcentaje 20.4% y que integrado a CASI SIEMPRE suma 55.6%. Las comunicaciones interna descendente y ascendente, SIEMPRE se practican en 11.1% y 12.9%, respectivamente. En las relaciones interpersonales la forma pasiva se da en un 28.19%, la agresiva 22.93%, la manipuladora 23.33% y la asertiva 25.53%. **Conclusión:** La comunicación interna se relaciona con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín, provincia de Huaura, de manera positiva media y fuerte.

Palabras clave: Comunicación interna, Relaciones interpersonales, clima organizacional.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between internal communication and interpersonal relationships in educational institutions in the district of Carquín, Province of Huaura. **Means and materials:** The design was non-experimental, cross-sectional, correlational. For the sample, 41 women and 13 men were considered, making a total of 54 teachers. For data collection, 2 questionnaires were validated: for the internal communication variable with 20 questions and 60 questions for interpersonal relationships. Throughout the statistical process, SPSS version 27 was applied. **Results:** It is observed that downward internal communication between teachers is ALWAYS carried out mainly through informative meetings (24%) and interviews (18%). Downward internal communication is very high at the NEVER level through the employee manual (83.3%) and publications such as magazines and newspapers (85.1%). In ascending internal communication, regular meetings and interviews are ALWAYS carried out by 27.8% and 22.2%, respectively. The fact that 100% NEVER uses the intranet is highlighted because it is not installed in any of the educational centers of the District of Carquín. To carry out horizontal internal communication, at the ALWAYS level, WhatsApp and telephone are used by 40.7% and 35.2%, respectively. Other relevant aspects such as email, social networks are found in lower percentages in the usual quality. At the NEVER level, meetings by departments or work groups and information sessions are located with 53.7% and 63%, respectively. Likewise, it is observed that at the ALWAYS level, horizontal internal communication is the one with the highest percentage, 20.4%, and that integrated to ALMOST ALWAYS adds up to 55.6%. Downward and upward internal communications are ALWAYS practiced at 11.1% and 12.9%, respectively. In interpersonal relationships, the passive form occurs in 28.19%, the aggressive 22.93%, the manipulative 23.33% and the assertive 25.53%. **Conclusion:** Internal communication is related to the interpersonal relationships that are developed in teachers in the district of Carquín, province of Huaura, in a medium and strong positive way.

Keywords: Interpersonal relationships, communication skills, organizational climate

INTRODUCCIÓN

El proceso social, especialmente en un ámbito educativo, está directamente relacionado con la gestión de las relaciones humanas. Define la forma en que las personas mismas viven e intercambian con otras para realizar proyectos, procesos y ciertas actividades. Muchas relaciones son más saludables que otras, algunas casi siempre se vuelven tóxicas debido a que uno o más miembros son incompatibles en su propósito. Los vínculos creados permiten desarrollar niveles y formas de comunicación, que son la base para la construcción de determinadas relaciones humanas.

En la actualidad, los pedagogos no centran su rol en la enseñanza, lo que significa explicación-investigación, sino que se ha abierto al desarrollo de habilidades tanto personales, sociales y profesionales, para que los individuos puedan adaptarse y responder con eficacia y eficiencia a los cambios globales que se están produciendo. Por tanto, existen factores que intervienen en el éxito de una actividad formativa online. Sin duda, la comunicación interna es sumamente importante para encaminar los esfuerzos hacia un objetivo específico. Los miembros de la comunidad docente deben aceptar las relaciones interpersonales positivas en su máxima expresión a fin de crear un clima organizacional que posibilite la sana convivencia, así como el buen estado emocional, la alegría del trabajo, que representa el mantenimiento de la salud. el estado emocional de cada miembro.

Esta situación me ha impulsado a desarrollar la investigación que relaciona la comunicación interna y las interpersonales entre los docentes del distrito de Carquín, ciudad de Huacho, provincia de Huaura, Región Lima Provincias.

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 de la organización, que puede afectar positiva o negativamente las relaciones con los empleados. Por otro lado, el clima organizacional y las relaciones humanas influyen positiva o negativamente en el desempeño de la institución. La atmósfera organizacional generalmente se considera el entorno humano en el que trabajan los empleados; Este clima influye en los empleados para que aporten sus conocimientos y habilidades sociales. Por lo tanto, las organizaciones deben tener cuidado de conocer e identificar el clima organizacional, porque el comportamiento de los individuos en la organización a menudo crea un ambiente que afecta tanto a ellos como a las metas de la organización. (p.16).

Es importante señalar que las relaciones interpersonales tienen una relación directa con el comportamiento y comportamiento de las personas que laboran en las instituciones, donde por lo general los empleados tratan de buscar la forma de convivencia más adecuada en relación a su productividad y satisfacción en el trabajo en equipo. una visión común de la institución. Por ello, en el ámbito laboral es necesario crear una comunicación constante con las personas y con ello crear relaciones humanas sanas, aprovechando las herramientas disponibles en la actualidad, sin descartar la comunicación cara a cara, pues hoy en día hay más comunicación gestual, cuando no verbal. no se observan lenguajes como gestos

corporales o emociones y por lo tanto la interpretación del mensaje puede ser diferente.

Se debe reconocer que las relaciones interpersonales son importantes en la medida en que las instituciones educativas dependen del nivel de productividad alcanzado para su desarrollo. El logro de las metas personales y corporativas es el resultado de las buenas relaciones, el trato justo y equitativo de los empleados y estos aspectos se fortalecen para lograr el desarrollo deseado que genere prosperidad para todos. En las instituciones educativas, la comunicación interpersonal reúne liderazgo, jerarquía, docentes, administración y padres de familia para comunicarse y crear puntos de convergencia y criterios comunes que beneficien a la institución educativa y el servicio que brinda a la comunidad. Debe entenderse que las habilidades de comunicación positivas y practicadas están relacionadas con la comunicación interna que promueve la formación de relaciones significativas. En ese sentido se ha tomado el tema de relacionar la comunicación interna y las relaciones interpersonales que existe en los docentes que trabajan en el distrito de Carquín.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre la comunicación interna con las relaciones interpersonales en las instituciones educativas del distrito de Carquín, Provincia de Huaura?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera se relaciona la comunicación descendente con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín?
- b) ¿Cómo la comunicación ascendente se relaciona con las relaciones interpersonales que practican los docentes del distrito de Carquín?
- c) ¿De qué manera se relaciona la comunicación horizontal con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna con las relaciones interpersonales en las instituciones educativas del distrito de Carquín, Provincia de Huaura.

1.3.2 Objetivos específicos

a) Establecer de qué manera se relaciona la comunicación descendente con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

b) Identificar cómo la comunicación ascendente se relaciona con las relaciones interpersonales que practican los docentes del distrito de Carquín.

c) Describir la manera que se relaciona la comunicación horizontal con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

1.4 Justificación de la investigación

La comunicación interna en el nivel de educación básica es de suma trascendencia, no sólo para interpretar argumentos y mensajes, sino también para conocer sus relaciones con las relaciones interpersonales de los docentes en la actual pandemia del COVID 19. Los resultados se aplicarán en los diversos procesos educativos en la orientación de formar docentes más comprometidos con el desarrollo del bienestar de los estudiantes de educación básica.

La presente investigación se justifica porque permitió determinar la relación que existe entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín para tomar conciencia sobre la capacitación que necesita el personal para poder desarrollar sus funciones eficientemente. La investigación también se justifica porque nos permite identificar las características y tener ideas mucho más acertadas del sector educativo en estudio, por tanto, es sumamente importante que se logre información válida, confiable y oportuna, para que las autoridades y docentes en conjunto puedan proponer y ejecutar las actividades más relevantes. A nivel teórico se justifica ya que se ha recopilado información sobre estas dos variables: comunicación interna y relaciones interpersonales. La justificación práctica de esta investigación se evidencia por cuanto permite encontrar alternativas viables para mejorar el ambiente de estudio. Para la justificación metodológica se utilizaron métodos, técnicas y procedimientos válidos y confiables a través de los cuales se han obtenido resultados ya procesados para su aplicación.

1.5 Delimitaciones del estudio

La investigación se realizó en el 1er. bimestre del año académico 2022. Estuvo enfocada en los docentes, tanto mujeres como varones, que actualmente laboran en el distrito de Carquín, de la provincia de Huaura.

1.6 Viabilidad del estudio

La parte económica estuvo garantizada por la investigadora. El sector ambiental no tuvo ningún impacto negativo por cuanto la naturaleza de esta investigación fue descriptiva correlacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Viñarás, González y Rincón (2019), presentan su investigación que tiene como:

El objetivo es analizar el estado actual de la comunicación interna en las empresas y la importancia de la comunicación personal en este campo. Las entrevistas semiestructuradas a directivos de empresas sobre comunicación y comunicación interna, así como las entrevistas a profesores universitarios con formación en ciencias de la información (publicidad y relaciones públicas, periodismo y comunicación audiovisual) permiten obtener información sobre las variables a estudiar: La situación actual de los asuntos internos. la comunicación en las organizaciones y el papel que se le da o se le debe dar a la comunicación interpersonal en esta disciplina. Para completar el análisis, desarrollamos un marco teórico que nos permite agregar profundidad a la propuesta de investigación presentada.

Tradicionalmente, la investigación de la comunicación interna se ha abordado desde las teorías de las relaciones públicas y la comunicación corporativa, donde se pone más énfasis en el valor de la comunicación entre la organización y el empleado que en la comunicación entre la organización y el empleado. la propia gente de la organización. Los resultados son dobles: por un lado, vemos el crecimiento de la comunicación interna en el ámbito profesional y lo importante que es la importancia de la comunicación interpersonal en la comunicación

interna para todas las valoraciones encuestadas. Por otro lado, los entrevistados consideran que la educación superior no ofrece suficientes o suficientes contenidos para satisfacer las necesidades reales de las empresas en el campo de la comunicación interna en estos momentos. Además, ambas categorías profesionales destacan que la adquisición de habilidades de comunicación interpersonal en las empresas hoy en día es casi inexistente.

Parra (2013), presenta su investigación que tiene como:

El objetivo general es analizar la comunicación interna en el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre el personal administrativo de los institutos tecnológicos de la Universidad de Maracaibo. La metodología fue descriptiva, por dominio, no experimental y transaccional. La población estuvo constituida por 71 trabajadores administrativos. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario autoadministrado que consta de 93 ítems divididos en variables de comunicación interna (59) y variables interpersonales (34) con cinco opciones de respuesta en una escala tipo Likert, lo cual fue confirmado por cinco (5) expertos. La fiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,90. Los resultados obtenidos en este estudio determinan la comunicación interna del personal de mandos medios, debido a que prevalece la comunicación informal, se forman rumores, por lo que no existen relaciones interpersonales en cuanto al trabajo en equipo.

Pérez (2015), presenta su investigación que tuvo como:

El objetivo es conocer la relación entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales de los empleados del Municipio de Juan Guerra, 2014. Los sujetos fueron los 30 empleados con quienes se desarrolló la investigación utilizando como instrumento la técnica de la encuesta y el cuestionario. donde se obtuvo como resultado una correlación significativa entre la variable Comunicación interna y las relaciones interpersonales, lo cual se debe a que el P-valor es inferior a 0.05 observado Sig. (bilateral), es decir 0.000. De igual forma, se observa que el valor de Rho es igual a 88, en el cual existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, y además la comunicación interna de los pares de la comuna de Juan Guerra es insuficiente, en un 60%, debido a diversos

factores que se reflejan en el estudio de aplicación, como el tiempo de espera, la claridad y objetividad del mensaje transmitido, el lenguaje utilizado, las reacciones dadas y la falta de aclaración de dudas, para terminar con las relaciones interpersonales. Los colaboradores del condado de Juan Guerra son inadecuados en base a dimensiones como habilidades y dimensión humana, principalmente aspectos expresivos como aburrimiento, comunicación insuficiente, receptividad a las opiniones.

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

Desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes en Cuba bajo condiciones de generalización. universidad a distancia Universidad Internacional del Atlántico. Estados Unidos, al optar por un doctorado en educación, llega a la siguiente conclusión: podemos concluir que las principales razones que inciden en el desarrollo efectivo de las habilidades comunicativas de los estudiantes universitarios se reflejan en la expresión oral y escrita. el desarrollo de habilidades lingüísticas en condiciones de universalización, mientras que la escritura es la expresión de pensamientos, sentimientos y deseos a través de la forma escrita del lenguaje. Aprender a escribir requiere, además del desarrollo de la motricidad, la capacidad de organizar pensamientos y presentarlos a través de un sistema escrito (p. 19).

Calle (2009), citado en (Guerrero 2017), sugiere las siguientes conclusiones:

Los niños de primaria en el Valle del Cuenca tienen habilidades comunicativas moderadas debido a los siguientes factores: no tienen espacios para desarrollar habilidades comunicativas en el hogar y porque reciben lecciones de los maestros desde arriba (p. 9).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Núñez (2019), su investigación tuvo como objetivo general aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019:

La metodología aplicada fue de tipo, alcance explicativo, enfoque cuantitativo y pre-test. La población fue de 190 empleados, y la muestra estuvo conformada por 89

empleados a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados mostraron que la comunicación entre los empleados no fue lo suficientemente buena, no se les dijo el propósito de sus tareas y no redactaron procesos ni reglamentos, visión, misión y valores, además, la institución no considera el pensamiento de los demás, los socios no estaban comprometidos con la institución, no se fomentaba el desarrollo personal, por lo que no se sentían motivados, no se reconocían sus logros, no se los entendía ni escuchaba, y no se monitoreaba su accionar. Además, los compañeros de trabajo a menudo no tendían a hablar con sus compañeros, no trabajaban en equipo, no confiaban en sus compañeros ni se relacionaban emocionalmente con ellos, no afrontaban los problemas con confianza y, por último, no animaban amistad en la institución. En conclusión, todos los problemas cambiaron con la implementación del plan de comunicación, porque permitió a los empleados mejorar sus relaciones interpersonales al promover aspectos estratégicos, motivarlos en los talleres, reconocer logros y mejorar la comunicación interna.

Ballena y Camacho (2019), su investigación tuvo como:

El objetivo principal es determinar el nivel de comunicación interna para mejorar las relaciones humanas entre los empleados administrativos de la Universidad de Chiclayo. Precisó una serie de procesos iniciales a través de los cuales es posible obtener información relevante sobre diversas formas de comunicación interna, que, a su juicio, son directa o indirectamente importantes en términos de relaciones humanas en los despachos de la alta dirección universitaria. Es de naturaleza transversal descriptiva. El objeto de investigación está conformado por 46 personas que integran las diferentes super direcciones administrativas de la universidad privada de Chiclayo, es decir. trabajamos con toda la población. De igual forma, se utilizó como método para la obtención de los resultados un cuestionario conformado por 30 ítems, cada uno de los cuales está relacionado con las dimensiones de las variables dependiente e independiente. En ese sentido, los autores reconocieron que la institución objeto del aprendizaje presenta deficiencias en tres niveles de comunicación, pues la comunicación entre los empleados no es efectiva ni muy cordial. Por otro lado, se informó que los trabajadores administrativos en ocasiones reciben información relevante, confiable, suficiente y oportuna a través de canales de fácil acceso, siendo

el canal escrito el más importante. Cabe señalar que se valora mucho la presencia de barreras de comunicación que impiden una buena comunicación entre el personal administrativo de la institución educativa objeto de estudio. Otro factor importante es que su trabajo rara vez es alentado y recompensado, lo que lleva a una falta de motivación o identificación con la institución. A pesar de seguir un código de ética, el grado de compañerismo es bajo, lo que crea un contacto humano limitado entre el personal administrativo. Por lo tanto, la hipótesis presentada por los autores del estudio adquiere un papel importante, pues se encontró que cuando la comunicación interna se encuentra en el nivel 2 óptimo, promueve efectivamente las relaciones humanas de los pares administrativos de la Universidad de Chiclayo. La recogida de datos se obtuvo a través de 1 cuestionario, la primera variable con 16 puntos y la segunda variable con 14 puntos, escala tipo Likert de 5 puntos. Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 22.0, lo que demuestra que la comunicación dentro de la organización es incompleta, lo que perjudica las relaciones entre los directivos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Comunicación interna

En varios campos, la comunicación interna se refiere a los canales y mecanismos de información en una organización específica, dirigidos a los mismos empleados que trabajan en ella, en sus diferentes departamentos o formas organizacionales. Aquí se diferencia de la comunicación externa, que va de la organización al mundo exterior. La comunicación interna de una empresa u organización crea vínculos de información multifacéticos entre sus partes, ya sea de la dirección a los empleados o viceversa, o entre compañeros de un mismo departamento. Como sugiere el nombre, se lleva a cabo dentro de las organizaciones y generalmente no se hace público, por lo que generalmente se guía por pautas internas dentro de la organización y algún límite cuidadoso de secreto para el mundo exterior. Por lo tanto, la comunicación es la capacidad de intercambiar información de manera efectiva. Por lo tanto, es la base de todas las relaciones humanas. De hecho, para que se produzca una relación entre dos o más personas, deben poder comunicarse, aunque exprese insatisfacción. En este sentido, la

comunicación es una habilidad central y definitoria una vez que nos hemos establecido en la sociedad. Incluso puede convertir conexiones superficiales o conflictivas en amistades profundas, o disolver lazos que se creían permanentes.

Arce y Malvas (2014), considera que:

La comunicación es el proceso por el cual una persona puede intercambiar mensajes a través de signos, símbolos o patrones generales de comportamiento a través de la comunicación verbal y no verbal (Dalton, 2007, p. 86). En el transcurso de la comunicación intrainstitucional, un docente, un empleado envía mensajes a sus compañeros o a un administrador, o viceversa (en el caso de las organizaciones educativas). El mensaje se transmite de diferentes formas, utilizando la palabra hablada o escrita (hablada); o a través de gestos, movimientos, expresiones faciales, etc. (no verbales) según la finalidad comunicativa interpretada por el interlocutor. La comunicación es, pues, la principal vía por la que circulan cada segundo todos los mensajes enviados en el mundo (Alborés, 2005, p. 3). Por lo tanto, nadie podría garantizar su existencia sin la interacción con los demás. La comunicación en sus diversas formas y códigos es importante y definitoria. La comunicación se define como un círculo en el que dos o más personas interactúan y se comunican simultáneamente utilizando signos o símbolos comunes a ambas (Diez, 2006, p. 8). Hoy en día, el canal de comunicación permite la comunicación instantánea gracias a la tecnología. Por eso es común el uso de ciertos canales y los mensajes llegan más rápido (p. 45).

2.2.2 Los tipos de comunicación en una organización

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

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

Abajo la comunicación. Proviene de la alta dirección de la institución. Su propósito es dar a conocer y reforzar sus políticas, metas, valores, reglamentos, división de tareas, lo que requiere un fuerte liderazgo democrático y empatía por los socios, mientras que las órdenes suelen ser utilizadas para comunicar metas, cambios estructurales o posicionales (p. 45-46) . . Es la forma de comunicación

básica e históricamente más utilizada. Tiene su origen en los gerentes de la empresa y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica. Su finalidad es comunicar las directrices, objetivos o políticas de la empresa. Para este tipo de comunicación, tú eliges las herramientas según lo que quieras enviar y a quién. En las empresas, los siguientes son los más utilizados:

- Manual del empleado
- Publicación institucional (revista, periódico, newsletter)
- Carta al personal
- Reuniones informativas
- Entrevista
- Cartelera
- Circulares y correos electrónicos grupales

Sin embargo, se debe tener en cuenta que esta comunicación vertical y muchas veces rígida tiende a quedar obsoleta ante los nuevos medios de comunicación y la cultura interactiva de las nuevas generaciones de trabajadores.

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

Comunicación ascendente. Surge de situaciones de conflicto, desde la base, el personal de la organización, es decir, personal administrativo, auxiliares, docentes del gerente o quienes se encuentren en un puesto jerárquico dando cuenta de la actividad o proyecto. Dicha comunicación ocurre cuando los subordinados o empleados de nivel inferior necesitan enviar mensajes a sus superiores o gerentes de nivel superior. Está comprobado que tal comunicación no es tan común por temor a los superiores (p. 45-46). Son mensajes que circulan de abajo hacia arriba en la empresa; nacen en la base de la organización y llegan a la alta dirección. Permite a los empleados enviar ideas y sugerencias y proporcionar sugerencias para la comunicación descendente. Peter Drucker señala que “en una empresa basada en el conocimiento, el conocimiento está en

la base de la pirámide jerárquica”, por lo que este tipo de comunicación es fundamental para el desarrollo empresarial.

Las herramientas utilizadas para promover este tipo de comunicación incluyen:

- Buzón de sugerencias
- Entrevista
- Intranet
- Correo electrónico
- Círculos de calidad
- Reuniones periódicas

Además, Arce y Malvas (2014), consideran dos tipos:

Comunicación horizontal o lateral. Se enfoca en facilitar la comunicación bidireccional entre grupos de trabajo, departamentos, personal de línea y personal para facilitar la eficiencia organizacional y promover la efectividad del proceso de gestión.

Es decir, existe entre personas o áreas de la empresa que se encuentran en el mismo nivel jerárquico; Es esencialmente peer-to-peer. En este grupo, gran parte de la comunicación suele ser informal a través de la amistad y el compañerismo. Debido a que la empresa fomenta la cooperación y el trabajo en equipo, se promueve como guía de trabajo. Los instrumentos más adecuados son:

- Reuniones por departamentos o grupos de trabajo
- Sesiones informativas
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Reuniones con otras divisiones (comunicación horizontal).
- Whatsap

Llegados a este punto, recuerda que muchas de las herramientas mencionadas pueden ser electrónicas, ahorrando costes y creando barreras más difusas entre los tres tipos de comunicación. Por ejemplo, un blog se puede utilizar para

comunicar noticias de la empresa a los gerentes, así como para recibir comentarios o quejas de los empleados. O puede usar una red social para crear información colectivamente entre superiores y subordinados o compartir información entre pares. Es muy importante recordar que una persona puede lograr una comunicación adecuada y adecuada, pero debe ser capaz de manejar la empatía y una buena capacidad de comunicación, porque todas las personas deben ser bien tratadas para recibir reciprocidad. Todos tenemos aspectos positivos o negativos, y el manejo de esos rasgos tiene mucho que ver con la construcción de amistades que pueden conducir a proyectos exitosos. Todos anhelamos una vida en común basada en las relaciones y diferencias que caracterizan nuestras personalidades.

2.2.3 Objetivos de la comunicación interna

- Organizar y mejorar el intercambio de información entre áreas. Impidiendo así que los departamentos o gerencias operen como burbujas, aisladas del resto de la organización.
- Promover el conocimiento de la gerencia y de los trabajadores. Fomentando un ambiente de trabajo informado, en el que los trabajadores sepan quién los dirige y cómo, y la gerencia pueda a su vez conectarse con su equipo y saber de quiénes se trata y cuáles son sus fortalezas, debilidades y aspiraciones.
- Generar una identidad corporativa. Las comunicaciones internas deben fomentar la idea de pertenencia entre los trabajadores e impulsar el trabajo en equipo, para tener un ambiente laboral más cálido y comprometido.
- Promover la participación interna. Establecer espacios para el intercambio de ideas, para el contacto social y para el diálogo y el debate, para compartir éxitos y retos, para brindar información importante y para innovar en estos campos.

2.2.4 Principales formas de comunicación

Arce y Malvas (2014), proponen las siguientes:

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).

2.2.5 Aspectos a tenerse en cuenta durante la comunicación

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

1. No hables por sobre los demás. El diálogo debe ser interactivo 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 relaciones interpersonales

Cuando hablamos de relaciones interpersonales, nos referimos a un vínculo entre dos o más personas basado en sentimientos, emociones, intereses, actividades sociales, etc. Este tipo de relación es la base de la vida social y se da de diferentes formas en muchos contextos cotidianos. como familiares, amigos, lugares de trabajo, clubes deportivos, matrimonios y muchos otros, si permiten que dos o más personas se comuniquen continuamente.

Además, forman parte de la vida humana a un nivel tan profundo que incluso pueden ser regulados por ley, contrato o costumbre. Crea una red compleja de conexiones y grupos sociales que conforman la sociedad en su conjunto. De hecho, la gestión de relaciones es un hito importante en el crecimiento humano.

2.2.7 Concepto de relación interpersonal

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

Una relación humana es una interacción mutua entre dos o más personas. Estas son relaciones sociales que están reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. La comunicación se refiere a toda relación humana, lo que significa la capacidad de las personas para obtener información sobre su entorno y compartirla con otras personas. El proceso de comunicación está formado por el envío de señales (sonidos, gestos, signos) con el objetivo de comunicar un mensaje. La comunicación exitosa requiere que el receptor sea capaz de descifrar e interpretar el mensaje. Si algo falla en este proceso, se reduce la posibilidad de establecer una relación laboral. Se debe considerar que a través de las relaciones humanas podemos lograr ciertas metas que son necesarias para nuestro desarrollo en sociedad, y la mayoría de estas metas son indirectas cuando creamos vínculos con otras personas. Sin embargo, también se pueden utilizar para obtener ciertos beneficios, como un trabajo. incluso en estos casos hay motivos que van más allá del mero interés material, aunque cuando se reconocen suelen ignorarse. Por eso, los psicólogos destacan que para desarrollar una actitud positiva ante la vida es necesaria la educación emocional, que posibilita el desarrollo

de habilidades sociales, estimula la empatía y favorece la actitud ante los conflictos, los fracasos y la frustración.

El objetivo es promover el bienestar social. La comunicación ha cambiado significativamente en las últimas décadas, principalmente gracias a las oportunidades que ofrece Internet. Simplemente considerando su impacto en las relaciones humanas, el contacto cara a cara se ha abandonado cada vez más en favor de las reuniones virtuales. En la década de 1990 y principios de la de 2000, las aplicaciones de chat eran los medios más utilizados para lograr este objetivo y, en muchos sentidos, más prácticos que el teléfono, especialmente para conversaciones largas y con frecuentes interrupciones. Hoy en día, la mayoría de las personas viven según el modelo "siempre conectado", que consiste en el acceso abierto a los servicios de comunicación e información sin necesidad de ejecutar programas, y existe una compatibilidad muy alta de varios tipos de información para minimizar el trabajo desde el lado del usuario. Un teléfono inteligente puede permanecer permanentemente conectado a una lista de contactos, descifrar mensajes de texto para encontrar números de teléfono y ofrecer la capacidad de programarlos automáticamente o direcciones de Internet para acceder con un solo toque y realizar videollamadas, entre muchos otros beneficios. Estas características no solo representan avances tecnológicos que los consumidores no podrían haber imaginado hace solo veinte años, sino que también abrieron las puertas a las comunicaciones avanzadas. Definitivamente tiene sus consecuencias positivas y negativas dependiendo de cómo se use. En cuanto al primer grupo, hoy más que nunca es posible compartir todo tipo de información con otras personas, ya sea de arte y enviando enlaces a fotografías de obras de determinados autores, o utilizando geografía y mapas interactivos como referencia o sobre idiomas y utilizando las innumerables herramientas de aprendizaje disponibles en internet, como diccionarios y foros de discusión. Hay muchos más aspectos positivos, como la posibilidad de ver a un ser

querido en un monitor y hablar con él en cualquier momento, la sensación de que las distancias físicas se acortan. Los negativos, en cambio, giran en torno al uso desmedido de la tecnología y al único fin de pasar el tiempo, derrochando los recursos que ésta proporciona y descuidando el contacto con otros seres vivos.

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

2.2.8 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 una relación agresiva, una persona protege sus derechos e ignora los derechos de los demás, utiliza la comunicación unidireccional porque no acepta retroalimentación, por lo que su posición existencial está en el paradigma de ganar-perder (Covey, 1997). , se centra en el autoritarismo, una actitud agresiva busca la sumisión o pasividad de otro para hacer cumplir sus objetivos. Las personas que se dedican a este tipo de comunicación parecen lograr con facilidad sus propuestas, pero a la larga provocan serios conflictos con las personas con las que se comunican, tienden a perder el control de las situaciones con facilidad. La superioridad de la comunicación agresiva suele provocar sentimientos de culpa, baja autoestima y exclusión social. Considerando los componentes de comunicación, un estudiante agresivo puede ser descrito como un provocador verbal y no verbal; Según diversos autores, la agresión del alumno no se dirige al profesor, sino que se centra en el papel de autoridad que éste cumple, por lo que la respuesta comunicativa a este tipo de actitudes

enfatisa la diferencia, no estimula la semejanza. La comunicación agresiva del docente se puede ver en manifestaciones verbales y no verbales hasta el trato discriminatorio a los estudiantes. Es intolerante y autoritario (p. 37-30).

b) Estilo relacional Pasivo: Una clara manifestación de esta forma de comunicación es el respeto extremo por los derechos de los demás, estas son personas a las que les cuesta expresar cosas negativas o estar en desacuerdo con los demás. Posicionados en un paradigma de pérdida de ganancia (Covey, 1997), anteponen sus necesidades educativas a las de los demás para evitar conflictos en sus relaciones. Esto provoca problemas en el bienestar físico y psicológico, traduciéndose en baja autoestima, ansiedad y tensión constante; Hay evidencia de respuestas agudas al estrés inducido por la desinhibición. Esto se detalla en la Tabla 1.3. Elementos comunicativos de la comunicación pasiva. Frente a estos componentes, un estudiante pasivo se caracteriza por la falta de iniciativa, posterga su trabajo y no se atreve a expresar sus sentimientos y convicciones (Vieira, 2007). Necesitan un estímulo constante por parte del profesor para optimizar su motivación y autoestima. Un docente pasivo es permisivo, tolerante, no crea un rol de autoridad y por ende crea un clima de clase desfavorable para el aprendizaje, porque la disciplina del grupo corresponde a la forma en que este docente se comunica (p. 39).

c) Manipulador: Un manipulador es una persona inteligente cuya principal característica es un uso atípico de la comunicación. La escucha activa del mensaje depende de si la situación es favorable o no. Busca aprovecharse de los demás, sobre lo cual utiliza estrategias verbales y no verbales para ganar superioridad o dominio sobre el interlocutor. La actitud comunicativa de un estudiante manipulador reacciona al discurso seductor de acuerdo a sus componentes analizados, suele aprovechar las situaciones difíciles y trata de lograr sus objetivos por todos los medios hasta que se da cuenta de su juego manipulador y pierde toda credibilidad (Scallop, 2007). .). Un docente que

utiliza la comunicación manipulativa afecta la relación con el alumno porque se pierde la confianza y se crea un ambiente de sospecha. Es importante distinguir los conceptos de manipulación e influencia, ya que por lo general el docente trata de influir en el alumno para lograr los resultados de aprendizaje propuestos, se representan diferencias conceptuales. En resumen, se puede afirmar que el docente debe influir en sus alumnos, fijar metas claras con el grupo, y que su relación se base en la negociación, lo que redundaría en un clima favorable para el aprendizaje, es importante que los alumnos confíen en su docente académicamente y en la enseñanza les gustan las relaciones interpersonales (p. 40-41).

d) Asertivo: Los estilos analizados anteriormente crean actitudes comunicativas ineficaces que crean situaciones incómodas y relaciones humanas conflictivas y no son estilos saludables para la comunicación interpersonal. Una forma de comunicación efectiva es aquella que tiene consecuencias positivas en las relaciones humanas y se denomina comunicación asertiva. Un estilo de comunicación persuasivo es parte integral de la eficacia de la comunicación educativa (Elizondo, 2003), define la autoafirmación como: “La capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y percepciones, elegir cómo responder y, si es necesario, hablar en defensa de los derechos humanos”. .” (p. 17), buscar el beneficio mutuo en todas las interacciones. Este tipo de comunicación permite el desarrollo de un paradigma de comunicación humana "Win-Win" (Covey, 1997), es decir, acuerdos o soluciones son mutuamente satisfactorias. La comunicación persuasiva requiere hablar consistentemente con gestos, tono de voz y postura corporal.

La comunicación asertiva permite fortalecer la relación alumno-docente, pues un docente que se siente seguro transmite seguridad a sus alumnos e influye en las relaciones interpersonales, Arends menciona en este contexto que “la influencia de los profesores sobre los alumnos sólo debe ser utilizada para lograr ; escuela positiva." sociales y nunca para el control personal”, menciona (Vieira, 2007), si consideramos esta afirmación, concluimos que la tarea del docente es influir en el estudiante para optimizar sus procesos de enseñanza-aprendizaje. , ya no

manipular de acuerdo a sus propios intereses. Por tanto, el docente debe mostrar confianza en sí mismo, influir y orientar a sus alumnos en los procesos cognitivos, sociales y emocionales, lo que permite construir aprendizajes importantes. Ese estilo determina de igual forma las características de un estudiante asertivo,

González, Cadoche y Prendes (2005) en el estudio “Asertividad Estudiantil” (2005) sugiere que cuando un estudiante asertivamente tiene iniciativa, la capacidad de trabajar de forma independiente para alcanzar sus metas. En consecuencia, optimiza su desempeño y se compromete de manera responsable.

En conclusión, este tipo de comunicación permite que las personas tomen sus propias decisiones, se enfrentan a contradicciones con respecto a ellos mismos y a los demás, no tienen problema en admitir sus errores y explicar lo que quieren sin tener que pedir perdón. Trata con bastante empatía, sabe decir que no y comprende la situación del otro. Tiene un plan de vida estructurado al que se apegan. Es proactivo, por lo que mantiene en un nivel óptimo las relaciones humanas adecuadas y la autoestima (p. 41-43).

2.2.9 Problemas de comunicación

Pregúntate si tu empresa tiene problemas de comunicación interna. Seguramente ahora se te ocurra uno o varios, ¿verdad? Día tras día vemos como se crean paredes entre oficinas, más bien gente trabajando en oficinas. Y vemos que la comunicación se va complejizando poco a poco, incluso cuando estamos a pocos metros o incluso centímetros de esas personas. La arquitectura moderna ha desmantelado las paredes de ladrillo, pero no sabemos cómo desmantelar el malentendido entre las personas. Algunos problemas de comunicación en la empresa no son nuevos, en su mayoría los hemos interiorizado y no sabemos cómo cambiar la situación. Estos son los problemas de comunicación más comunes específicos del negocio.

1. Falta de Credibilidad, quien escucha tiene serias dudas de la veracidad de lo que le están diciendo.

2. Falta de Coherencia, en ocasiones no coincide los valores que se están predicando con lo que realmente sucede.
3. Secretismo como cultura empresarial, no quieres que tu equipo sepa todo lo que ocurre.
4. Liderazgo negativo, utilizan la manipulación para conseguir los objetivos que se desean.
5. Doble sentido. ¿Digo una cosa y hago la contraria?
6. Falta de confianza en la comunicación, cuantas veces comunicamos un mandato y da lo mismo, que se diga o no. Piensas no voy a conseguir nada.
7. Mala estructura organizacional. El mensaje se mueve solo en un solo sentido. Y tienes que tener en cuenta que es tan importante hablar como escuchar.
8. Parece que estemos rodeados de autómatas. Cuando la motivación es “0” los equipos para nada se sienten integrados.

2.2.10 Importancia de las relaciones interpersonales

En la comunidad, sociedad y ambiente de trabajo, los individuos están en constante contacto con otras personas con las que deben aprender a vivir una vida armoniosa y pacífica. A nivel de la vida laboral, las habilidades interpersonales mejoran la eficiencia, facilitan la adaptación a los cambios en el logro de las metas organizacionales (Dalton, 2007). Las relaciones interpersonales se refieren al trato mutuo de la comunicación entre un empleado y sus colegas, personal administrativo y gerencial; es decir, con otros empleados en el lugar de trabajo (Martínez et al., 2010, p. 32). Si el ambiente de trabajo es adecuado, los empleados se sienten cómodos, afecta tanto a la persona como a sus actividades y, por supuesto, a la forma en que se comunica con los demás. Tener buenas relaciones interpersonales requiere que los empleados desarrollen sus habilidades comunicativas, se comprometan con la organización y lideren un estilo de liderazgo democrático y respetuoso con los demás.

2.2.11 Tipos de relaciones interpersonales

- Relaciones íntimas o afectivas. Aquellos que buscan una conexión profunda con otras personas y entienden fundamentalmente los diferentes grados de apego. Son lazos de inmensa confianza que tienden a perdurar en el tiempo y se asocian a sentimientos placenteros y de protección, solidaridad y pertenencia. Esto es, por ejemplo, el amor y la amistad.
- Relaciones superficiales. Los que son tratados en la capa de información inicial de los individuos, es decir, en etapas formales y no muy profundas, sean agradables o no. Estas son conexiones temporales que no son demasiado importantes o centrales para la vida emocional de un individuo (a diferencia de lo íntimo). Es el tipo de conexión que hacemos con extraños que sabemos que será de corta duración, o en un avión que nunca veremos.
- Relaciones circunstanciales. Esas relaciones que se encuentran en el espectro de lo íntimo y lo superficial porque involucran a personas con las que a menudo compartimos, pero con las que no nos sentimos demasiado conectados. Este tipo de conexiones siempre se pueden cruzar y profundizar o debilitar hasta volverse superficiales. Esto sucede, por ejemplo, con nuestros compañeros.
- Relaciones competitivas. Aquellos que comienzan específicamente por hostilidad, competencia o emociones más profundas como la ira. En general, existen vínculos negativos que más o menos movilizan nuestras emociones, pero que no valoramos como relaciones íntimas, aunque siempre pueden cambiar de categoría según las circunstancias. En esta categoría están nuestros competidores y enemigos.
- Relaciones familiares. Esta categoría incluye a las personas con las que nacemos y con las que estamos relacionados por linaje o linaje, o sangre. Muchos de ellos también tienen cierto principio de autoridad y podemos sentir amor o antipatía hacia ellos. Además, suelen ser más o menos profundas o superficiales, pero a diferencia de otras, suelen persistir mucho en el tiempo. Obviamente, el ejemplo perfecto en esta categoría son nuestros padres.

2.3 Definición de términos básicos

Compromiso organizacional El compromiso organizacional se refiere a la medida en que los empleados se identifican con el lugar de trabajo, sus metas y objetivos (Amorós, 2007, p. 73). La aspiración y deseo del personal es permanecer como miembro de la institución donde labora. El compromiso organizacional es la lealtad y la identificación con el propio trabajo y las políticas organizacionales (Gadow, 2010, p. 57). El compromiso se expresa como actitudes en fuerte convicción y aceptación de los valores y fines de la institución, voluntad proactiva en beneficio de la institución, deseo de participar en la elaboración de instrumentos de gestión, documentos, proyectos, interés arraigado. en ser parte de la institución. organización Al mismo tiempo, existen empleados que no muestran compromiso con las metas y objetivos de la institución, lo que genera malestar a los demás empleados y dificulta el logro de las metas previstas. El compromiso organizacional se refiere al compromiso de trabajo, es decir. el grado de compromiso que una persona desarrolla con la institución donde trabaja (Amorós, 2007, p. 73). Un empleado comprometido se identifica con sus tareas, se interesa por lo que hace, participa activamente en todas las actividades planificadas y valora su trabajo. En general, sus actitudes muestran responsabilidad, identidad, compromiso y respeto por los demás.

Ambiente institucional

Las condiciones físicas, sociales, económicas, etc. de un lugar, reunión, comunidad o tiempo (Real Academia de España, 2001, p. 134). El medio ambiente son las condiciones y circunstancias físicas, humanas, culturales y sociales que rodean a una persona según sus necesidades (definición abc, medio ambiente, s.f.). Ambiente de trabajo También llamado ambiente de trabajo porque se define como el valor que un empleado valora de su ambiente de trabajo, tomando en cuenta factores o aspectos como el ambiente físico y condiciones materiales, metas, salarios y beneficios sociales, prácticas de gestión, supervisión y control. . , relaciones sociales, estructura organizacional, comunicación, toma de decisiones y actitud ante el trabajo realizado (Ruíz, 2009, p.1). Estas son las

condiciones que prevalecen en el ambiente de trabajo. El entorno de trabajo está formado por todas las condiciones que afectan al funcionamiento del objeto (Definición ABC, entorno de trabajo, s.f.).

Confianza.

Según el Centro de Psicología AARON BECK, la asertividad es uno de los principales componentes de las habilidades sociales, junto con la autoestima, la empatía y la inteligencia emocional. Una persona segura de sí misma es segura de sí misma y tiene una actitud que protege sus derechos personales, incluyendo expresar sus sentimientos, preferencias, opiniones y necesidades de manera adecuada, respetando los derechos de los demás. La autoestima y la autoestima están íntimamente relacionadas. El propósito de la legalización es ayudarnos a ser nosotros mismos y mejorar nuestras relaciones con los demás haciéndolas más directas y honestas. Podríamos decir que la expresión de la confianza en uno mismo es una autoestima sana en nuestras relaciones con los demás.

Habilidades de escuchar

Escuchar es una habilidad a la que no se le da la importancia necesaria en el proceso educativo, solo se enfatiza el fortalecimiento y mejoramiento de la habilidad de hablar. Pero la capacidad de escuchar es un elemento fundamental de todas las relaciones humanas, porque facilita o perjudica la tarea de las organizaciones de adaptarse a los cambios del entorno y anticiparse a las necesidades futuras de los clientes (Ortiz, 2012, párr. 1-2). Clima organizacional

El clima organizacional

También llamado clima laboral, clima laboral o ambiente organizacional, es un tema importante para aquellas organizaciones competitivas que tratan de aumentar la productividad y mejorar el servicio que ofrecen a través de estrategias internas. La realización de encuestas de clima organizacional permite descubrir aspectos clave que pueden influir significativamente en el clima laboral de la organización (García et al, 2012, párrafo 1). Para Chiavenato (como en García et al., 2012, punto 5), el clima organizacional constituye el ambiente interno de la organización, el clima psicológico

que es propio de cada organización. También menciona que el clima organizacional incluye diferentes aspectos de una situación que se superponen en diversos grados, tales como tipo de organización, tecnología, políticas, metas operativas, normas internas (factores estructurales); sistemas de valores y formas de comportamiento social (factores sociales) además de promover o castigar actitudes.

Comunicación.

Envío de señales al emisor y al receptor mediante un código común. (Real Academia de España, 2001, p. 609). La comunicación es el proceso por el cual un emisor y un receptor se conectan en un tiempo y espacio específicos para enviar, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son mutuamente inteligibles (Thompson, 2008, párr. 9). El proceso de comunicación implica el envío de señales (como sonidos, gestos o signos) con el único fin de comunicar un mensaje. Para que la comunicación, el mensaje, llegue con éxito a la puerta, el destinatario debe tener las habilidades para descifrar e interpretar el mensaje. Al mismo tiempo, este proceso casi siempre tiene retroalimentación, de ida y vuelta, porque cuando el remitente envía un mensaje, el proceso se invierte y el receptor se convierte en el remitente al responder, en cuyo caso el remitente original es el receptor. proceso de comunicación (definición ABC, comunicación, s.f.).

Empatía

La identificación mental y afectiva del objetivo con otro estado de ánimo. (Real Academia de España, 2001, p. 885). Es la capacidad que tienen las personas de conectarse con otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, de compartir sus sentimientos e ideas de tal manera que hagan sentir muy bien a la otra persona con ellas (Ronderos. S.f., párrafo 1) .). La empatía es la capacidad de sentir lo que está pasando otro y así compartir su sufrimiento. La empatía no se puede comparar con otras emociones porque es muy singular. Sin embargo, puede referirse a entregar en nombre del amor, la compasión, el compañerismo y otros (definición ABC, comunicación, s.f.).

Gestión

La gestión se trata de la planificación estratégica, la organización y el control de la estructura de una organización. Es la capacidad de articular recursos, producir y mantener procesos y recursos, la capacidad de articular las representaciones mentales de los miembros de la organización y la capacidad de mantener y crear un discurso lineal para lograr los objetivos de la organización. . Identidad Es un conjunto de características de un individuo o comunidad que lo distinguen de los demás. (Real Academia de España, 2001).

Identidad institucional

Es un conjunto de características colectivas que distinguen a una institución educativa de otra. Esta comunidad está en constante replanteamiento, ¿qué somos?, ¿qué queremos? ¿Y adónde vamos? En última instancia, es un sentido de pertenencia. La característica de estas identidades se refiere a cómo nos vemos colectivamente, con propósito, cultura, tradiciones, estatus social, ideas, etc. Nos permite identificarnos unos con otros, de modo que podamos articularnos con un gran grupo organizativo (Galarza, 2007, párr. 1).

Institución

Una organización comprometida con el bien público, especialmente la caridad o la educación. (Real Academia de España, 2001). Son estructuras que presuponen un determinado mecanismo de control u orden social, diseñadas específicamente para facilitar la convivencia de las personas y relacionadas con la formación de vínculos grupales y lazos en diferentes circunstancias o momentos de la vida. Aunque en muchos casos el término institución se refiere a ciertas instituciones como la escuela, el hospital, la iglesia, etc. (definición abc, laitós, s.f.). También se considera como una organización porque es una asociación de personas regidas por reglas basadas en ciertos objetivos. (Real Academia de España, 2001). Una organización es un sistema satisfactoriamente diseñado para alcanzar determinadas metas u objetivos, que a su vez puede constar de otros subsistemas que realizan determinadas tareas (definición ABC, organización, s.f.).

Líder

Una persona que es seguida y reconocida por un grupo como líder o guía. (Real Academia de España, 2001). Es una persona que trabaja como guía o líder de grupo (definición abc, institución, s.f.). Gestión Estado de supervivencia en el que una empresa, producto o sector económico se encuentra dentro de su ámbito. (Real Academia de España, 2001). El liderazgo es la capacidad de tomar la iniciativa para influir en creencias, valores, liderar, reunir, promover, motivar, alentar y evaluar un equipo o grupo que formalmente realizaría actividades de implementación del proyecto. de forma eficaz y eficiente, independientemente de que corresponda al ámbito personal o administrativo o institucional de la empresa u organización (definición ABC, gestión, s.f.).

Motivación

Un ejercicio mental preparatorio para la acción, mediante el cual se anima o anima a uno a realizarla con interés y diligencia. (Real Academia de España, 2001). La motivación es un conjunto de estímulos e incentivos que hacen que una persona reaccione y actúe de una determinada manera. La palabra motivación siempre tiene un significado positivo porque genera energía e interés cuando es necesario para lograr un objetivo determinado. Aunque el término motivación se usa principalmente para una persona (definición abc, motivación, s.f.). Es cualquier fuerza o impulso interno que inicia, apoya y dirige el comportamiento humano para lograr una meta específica. Estar motivado en el lugar de trabajo significa tener el entusiasmo y el interés suficientes para encaminar las acciones y el comportamiento hacia el logro de metas previamente establecidas (Muñiz, s.f., punto 1).

Reconocimiento

El reconocimiento se ha definido como una herramienta estratégica que provoca un fuerte cambio positivo dentro de una organización. Según el estudio más reciente sobre el reconocimiento de los empleados realizado por la prestigiosa consultora Gallup, los lugares de trabajo más efectivos y eficientes tienen una cosa en común: la cultura del reconocimiento (Mora, 2007, párr. 9).

Relaciones interpersonales

La interacción mutua entre dos o más personas en un ambiente de trabajo crea confianza y por lo tanto entra en tu vida al mismo tiempo que permites que la otra persona entre en la tuya (definición ABC, relaciones humanas, s.f.).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere a qué tan bien una persona responde a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración del salario, el tipo de trabajo, las relaciones interpersonales, la seguridad, etc. La satisfacción laboral afecta la actitud del empleado hacia sus deberes. Se puede decir que la satisfacción surge de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del empleado (definición ABC, satisfacción laboral, s.f.).

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la cooperación mutua de las personas para lograr un resultado determinado. El trabajo siempre es más fructífero y agradable cuando se vive en comunidad (definición ABC, trabajo en equipo, s.f.).

2.4 Bases filosóficas

El pragmatismo es un movimiento filosófico y educativo que surge en Estados Unidos en la década de 1880 y está representado por grandes intelectuales como Charles Sanders Peirce y William James. Hasta cierto punto no es ni una teoría, ni una escuela filosófica, ni un movimiento unificado. Un pragmático (de la palabra griega *pragmata*: negocios, cosas útiles que se pueden hacer) está interesado en el conocimiento si es útil para sus dueños; en la medida en que se rige por el valor de utilidad, no tanto como verdadero. Un pragmático no necesita una meta llamada "verdad". No sirve de nada preguntar: "¿Estamos describiendo las cosas como realmente son?" Solo es necesario saber si alguna otra descripción "sería más útil para algunos de nuestros propósitos". Convertirse en pragmático significa darse cuenta del propósito de la vida para lograr lo que queremos e imponer nuestra voluntad. Pero esta es exactamente la razón por la que Rorty no se considera un relativista, porque dice que el "relativismo" es la noción

de que cualquier creencia sobre un tema en particular, o quizás cualquier tema, es válida como la mayoría". El pragmatismo es un movimiento filosófico y educativo. que comenzó en la década de 1880 en los Estados Unidos y estuvo representada por grandes intelectuales como Charles Sanders Peirce y William James... . El pragmatismo tiene como objetivo restaurar la razón y los valores humanos para regir la acción. Entonces, ¿qué es pragmático? La pragmática tiene que ver con la práctica o la realización de acciones, no con la teoría. El término pragmático puede usarse como sinónimo de cosas como práctico, materialista, funcional, útil, conveniente. Del mismo modo, algunos antónimos de pragmática son: teórica, especulativa, p. Del mismo modo, ¿cuál es el criterio pragmático de la verdad? El pragmatismo establece como criterio de verdad la eficacia y el valor de pensar la vida. Por lo tanto, es contrario a la filosofía que los conceptos humanos representen el verdadero significado de las cosas. Por las razones explicadas anteriormente, el pragmatismo valora exigir consecuencias como forma de caracterizar la verdad o el sentido de las cosas. El pragmatismo también afirma que sólo en el diálogo entre los organismos inteligentes y el entorno que los rodea adquieren sentido las teorías y la información.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5 Hipótesis general

La comunicación interna tiene relación significativa con las relaciones interpersonales en las instituciones educativas del distrito de Carquín, Provincia de Huaura.

2.5.1 Hipótesis específicas

- a) La comunicación descendente se relaciona de manera significativa con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.
- b) La comunicación ascendente se relaciona de manera significativa con las relaciones interpersonales que practican los docentes del distrito de Carquín.
- c) La comunicación horizontal se relaciona de manera significativa con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Comunicación interna	Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> •Manual del empleado •Publicación institucional (revista, periódico, newsletter) •Carta al personal •Reuniones informativas •Entrevista •Cartelera •Circulares y correos electrónicos grupales
	Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> •Buzón de sugerencias •Entrevista •Intranet •Correo electrónico •Círculos de calidad •Reuniones periódicas
	Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> •Reuniones por departamentos o grupos de trabajo •Sesiones informativas •Correo electrónico •Redes sociales •Reuniones con otras divisiones (comunicación horizontal). •Whatsap
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

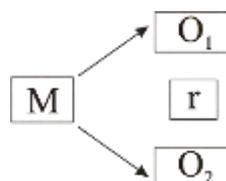
3.1 Diseño metodológico

El diseño en este trabajo es **no experimental**. De acuerdo con Hernández et al. (2014) sostienen, que son aquellas que “Se realizan sin que se manipule deliberadamente las variables, dicho de otro modo, se trata de trabajos en los que no hacen modificar de forma deliberada la variable independiente para ver sus efectos sobre otra variable. Lo que se realiza observamos las situaciones tal como se presentan naturalmente, para ser analizados” (p. 12).

Es transversal a razón que. “Se recolectan información en un solo momento. Sus propósitos es que se describan variables y ser analizadas la interrelación en un tiempo determinado. Es decir, similar a una toma fotografía de una situación que suceden en determinado momento”.

Las variables de análisis se interrelacionan de la forma que se presenta

El diseño es el siguiente:



Donde:

M = Docentes del distrito de Carquín - Huacho.

O₁ = Comunicación interna.

O₂ = Relaciones interpersonales.

r = Relación

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

I.E. N1 20313 y I.E.I. N1 661 (integrada).

Inicial 7 mujeres. Primaria 16: 3 varones y 13 mujeres. Total: 23 docentes

I.E. 20314 Primaria: 5 varones y 10 mujeres. Total 15 docentes.

I.E. José Olaya Balandra: secundaria 11 mujeres y 5 varones. Total 16 docentes

3.2.2 Muestra

Se consideró 41 mujeres y 13 varones. Total: 54 docentes de las tres instituciones educativas antes señaladas.

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:

Cuestionario 1: Comunicación interna -1) Siempre 2) Casi siempre 3) Nunca. Cuestionario 2:

Preguntas para que respondan a criterio de forma individual Si o No

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 procesaron los datos obtenidos utilizando el programa SPSS versión 27.

Tercero: Se realizó 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 aplicó el estadístico Rho de Pearson.

Según Hernández (2014), existen diversas interpretaciones para el coeficiente de correlación, y se tomó 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.- Comunicación interna: Descendente

N°	Aspecto relevante	Siempre		Casi siempre		Nunca	
		Cant	%	Cant	%	Cant	%
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	6	11.1	11	20.4	37	68.5
01	Manual del empleado	3	5.6	6	11.1	45	83.3
02	Publicación institucional (revista, periódico, newsletter)	3	5.6	5	9.3	46	85.1
03	Carta al personal	4	7.4	13	24.0	37	68.6
04	Reuniones informativas	13	24.0	27	50.0	14	25.9
05	Entrevista	10	18.5	13	24.0	31	57.5
06	Cartelera	4	7.4	9	16.7	41	75.9
07	Circulares y correos electrónicos grupales	4	7.4	7	12.9	43	79.7

Fuente: Elaborada por la autora - 2022

Se observa que la comunicación interna descendente entre los docentes, se realizan SIEMPRE mayormente a través de las reuniones informativas (24%) y las entrevistas (18%). Es muy alta la comunicación interna descendente en el nivel de NUNCA a través de manual del empleado (83.3%) y publicaciones como revista, periódicos (85.1%).

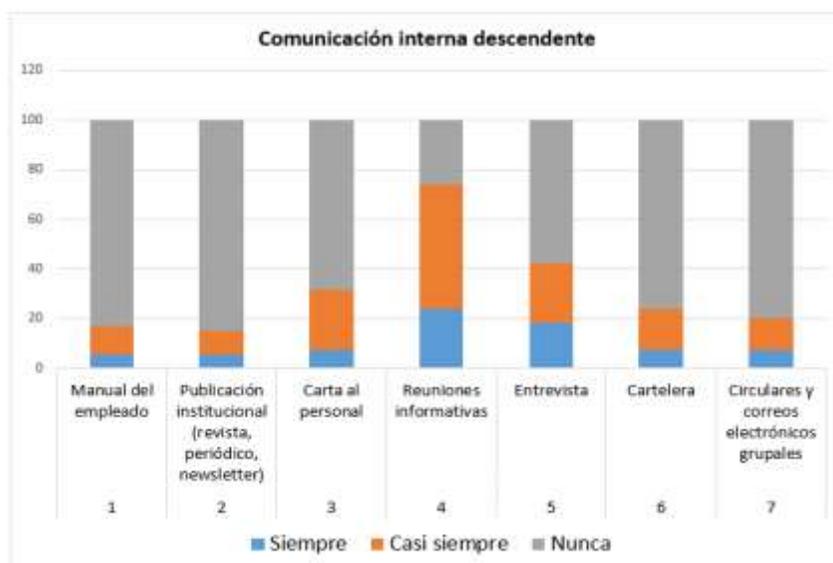


Figura 1.- Comunicación interna: Descendente

Tabla 2.- Comunicación interna: Ascendente

N°	Aspecto relevante	Siempre		Casi siempre		Nunca	
		Cant	%	Cant	%	Cant	%
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	7	12.9	12	22.2	35	64.9
08	Buzón de sugerencias	4	7.4	9	16.7	41	75.9
09	Entrevista	12	22.2	15	27.8	27	50.0
10	Intranet	0	0	0	0	54	100.0
11	Correo electrónico	6	11.1	8	14.0	40	74.1
12	Círculos de calidad	7	12.9	16	29.6	31	57.5
13	Reuniones periódicas	15	27.8	24	44.4	15	27.8

Fuente: Elaborado por la autora - 2022

En la comunicación interna ascendente, las reuniones periódicas y las entrevistas son las que SIEMPRE se realizan en un 27.8% y 22.2%, respectivamente. Se resalta el hecho, que el 100% NUNCA utiliza el intranet por cuanto no está instalado en ninguno de los centros educativos del Distrito de Carquín.

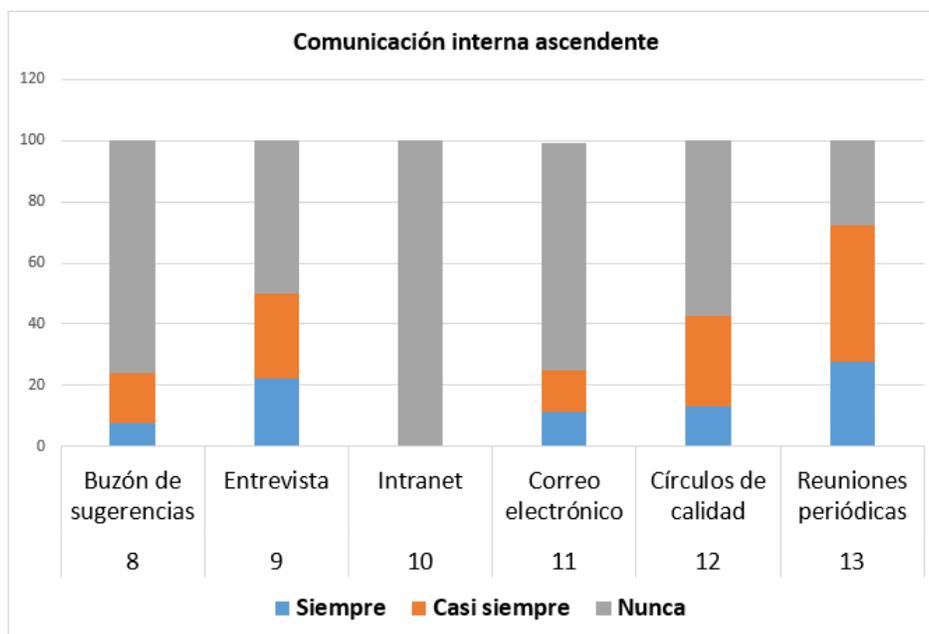


Figura 2.- Comunicación interna: Ascendente

Tabla 3.- Comunicación interna: Horizontal

N°	Aspecto relevante	Siempre		Casi siempre		Nunca	
		Cant	%	Cant	%	Cant	%
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	11	20.4	19	35.2	24	44.4
14	Reuniones por departamentos o grupos de trabajo	8	14.8	17	31.5	29	53.7
15	Sesiones informativas	6	11.1	14	25.9	34	63.0
16	Correo electrónico	7	12.9	19	35.2	28	51.9
17	Redes sociales	6	11.1	13	24.0	35	64.9
18	Reuniones con otras divisiones (comunicación horizontal).	8	14.8	21	38.9	25	46.3
19	Whatsap	22	40.7	19	35.2	13	24.0
20	Teléfono	19	35.2	30	55.6	5	9.3

Fuente: Elaborado por la autora - 2022

Para realizar la comunicación interna horizontal, en el nivel de SIEMPRE, se utilizan el Whatsapp y teléfono en un 40.7% y 35.2%, respectivamente. Otros aspectos relevantes tales como el

correo electrónico, las redes sociales se encuentran en menores porcentajes en la calidad de siempre. En el nivel de NUNCA se ubican las reuniones por departamentos o grupos de trabajo y sesiones informativas con un 53.7% y 63%, respectivamente.

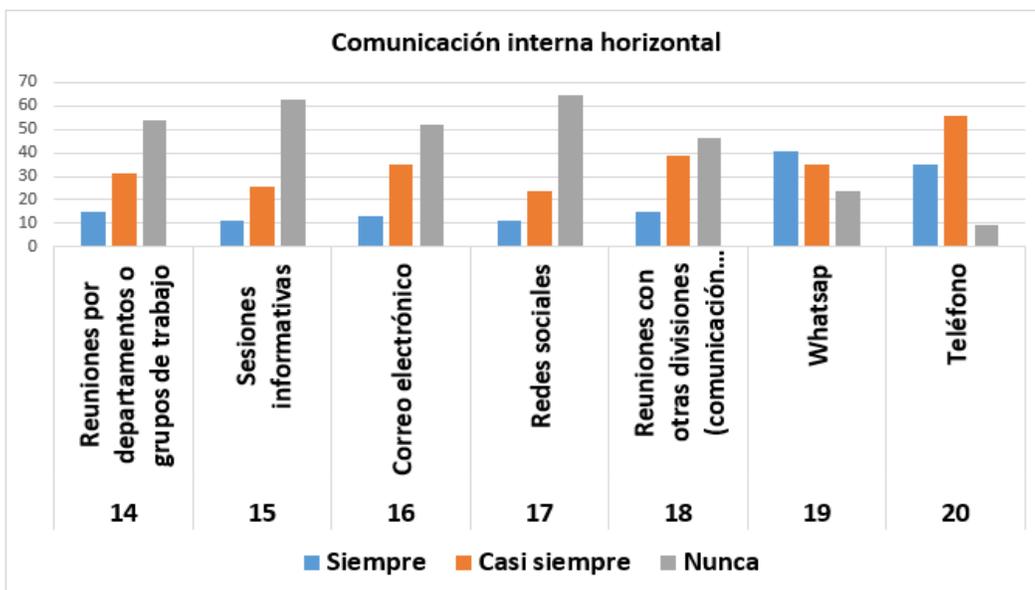


Figura 3.- Comunicación interna: Horizontal

Tabla 4.- Tipos de comunicación interna

N°	Tipos de comunicación	Siempre		Casi siempre		Nunca	
		cant	%	Cant	%	cant	%
1	Comunicación interna descendente	6	11.1	11	20.4	37	68.5
2	Comunicación interna ascendente	7	12.9	12	22.2	35	64.9
3	Comunicación interna horizontal	11	20.4	19	35.2	24	44.4

Fuente: Elaborada por la autora - 2022

Se observa que en el nivel de SIEMPRE la comunicación interna horizontal es la que tiene mayor porcentaje 20.4% y que integrado a CASI SIEMPRE suma 55.6%. Las comunicaciones interna descendente y ascendente, SIEMPRE se practican en 11.1% y 12.9%, respectivamente.

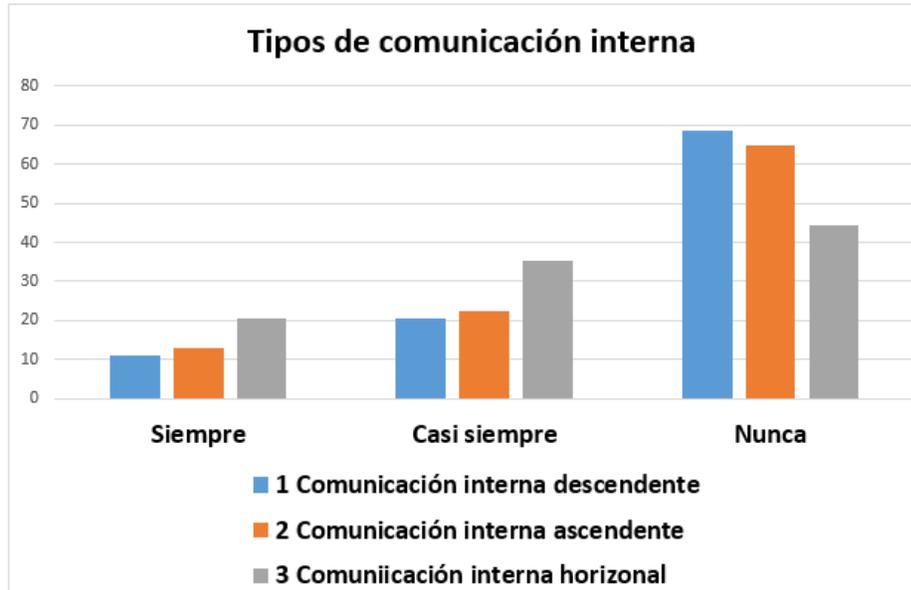


Figura 4.- Tipos de comunicación interna

Cuestionario Relaciones interpersonales

Tabla 5.- Tipos de relaciones interpersonales

	Pasiva		Agresiva		Manipuladora		Asertiva	
1	31	4	14	3	24	2	39	
7	29	6	24	5	14	8	19	
15	34	10	16	9	21	14	32	
16	44	11	25	12	26	18	35	
17	18	20	28	13	34	23	29	
25	37	21	24	19	22	24	17	
26	39	28	21	22	29	27	21	
35	37	29	18	31	41	33	33	
36	14	30	22	32	16	34	42	

37	42	39	39	41	33	38	38
50	37	40	44	42	24	43	36
51	49	48	27	46	31	44	32
52	44	49	24	47	40	45	24
59	16	55	37	54	22	53	27
60	28	56	43	57	36	58	28
Total	499	Total	406	Total	413	Total	452
Promedios	33.3		27.1		27.5		30.1
Porcentajes de totales	28.19		22.93		23.33		25.53

Tabla 6.-Resumen de relaciones interpersonales

N°	Tipo de relación interpersonal	Promedios	Porcentajes del total de muestra
01	Pasiva	33.3	28.19%
02	Agresiva	27.1	22.93%
03	Manipuladora	27.5	23.33%
04	Asertiva	30.1	25.53%

Fuente: Elaborado por la autora – 2022

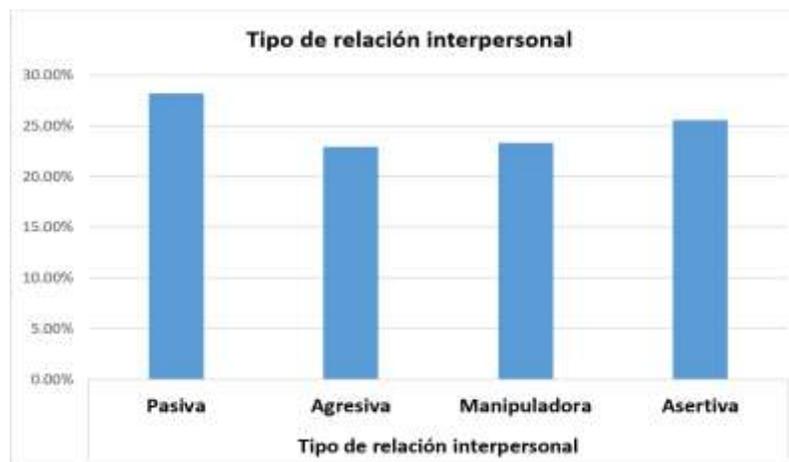


Figura 5.- Resumen de relaciones interpersonales

4.2 Contrastación de hipótesis

1.- Instrumento: Comunicación interna Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	54	98,2
	Excluido ^a	1	1,8
	Total	55	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	3

2.- Instrumento: Relaciones interpersonales

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	53	96,4
	Excluido ^a	2	3,6
	Total	55	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	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 (alfa) 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 (alfa) 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

a) La comunicación descendente se relaciona de manera positiva media con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

H₀: La comunicación descendente NO se relaciona de manera positiva media con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

H₁: La comunicación descendente se relaciona de manera positiva media con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

		Correlaciones			
		Relación pasiva	Relación agresiva	Relación manipuladora	Relación asertiva
Comunicación descendente	Correlación de Pearson	,497**	,644**	,597**	,553**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	54	53	53	53
Comunicación ascendente	Correlación de Pearson	,538**	,697**	,647**	,599**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	54	53	53	53
Comunicación horizontal	Correlación de Pearson	,788**	,830**	,853**	,882**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	54	53	53	53

** . La correlación es significativa en el 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: La comunicación descendente se relaciona de manera positiva media con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

Hipótesis específica 2.-

b) La comunicación ascendente se relaciona de manera positiva media con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

H₀: La comunicación ascendente NO se relaciona de manera positiva media con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

H₁: La comunicación ascendente se relaciona de manera positiva media con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

		Correlaciones			
		Relación pasiva	Relación agresiva	Relación manipuladora	Relación asertiva
Comunicación descendente	Correlación de Pearson	,497**	,644**	,597**	,553**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	54	53	53	53
Comunicación ascendente	Correlación de Pearson	,538**	,697**	,647**	,599**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	54	53	53	53
Comunicación horizontal	Correlación de Pearson	,788**	,830**	,853**	,882**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	54	53	53	53

** . La correlación es significativa en el 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: La comunicación ascendente se relaciona de manera positiva media con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

Hipótesis específica 3.-

b) La comunicación horizontal se relaciona de manera positiva considerable con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

H₀: La comunicación horizontal NO se relaciona de manera positiva considerable con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

H₁: La comunicación horizontal se relaciona de manera positiva considerable con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

		Correlaciones			
		Relación pasiva	Relación agresiva	Relación manipuladora	Relación asertiva
Comunicación descendente	Correlación de Pearson	,497**	,644**	,597**	,553**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	54	53	53	53
Comunicación ascendente	Correlación de Pearson	,538**	,697**	,647**	,599**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	54	53	53	53
Comunicación horizontal	Correlación de Pearson	,788**	,830**	,853**	,882**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	54	53	53	53

** . La correlación es significativa en el 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: La comunicación horizontal se relaciona de manera positiva considerable con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Viñarás, González y Rincón (2019), sostienen que tradicionalmente el estudio de la comunicación interna se aborda desde las teorías de las Relaciones Públicas y la Comunicación Corporativa, dando más peso al valor de la comunicación que se establece entre la organización y el empleado, que al valor de la comunicación que se establece entre las personas de la propia organización. Encontraron que los entrevistados estiman que la Comunicación Interna tiene importancia en el ámbito profesional, pero también es muy importante la Comunicación Interpersonal dentro de la Comunicación Interna. Por otro lado, los entrevistados consideran que la formación superior no está ofreciendo los contenidos adecuados ni suficientes para dar respuesta a las necesidades reales que, en el ámbito de la Comunicación Interna tienen actualmente las empresas. Además, ambas categorías profesionales destacan que la adquisición de competencias en Comunicación Interpersonal dentro de las empresas es, a día de hoy, prácticamente inexistente. Parra (2013), determina que no es adecuada la comunicación interna por parte del personal administrativo nivel medio, puesto que prevalece la comunicación informal, se forman las cadenas de rumores, por lo cual las relaciones interpersonales en cuanto a trabajo en equipo son deficientes. Este resultado tiene relación a lo obtenido en nuestra investigación, en tanto la comunicación ascendente y descendente tiene una relación positiva media. Pérez (2015), presenta su investigación con la existencia de una correlación significativa entre la variable Comunicación Interna y Relaciones Interpersonales, debido a que el valor p es menor a 0,05 observado en las Sig.(bilateral) , es decir 0,000. De igual manera se observa que el valor Rho es igual a 88 % determinando que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, así mismo la comunicación interna de los colaboradores de la municipalidad distrital de Juan Guerra es inadecuado, en un 60 % por factores diversos, que se reflejan en la encuesta aplicada, tales como el tiempo de espera , la claridad y objetividad del mensaje

transmitido, el lenguaje utilizado, la retroalimentación brindada, y la falta de esclarecimiento de la dudas. Para finalizar las relaciones interpersonales de los colaboradores de la municipalidad distrital de Juan Guerra son inadecuadas, en base a las dimensiones como habilidades y aspecto humano, manifestado básicamente aspectos como el sentirse aburridos, una inadecuada comunicación, la receptividad de sus opiniones. Valdés (2010), (citado por Sarmiento, 2019), en su tesis 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 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. Calle (2009), citado Guerrero 2017, considera 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. Núñez (2019), presenta como resultados que la comunicación entre los trabajadores no fluía de manera adecuada, no se les comunicaba el objetivo de sus tareas, así como tampoco por escrito los procesos ni las normativas, la visión, misión y valores, además en la institución no se tomaba en cuenta las ideas de los demás, los colaboradores no estaban comprometidos con la institución, no se fomentaba el desarrollo personal por lo que no se sentían motivados, no se reconocían los logros, no eran comprendidos y escuchados, no se velaba por su desempeño. Además, los colaboradores no solían conversar de manera frecuente con sus compañeros, no trabajaban en equipo, no tenían confianza con sus compañeros ni una actitud afectiva hacia sus ellos, no manejan de manera asertiva los problemas y, por último, en la institución no se fomentaba el compañerismo. Se concluye que todas las problemáticas cambiaron con la aplicación del plan de comunicación, debido a que permitió que los colaboradores puedan mejorar sus relaciones interpersonales al fomentarles los aspectos estratégicos, motivarlos por medio de talleres, reconocer sus logros y mejorando la comunicación interna. Este logro tiene

relación con los resultados de la comunicación interna horizontal obtenida en nuestra investigación, donde se evidencia que existe una correlación positiva fuerte con las relaciones interpersonales de los docente del distrito de Carquín. Ballena y Camacho (2019), han establecido que la institución sujeta del proceso de estudio, se encuentra en un grado deficiente en sus tres niveles de comunicación, puesto que la comunicación entre sus trabajadores no es efectiva y poco cordial. Por otro lado, se obtuvo información que los trabajadores administrativos a veces se le proporciona información relevante, confiable, suficiente y oportuna, utilizando canales de fácil acceso y el canal escrito es al que mayor importancia le brindan. Cabe resaltar que se aprecia sobremanera la existencia de barreras de comunicación las cuales impiden establecer una buena interacción entre los trabajadores administrativos de la institución en estudio. Otro factor importante es que escasas veces su trabajo es estimulado y recompensado derivando que no se sienten motivados ni identificados con la institución. A pesar que se practica el Código de Ética, el grado de compañerismo es bajo estableciendo una limitada relación interpersonal entre los trabajadores administrativos. Se llegó a establecer que la comunicación dentro de la organización muestra un grado deficiente perjudicando las relaciones interpersonales de los administrativos. Nuestros resultados tienen relación con aquellos de las investigaciones antes señaladas, lo que permite inferir de importancia que tiene la práctica de una adecuada comunicación interna para obtener mejores relaciones interpersonales, hecho que permitiría un mejor servicio educativo.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- a) La comunicación descendente se relaciona de manera positiva media con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.
Correlación de Pearson: Pasiva ,497; agresiva ,644; manipuladora ,597 y asertiva ,553 respectivamente.
- b) La comunicación ascendente se relaciona de manera positiva media con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.
Correlación de Pearson: Pasiva ,538; agresiva ,697; manipuladora ,647 y asertiva ,599 respectivamente.
- c) La comunicación horizontal se relaciona de manera positiva fuerte con las relaciones interpersonales que se desarrollan en docentes del distrito de Carquín.
Correlación de Pearson: Pasiva ,788; agresiva ,830; Manipuladora ,853 y asertiva ,882 respectivamente.

6.2 Recomendaciones

Organizar eventos de capacitación a nivel de las universidades y centros educativos de diversos niveles y modalidades, para sustentar y difundir los aspectos más relevantes de la presente investigación.

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. - _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 > diccion...](http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario)

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&oeq=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. produccioneseditoriales@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: COMUNICACIÓN INTERNA

OBJETIVO:

El presente cuestionario está dirigido a los docentes de educación básica del distrito de Carquín y tiene como objetivo recoger información que servirá para elaborar un trabajo de investigación acerca de la relación que existe entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales de los docentes de educación básica.

INSTRUCCIONES: Agradecemos marcar con un aspa (x) la alternativa que usted considere la correcta y/o con mayor probabilidad.

N°	Aspecto relevante	Siempre		Casi siempre		Nunca	
		Cant	%	Cant	%	Cant	%
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	6	11.1	11	20.4	37	68.5
01	Manual del empleado	3	5.6	6	11.1	45	83.3
02	Publicación institucional (revista, periódico, newsletter)	3	5.6	5	9.3	46	85.1
03	Carta al personal	4	7.4	13	24.0	37	68.6
04	Reuniones informativas	13	24.0	27	50.0	14	25.9
05	Entrevista	10	18.5	13	24.0	31	57.5
06	Cartelera	4	7.4	9	16.7	41	75.9
07	Circulares y correos electrónicos grupales	4	7.4	7	12.9	43	79.7
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	7	12.9	12	22.2	35	64.9
08	Buzón de sugerencias	4	7.4	9	16.7	41	75.9
09	Entrevista	12	22.2	15	27.8	27	50.0
10	Intranet	0	0	0	0	54	100.0
11	Correo electrónico	6	11.1	8	14.0	40	74.1
12	Círculos de calidad	7	12.9	16	29.6	31	57.5
13	Reuniones periódicas	15	27.8	24	44.4	15	27.8
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	11	20.4	19	35.2	24	44.4
14	Reuniones por departamentos o grupos de trabajo	8	14.8	17	31.5	29	53.7
15	Sesiones informativas	6	11.1	14	25.9	34	63.0
16	Correo electrónico	7	12.9	19	35.2	28	51.9
17	Redes sociales	6	11.1	13	24.0	35	64.9
18	Reuniones con otras divisiones (comunicación horizontal).	8	14.8	21	38.9	25	46.3
19	Whatsap	22	40.7	19	35.2	13	24.0
20	Teléfono	19	35.2	30	55.6	5	9.3

CUESTIONARIO 02. RELACIONES INTERPERSONALES

	Items	Si		No	
		Cant	%	Cant	%
1	Muchas de veces me siento mal cuando tengo que negar alguna cosa o decir que no.				
2	Estoy seguro o segura de mis derechos y sé defenderlos sin interferir en los de los demás.				
3	Soy una persona prudente, no me entrego fácilmente si no conozco bien a una persona.				
4	Soy una persona autoritaria y decidida.				
5	En general, creo que es mejor actuar por persona interpuesta que directamente.				
6	¡Soy una persona directa!, digo a los demás lo que pienso y no tengo reparo para criticarlo, pese a quien pese.				
7	No me atrevo a dar mi opinión ante un grupo o una reunión de trabajo.				
8	Doy mi opinión desapasionadamente aunque sea contrario a la opinión general.				
9	En un debate, observo y presto atención de quien este a mi lado para poder definir mi estrategia.				
10	Muchas veces me censuran por mi espíritu de contradicción				
11	Tengo dificultades para escuchar a los demás.				
12	Trato de estar en todas las intrigas, porque, más tarde, puede serme útil.				
13	En general, me consideran bastante ágil en la relación con los demás.				
14	Tengo confianza en las personas que me rodean.				
15	No me atrevo a pedir ayuda; temo que me juzguen incapaz o Incompetente.				
16	Teno dificultades para decidirme cuando he de hacer algo poco habitual.				
17	Soy un falso tranquilo: muchas veces, cuando me enervo, hago reír a los otros.				
18	Me siento a gusto con las personas que me rodean, tanto en grupo como en relaciones cara a cara.				
19	Muchas veces, hago comedia para hacer reír a los demás.				
20	Muchas veces, corto la palabra a otros sin darme cuenta.				
21	Me gusta decir la última palabra e imponer mi punto de vista.				
22	Sé lo que hay que ver y cuando hay que actuar; es importante para tener éxito.				
23	Medio en los desacuerdos buscando un compromiso realista que satisfaga a las dos partes.				
24	Prefiero actuar francamente sin ocultar mis intenciones.				
25	Muchas veces, dejo para más tarde lo que tengo que hacer.				
26	Muchas veces, digo: “¡Me da igual!, como quieras”.				
27	Me presento tal como soy, sin complejos.				
28	Hace falta mucho para intimidarme.				
29	Meto miedo a los otros para imponerme.				
30	Cuando me engañan una vez, espero la próxima ocasión para vengarme.				
31	En general, exagero los hechos caricaturizo la situaciones para lograr lo que quiero.				
32	Soy un “buscavidas”, se sacar partido del sistema				
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 columnas, 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	31	4	14	3	24	2	39
7	29	6	24	5	14	8	19
15	34	10	16	9	21	14	32
16	44	11	25	12	26	18	35
17	18	20	28	13	34	23	29
25	37	21	24	19	22	24	17
26	39	28	21	22	29	27	21
35	37	29	18	31	41	33	33
36	14	30	22	32	16	34	42
37	42	39	39	41	33	38	38
50	37	40	44	42	24	43	36
51	49	48	27	46	31	44	32
52	44	49	24	47	40	45	24
59	16	55	37	54	22	53	27

60	28	56	43	57	36	58	28
Total	499	Total	406	Total	413	Total	452
Promedios	33.3		27.1		27.5		30.1
Porcentajes de totales	28.19		22.93		23.33		25.53

Fuente: Elaborado por la autora - 2022

Dr. Javier Honorato Ramírez Gómez
ASESOR

Dr. Julio Macedo Figueroa
PRESIDENTE

Dra. Julia Marina Bravo Montoya
SECRETARIO

M(o) Riss Paveli García Grimaldo
VOCAL