



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE  
GRADOPREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:**

ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LA COMUNIDAD DEL SECTOR LA JUDITH DEL  
CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2021.

**AUTOR:**

SARA LUCRECIA CEDEÑO PINCAY

**TUTOR:**

DR. BARRAGÁN MOROCHO WILLAN ROBERTO

QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR

2021



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL**



## **AGRADECIMIENTO**

Estoy muy agradecida a Dios, por darme fuerzas y resiliencia en los momentos más difíciles a lo largo de mi carrera universitaria, al docente tutor Dr. Willan Barragán Morocho por guiarme y poder así terminar mi trabajo investigativo que permite estar más cerca de obtener mi título de tercer nivel, a mi familia por apoyarme y aconsejarme para seguir con mi carrera y poder terminar y lograr muchos éxitos y metas.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL**



## **DEDICATORIA**

El trabajo investigativo es dedicado a dios, por brindarme sabiduría y fortalezas para llegar hasta el final de la carrera universitaria y cumplir uno de mis sueños de vida ser profesional, pero esto no podría ser posible sin el apoyo de cada uno de los miembros de mi familia, quienes siempre han estado en todos los momentos de mi vida en los buenos disfrutando mis logros y en los malos dándome la resiliencia necesaria para seguir adelante, y por supuesto a los docentes de la Institución por sus enseñanzas y al docente tutor por haberme dando las herramientas para la construcción de este trabajo.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL  
PRESENCIAL



## RESUMEN

La asertividad es una estrategia comunicativa que permiten mejorar la conducta y crear personas tolerables frente a dificultades de agresividad en el núcleo familiar; la comunicación es una acción esencial entre las personas, en el ambiente laboral, familiar, comunal a fin de que exista una convivencia adecuada. El trabajo de investigación permitió conocer si la comunicación asertiva está presente en los habitantes del sector La Judith del cantón Quevedo, preliminarmente se realizó la localización de información bibliográfica, para conocer el estado del arte referente a las variables de la investigación, varios autores llegan a la conclusión que la asertividad son estrategias comunicativas que permiten mejorar las conductas y buscar personas tolerables frente a dificultades de agresividad en el núcleo familiar. La metodología de la investigación se planteó bajo un diseño cualitativo que contemplo el uso de métodos y técnicas de carácter documental, que proporcionan los medios para el cumplimiento de los objetivos propuestos; La población esta constitución por un total de 130 habitantes dividido en 50 familias, se aplicó la fórmula de variables Cualitativas con población finita o de tamaño conocido, dando como resultados 45 personas entrevistadas. Los resultados obtenidos permitieron identificar que en el sector existe una mala relación que ha conllevado a malas relaciones interpersonales por la inexistencia de comunicación asertiva de sus habitantes, se propone soluciones a corto plazo impartiendo charlas, seminarios y difusión informativa sobre la importancia de la comunicación asertiva en la actualidad.

**Palabras claves:** ética, comunicación, comprensión, comunidad, familia



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL  
PRESENCIAL



## ABSTRACT

Assertiveness is a communicative strategy that allows to improve behavior and create tolerable people in the face of aggressiveness difficulties in the family nucleus; Communication is an essential action between people, in the workplace, family, and community so that there is adequate coexistence. The research work allowed to know if assertive communication is present in the inhabitants of the La Judith sector of the Quevedo canton, preliminary the location of bibliographic information was carried out, to know the state of the art regarding the research variables, several authors arrive at the conclusion that assertiveness are communicative strategies that allow improving behaviors and finding tolerable people in the face of aggressiveness difficulties in the family nucleus. The research methodology was proposed under a qualitative design that contemplates the use of documentary methods and techniques, which provide the means for the fulfillment of the proposed objectives; The population is constituted by a total of 130 inhabitants divided into 50 families, the formula of Qualitative variables was applied with a finite population or of known size, resulting in 45 people interviewed. The results obtained allowed us to identify that in the sector there is a bad relationship that has led to bad interpersonal relationships due to the lack of assertive communication of its inhabitants, short-term solutions are proposed by giving talks, seminars and information dissemination on the importance of assertive communication currently.

Keywords: ethics, communication, understanding, community, family

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO _____	ii
DEDICATORIA _____	iii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN. _____	<b>Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN _____	iv
ABSTRACT _____	v
RESULTADO DEL DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO _____	<b>Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO _____	<b>Error! Marcador no definido.</b>
1.1. Definición del tema caso de estudio _____	2
1.2. Planteamiento del Problema _____	2
1.3. Justificación _____	3
1.4. Objetivos _____	3
1.4.1. Objetivo General _____	3
1.4.2. Objetivos Específicos _____	3
1.5. Fundamentación Teórica _____	4
1.5.1. Asertividad _____	4
1.5.2. Componentes _____	4
1.5.4. Comunicación _____	5
1.5.5. Tipos de comunicación _____	6
1.5.5.1. Comunicación Oral o Verbal _____	6
1.5.5.2. Comunicación Escrita _____	6
1.5.5.2. Comunicación Interpersonal _____	7
1.5.5.3. Comunicación Grupal _____	7
1.5.5.4. Comunicación Educativa _____	7
1.5.5.5. Comunicación Asertiva _____	8
1.5.6. Características de la comunicación Asertiva _____	8
1.5.7. La comunicación en las relaciones interpersonales _____	8
1.6. Hipótesis _____	9
1.7. Metodología de la Investigación _____	9
1.7.1. Métodos _____	9
1.7.1.1. Inductivo _____	9
1.7.1.2. Deductivo _____	9

1.7.1.3. Analítico	9
1.7.2. Técnicas	9
1.7.2.1. Entrevista	10
1.7.2.2. Observación	10
1.7.3. Población y muestra	10
1.7.3.1. Población	10
1.7.3.2. Muestra	10
1.7.4. Fuentes de Recolección de Información	11
1.7.4.1. Fuentes Primarias	11
1.7.4.2. Fuentes secundarias	11
2. CAPITULO II	12
2.1. Resultados	12
2.1.1. Desarrollo del Caso	12
2.1.2. Situaciones Detectadas	13
2.1.3. Soluciones Planteadas	14
2.1.4. Conclusiones	15
2.1.5. Recomendaciones	15
BIBLIOGRAFÍA	16
ANEXOS	17

## INTRODUCCIÓN

La comunicación debe ser fluida e interactiva donde se exprese los puntos de vista siempre con respeto y educación, se trata específicamente en intercambiar información entre dos o más personas, con el objetivo de transmitir o recibir información u opiniones distintas a las que tenemos, por ejemplo, dentro de un debate existe una comunicación que permite que las personas puedan comunicar sus puntos de vista siempre de forma ordenada y donde el receptor pueda entender lo expresado.

En el mundo en crisis en el que actualmente vivimos una comunicación asertiva a nivel interno y externo es de suma importancia, ayudan a las personas a tener más confianza en sí mismas y sobre todo resiliencia para afrontar diversas situaciones; la comunicación asertiva radica en expresar los puntos de vista de manera directa, pero estos deben ser positivos palabras que aporten y tengan un mensaje constructivo y se vean las cosas como situaciones que tienen solución en el corto plazo.

La falta de comunicación asertiva se da principalmente por no valorar el esfuerzo social, por situaciones agresivas que hayan sido víctimas o espectadores dentro del hogar o a nivel externo, también por patrones y pensamiento irracionales estos dependerán del ambiente en donde la persona haya crecido o convivido durante un largo tiempo, también la influencia social como bullying o rechazo por ser distinto en religión, color de piel, sexualidad, etc., pueden provocar falta de comunicación asertiva en las personas; vivimos en un mundo intolerante donde cada persona quiere tener la razón, la falta de comprensión por la comunicación asertiva debe tomar un rol protagónico que ayude a disminuir problemas de depresión, ansiedad, falta de sueño, irritabilidad y la no concentración en sus actividades laborales y académicas según sea el caso.

El sector la Judith no se encuentra al margen de dicha situación se han observado situaciones de falta de comunicación asertiva debido a problemas intrafamiliares, que han causado que la mujer y los niños vivan temerosos, con voz opaca e insegura, además su situación les impide expresar el problema para plantear ayudas, por ende el conocer mediante un diagnóstico la situación problema permitirá plantear soluciones a corto plazo que permita mejorar la situación de falta de



comunicación asertiva en las familias del sector y de esta manera mejoren sus relaciones interpersonales con su entorno.

## **CAPÍTULO I**

### **Marco Metodológico**

#### **1.1. Definición del tema caso de estudio**

ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LA COMUNIDAD DEL SECTOR LA JUDITH DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2021.

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

En los tiempos actuales donde existe falta de comunicación, se debe identificar las causas y los efectos que puede provocar dicha situación a fin de tomar las correcciones debidas; las personas que presenta problemas de comunicación asertiva tienden a tener una personalidad insegura, tartamudeos al hablar, suelen tener episodios de ansiedad y frustración por no poder expresar sus sentimiento debido a traumas tanto en la niñez como la adolescencia o simplemente por haber crecido dentro en un ambiente donde los padres no les permitían expresarse y crecieron con miedos y temores acarreados desde la niñez.

El problema general mencionado no es una situación aislada de la que ocurre en el sector La Judith Del Cantón Quevedo, donde se ha observado personas con falta de comunicación asertiva a simple vista presentan un volumen bajo en su voz, y temor al hablar en público situación que se da con mayor frecuencia en jóvenes de la comunidad, mismo que no cuentan con un criterio propio debido a la sobreprotección de sus padres o situaciones de maltratos o disfuncionalidad familiar, también por influencia de su macroentorno, que incluyen situaciones que ocurren fuera del hogar, como puede ser bullying dentro de la escuela o comunidad o exclusión social por padecer alguna diferencia física o psicológico derivado de los problemas en el hogar.

Los problemas de asertividad pueden traer consecuencias graves al pasar el tiempo como falta de confianza en sí mismo, reducción de la posibilidad de satisfacer las necesidades, falta de concentración en la escuela y colegio (niños y jóvenes), falta de

concentración en el trabajo y responsabilidades (adultos) por ende conocer los problemas y plantear soluciones a corto plazo es de mucha importancia ya que se lograría mejorar las las relaciones interpersonales en el sector La Judith Del Cantón Quevedo.

### **1.3. Justificación**

En la actualidad la comunicación asertiva es vital para mejorar las relaciones interpersonales. sin embargo los problemas por la falta de asertividad en las familias es preocupante, el nerviosismo la falta de seguridad, las expresiones, el tono de voz, la falta de resiliencia familiar son algunas de las situaciones que sirven para percibir la situaciones problemáticas en los hogares del sector La Judith del cantón Quevedo, comunidad que ha recibido ninguna ayuda ni intervención por el ministerio público o abordado el caso por estudiantes universitarios mismos que a través de búsqueda de literatura especializada planteen soluciones a corto plazo para mejorar las relaciones comunicativas en los habitantes del sector y puedan mejorar las relaciones interpersonales con su entorno.

La investigación es de importancia social, identificara los problemas de comunicación asertiva de los habitantes del sector La Judith mediante información sobre la comprensión de la comunicación asertiva y su importancia para mejorar las relaciones interpersonales y sus respectivas dimensiones, así como también será un aporte teórico que contribuya al estado del arte para otras investigaciones relacionadas al mismo tema; además la importancia practica de la investigación radica en que una vez identificado el problema o los factores que han provocado la falta de comunicación asertiva en los habitantes del sector objeto de estudio se podrá plantear soluciones que permita mejorar las relaciones interpersonales en los habitantes del sector.

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar el desarrollo de comunicación asertiva en las relaciones interpersonales del sector la Judith del cantón Quevedo, año 2021.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional para conocer la comunicación asertiva y su incidencia en las relaciones interpersonales.
- Definir los referentes teóricos relacionados a la comunicación asertiva y su incidencia en las relaciones interpersonales.
- Establecer estrategias y soluciones que permitan mejorar la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.

## **1.5. Fundamentación Teórica**

### **1.5.1. Asertividad**

El término asertividad no se encuentra como parte del vocabulario del diccionario de la Real Academia Española (RAE), solo se localiza el adjetivo asertivo, como sinónimo de afirmativo. Para autores como Rivera (2016) el término asertividad se define como estrategias comunicativas que permiten mejorar las conductas de las personas y buscar tolerancia frente a dificultades de agresividad dentro del núcleo familiar (p.12).

Si bien el término asertividad es un conjunto de comportamientos interpersonales relacionada con lo que se piensa, sienten y lo que se desean, una vez expresado todos los puntos de vistas dentro de la familia, un grupo focal se puede mejorar las conductas impropias gracias a que se ha comunicado el problema y se pueden buscar soluciones, en el núcleo familiar siempre debe existir una persona que dirija la familia o sirva de guía para la resolución de conflictos.

De acuerdo a Güell (2012) “el término asertivo proviene del latín assertus y quiere decir afirmación de la certeza de una cosa” (p.35). es decir que asertividad es la habilidad para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones que tiene una persona, siempre es bueno respetar los puntos de vistas de todo el núcleo familiar para al final hacer un consenso de las situaciones negativas para plantearse mejoras, donde la comunicación fluya y sea parte importante de la armonía familiar.

### **1.5.2. Componentes**

En relación a los aportes de la asertividad Ortega (2013) mediante la relación de un trabajo experimental con manipulación de variables y grupos focales determinó algunos de los componentes que las personas asertivas presentan, información que se sintetiza a continuación:


- **Componentes no verbales:** son situaciones las cuales el individuo no necesita expresar con palabras lo que sucede la expresión de su rostro detonara el problema que acontece en su vida personal o familiar; así mismo si una persona está recibiendo algún tipo de charla o seminario para mejorar la comunicación se puede observar mediante sus expresiones si la disertación está siendo comprendida o no.


- **Componentes paralingüísticos:** está relacionada a la forma como transmitimos un mensaje, una comunicación asertiva debe ser mediante un tono de voz sutil, suave donde se pueda obtener la atención del receptor no se trata de hablar demasiadas palabras sino de transmitir seguridad y confianza.


- **Componentes verbales:** las conversaciones que mantengamos son parte importante que ayudar a una persona a ser comunicativa, para ello se debe partir con una charla donde se obtenga la confianza del receptor no siempre será durante un primer acercamiento talvez se debe realizar varios acercamientos pero lo importante es conseguir ayudar a las persona a tener una comunicación asertiva y mejorar sus relaciones interpersonales.


### 1.5.3. Técnicas

Los aportes de Calderon (2017) mencionan “los seres humanos manejan límites que es necesario conocer para poder llegar a ser asertivo” (p. 14) para poder ser asertivos existen varias técnicas que permiten modificar conductas para llegar a ser afectivo, mismas que se presentan a continuación:

 **Asertividad positiva:** expresar aprecio y afecto a las personas de trata de comprender escuchar y dar apoyo.

 **Asertividad empático:** comprender a las personas y actuar de acuerdo a la dificultad mostrándose atento.

 **Asertividad confrontativo:** se trata de escuchar a ambas partes luego con voz atenta y pasible dar un veredicto y sugerir mejoras.

 **Enunciado en primera persona:** expresar la conducta que no le gusta de la otra persona expresando todo lo negativo se da principalmente en el área de trabajo es donde se aplica principalmente esta técnica.

### 1.5.4. Comunicación

La comunicación es una acción esencial entre las personas, debe existir comunicación en el ambiente laboral, familiar, comunal a fin de que exista una convivencia adecuada. Según lo indicado por Coromac (2014) la comunicación es un proceso básico para la construcción de la vida en sociedad (p.23).

En la actualidad existen diferentes tipos de comunicación, cada una cumple una acción y papel importante en nuestras vidas, todo ello de acuerdo al contexto en el que se desarrollen: familiar, educativo, social, laboral, la comunicación expresa sentimientos, emociones, pero la falta y ausencia de comunicación con su entorno también puede traer dificultades en su vida.

De acuerdo a los aportes de Corrales et al., (2017) “las actitudes de las personas y la forma como esta se comunique con las personas va a depender del ambiente en el cual haya crecido” (p.2), es decir, si sus padres siempre han promovido la comunicación, el amor la cordialidad esta persona tendrá una actitud positiva ante las adversidades de la vida, y también resiliencia para afrontar lo que le sucede comunicar sus problemas y buscar soluciones, o consejos dentro del mismo núcleo familia, amigos, conocidos o hasta profesionales en caso de ser una dificultad interpersonal complicada que este padeciendo una persona.

### **1.5.5. Tipos de comunicación**

#### **1.5.5.1. Comunicación Oral o Verbal**

Este un tipo de comunicación que se realiza entre dos o más individuos en el uso del mismo idioma, permite transmitir emociones, opiniones y palabras en general; para establecer este tipo de comunicación, se usa la voz para producir los sonidos de la lengua, formar oraciones que contenga información que se quiera transmitir al interlocutor; una característica de este tipo de comunicación es que se realiza una interacción feedback, retroalimentación entre los habitantes, además de emplear soportes verbales al instante de la acción comunicativa; además que el emisor puede retractarse de lo que dice de acuerdo a la acción comunicativa realizada (Melero, 2010).

#### **1.5.5.2. Comunicación Escrita**

Este tipo de comunicación es cuando una persona en posición de periodista, escritor community manager (maneja el contenido publicado en redes sociales de

empresa o institución) escribe un mensaje sea para informar una designación importante o un aspecto noticioso; la comunicación escrita permite transmitir ideas pensamientos mediante letras. Las características de este tipo de comunicación es que se percibe a mediante las letras utilizando el sentido de la vista, para mayor concentración del lector, tiene ventajas como repetir la lectura, cuantas veces sea necesaria para entender el mensaje escrito (Prieto, 2011).

#### **1.5.5.2. Comunicación Interpersonal**

Se caracteriza por una reflexión interna de una persona la cual es consciente de sus emociones, y es capaz de reflexionar sobre su comportamiento y generar una comunicación interna llamada ("intra"), para que así pueda lograr paz en su vida y pueda plantearse su propia conducta logrando una estabilidad interior, por lo general este tipo de comunicación no la pueden realizar todas las personas, muchas no son autosuficientes y por ello ceben buscar ayuda a otras personas, familiares amigos o profesionales (Monje et al, 2012).

#### **1.5.5.3. Comunicación Grupal**

Tal como lo indica su nombre este tipo de comunicación se refiere al proceso interactivo realizado en grupos de tres o más personas que intercambian una charla. Su intención es alcanzar concretar una acción, una de sus características es la formación de un liderazgo, dentro del grupo siempre existe un líder mismo que debe ser la cabeza o guía del grupo que sirva como moderador en la charla, así que otra característica es mantener un respeto hacia su propio líder preocupado a guardar la información de su propio grupo (Coromac, 2014).

#### **1.5.5.4. Comunicación Educativa**

Se conoce a este tipo de comunicación como un proceso de interacción entre profesores, estudiantes y autoridades, que tiene la función orientadora de la directividad y la no directividad, es de gran importancia ya que permite un ambiente educativo armonioso; por lo que a su vez logra obtener un mejor desempeño en las actividades del estudiante dentro del área escolar y además permite que el docente pueda realizar una enseñanza en donde el estudiante y el padre de familia comunique si no se está logrando un aprendizaje adecuado es allí donde se modifica la planificación curricular (Aguilar, 2012).

### **1.5.5.5. Comunicación Asertiva**

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara directa y equilibrada, cuya forma es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad (Calderon, 2017).

En la comunicación asertiva, existe conducta no verbal, por ejemplo, sonrisas gestos, posturas, movimientos de las manos etc. También se da la conducta verbal constituida por lo que piensa, siente y hace cada persona expresada mediante palabras, frases u oraciones, además de la conducta paraverbal, que consiste en regular la voz. hablarla de forma fluida y respetar los silencios de las personas, es decir no presionar.

La conducta y la comunicación asertiva son habilidades sociales que se pueden formar, desarrollar a través de entrenamiento y que contribuyen al mejorar las relaciones interpersonales, para ello debe existir la ayuda de la familia, o un profesional en casos en donde el paciente tenga severos problemas emocionales y de comunicación; la comunicación asertiva como tal parte de la expresión de pensamientos, sentimientos y creencias en forma directa y apropiada sin violar los derechos de los demás (Calderon, 2017).

### **1.5.6. Características de la comunicación Asertiva**

De acuerdo a los aportes de Solorzano (2018) algunas de las características de una comunicación asertiva son las siguientes:

- ✚ Es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias.
- ✚ Es un estilo de comunicación valioso que permite expresar lo que se siente, emociones sentimiento, situación en general que este padeciendo.
- ✚ Abre la posibilidad de diálogo con los demás.
- ✚ Habilidad transmitir mensajes afectivos.
- ✚ Fundamental para lograr la comunicación.

### **1.5.7. La comunicación en las relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales siempre tendrán particularidades, cada persona es un mundo y tiene una forma de actuar distinta, su actitud y personalidad dependerán del ejemplo que le hayan dado sus padres y de las influencias del micro y macro entorno.

Para Gutiérrez (2017) considera que la comunicación es de mucha importancia ya que ayuda a las personas a expresar sus sentimientos y emociones además aportar a expresar inconformidades que permiten mejorar el comportamiento hacia las personas (p. 34).

## **1.6. Hipótesis**

La comunicación asertiva mejorará las relaciones interpersonales de la comunidad del sector La Judith.

## **1.7. Metodología de la Investigación**

El Diseño metodológico del trabajo investigativo, con enfoque cualitativo, contempla el uso de métodos y técnicas de carácter documental, que proporcionan los medios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

### **1.7.1. Métodos**

A continuación, se detallan los métodos empleados:

#### **1.7.1.1. Inductivo**

El método inductivo es una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales (Otzen, Rodríguez , & García , 2017). Se utilizó para conocer la situación del sitio en estudio, para plantear sugerencias sobre la importancia de la comunicación asertiva para mejorar relaciones interpersonales.

#### **1.7.1.2. Deductivo**

El método deductivo permite extraer conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas (Otzen, Rodríguez , & García , 2017). Se utilizó para una vez aplicada la entrevista a los habitantes del sector la Judith, crear premisas de los factores que ocasionan falta de comunicación en el sector, a fin de proponer soluciones a problemáticas encontradas.

#### **1.7.1.3. Analítico**

Permitirá analizar los resultados, y analizar la situación general del tema, para plantear soluciones por falta de comunicación asertiva en el sector La Judith.

### **1.7.2. Técnicas**

A continuación, se mencionan las técnicas utilizadas.



### 1.7.2.1. Entrevista

Se realizo entrevista a habitantes del sector La Judith a fin de identificar si se da comunicaci3n asertiva en el sector, misma estuvo compuesta por preguntas semiestructuradas (ver anexo 1).

### 1.7.2.2. Observaci3n

Se aplic3 la t3cnica la observaci3n para identificar el tipo de relaciones interpersonales que se dan en el sector La Judith.

## 1.7.3. Poblaci3n y muestra

### 1.7.3.1. Poblaci3n

La poblaci3n esta constituci3n por un total de 130 habitantes dividido en 50 familias.

### 1.7.3.2. Muestra

La muestra est3 constituida por las 50 familias del sector La Judith del cant3n Quevedo.

$$n = \frac{N^2 * P}{e^2(N - 1) + Z^2 * 2}$$

Datos:

Poblaci3n o universo  $N = 50$   
Coeficiente de confianza  $Z = 95\%$   
Probabilidad de ocurrencia  $P = 50\%$   
Probabilidad de rechazo  $Q = 50\%$   
Error probabilistico:  $e = 5\%$  Muestra  $m = ?$

$$n = \frac{50 (1,96^2) * (0,5 * 0,5)}{(0,05)^2(50 - 1)(0,05)^2 * (0,5 * 0,5)}$$

$$n = 45 \text{ entrevistados}$$

## **1.7.4. Fuentes de Recolección de Información**

### **1.7.4.1. Fuentes Primarias**

Las fuentes primarias, están compuestas por entrevistas realizadas a habitantes del sector La Judith del cantón Quevedo.

### **1.7.4.2. Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias compuestas por sustentos teóricos, provienen de documentos científicos de revistas indexadas con impacto mundial y regional, libros físicos y digitales, y trabajos de tesis de instituciones de educación superior.

## **CAPITULO II**

### **2.1. Resultados**

#### **2.1.1. Desarrollo del Caso**

Para una mejor comprensión del caso y de las situaciones que incurren dentro del sector La Judith del cantón Quevedo se llevó a cabo una entrevista dos habitantes de la comunidad para conocer el problema externo (comunidad) e interno (hogar), entrevista que se presenta a continuación:

Síntesis de las entrevistas realizadas:

#### **1.- ¿Reconoce el termino comunicación asertiva?**

Si tengo un ligero conocimiento, pero no comprendo a profundidad de que se trata el termino, y en que nos puede ayudar a mejorar las relaciones interpersonales.

No, soy sincera no sé de qué trata y en nos puede ayudar a mejorar nuestras relaciones en la comunidad y dentro del hogar.

#### **2.- ¿Considera que en el sector existe una buena convivencia?**

No, en el sector se ha presenta una serie de situaciones que ha provocado discusiones entre vecinos y comité barrial, se da principalmente, entre por no existir un líder que dirija el sector, no existe una buena comunicación, todo quieren ser el centro de atención, presentándose gritos fuertes discusiones por lo cual considero debe llegar la armonía y para ello debe existir como lo mencione un líder que dirija el sector que hable con respeto que genere confianza a la comunidad.

No, en el sector no existe comunicación existen discusiones es una situación complicada, creo que el estar muy unidos y luego distantes es una situación complicada que se espera se logre mejorar la convivencia y la comunicación.

#### **3.- ¿Cómo son sus relaciones interpersonales?**

Considero que tengo muy poco roce social, me dedico a mi trabajo soy muy hermética y cerrada tengo miedo confiar en las personas, considero que nadie me inspira confianza y uno reconoce cuando alguien es sincero, para confiar hay que conocer a las personas, observar el modulado de su voz sus expresiones, la forma como nos mira y los

tipo de consejos que nos da en los tiempos actuales se debe ser reservados; sin embargo personalmente si considero necesito ayuda de profesionales que me ayuden a confiar a ser más amigos.

Buenas, soy muy amistosa busco ayudar hasta donde esta en mis posibilidades a mis amigos y familiares, me gusta dar amor comprensión escuchar tal como mis padres me lo inculcaron.

#### **4.- ¿Si existieran talleres o cursos para fomentar una comunicación asertiva, le gustaría participar?**

Claro que sí, debemos estar abiertos a escuchar consejos charlas, somos seres humanos que estas en aprendizaje diario y más aún si son profesionales conocedores del tema y nos puedan ayudar y brindar su ayuda.

Claro que si me gustaría participar ya que considero que siempre debemos escuchar a profesionales que mejoren nuestra convivencia y aporten estrategias y soluciones.

#### **5.- ¿Como es la relación que mantiene con sus familiares más cercanos?**

Buena, me considero protectora de mi familia y mis hijos especialmente, siempre dándole la atención que se merecen escuchándolos dándoles un consejo, siendo su amiga confidente hablándoles de forma respetuosa siempre trato e ganarme su confianza.

Es buena considero existe buen trato y confianza, aunque no siempre fue así estamos mejorando de a poco como familia.

### **2.1.2. Situaciones Detectadas**

En las personas participantes en el trabajo investigativo se observo desconocimiento de la asertividad en la comunicación.

Otra situación detectada es la inexistencia de una buena comunicación en el sector la Judith del cantón Quevedo.

También se observo la existencia de malas relaciones interpersonales. Por la falta de comunicación asertiva en los miembros de la comunidad.

### **2.1.3. Soluciones Planteadas**

- Incentivar a la comunidad a leer sobre la comunicación asertiva y los beneficios para mejorar las relaciones interpersonales.
- Realizar charlas y talleres que permitan fomentar la comunicación asertiva en los habitantes del sector la Judith.
- Entregar trípticos a los ciudadanos informando que es la comunicación asertiva y sus estrategias para mejorar la convivencia.
- Crear redes sociales donde se realicen publicaciones sobre la importancia de la comunicación asertiva en nuestras vidas.
- Crear alianza con autoridades municipales a fin de que realicen talleres que mejoren las relaciones interpersonales entre los habitantes de la comunidad.
- Incentivar a la comunidad a mejorar su actitud para poder lograr una mejor convivencia.

#### **2.1.4. Conclusiones**

Personas poco tolerable, egoísta, incomprensible, lo que ocasiona problemas internos que afectando las relaciones interpersonales de sus habitantes.

Existen dificultades a nivel comunal debido a la poca comunicación entre líderes barriales y habitantes del sector, presentando problemas entre sí.

Deficiencia en el comportamiento adecuado de sus habitantes, ocasionando deficientes relaciones interpersonales en la comunidad.

#### **2.1.5. Recomendaciones**

- Llevar una conducta positiva y mostrar respeto con todas las personas que habitan el sector.
- Atención a la comunidad por organizaciones sociales brindando talleres sobre comunicación asertiva a fin de mejorar sus relaciones interpersonales en el hogar y con los miembros de la comunidad.
- Promover talleres psicoeducativos, como propuesta de mejoramiento de la relación interpersonal.
- Retomen la directiva barrial, crear reuniones y hablar con la comunidad y llevar acuerdo que mejoren la convivencia.
- Es importante que dentro de los hogares antes de imponer algo a los hijos exista una conversación previa, donde se escuche exista una voz pasible y llena de confianza que permita ganarse la confianza de la persona y buscar soluciones en conjunto.
- Reconocer las virtuales y defectos y busque soluciones, y comience a fomentar una comunicación asertiva, donde sea tolerable y muestre sus sentimientos a sus familiares y se cree un ambiente de armonía.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Aguilar, L. (2012). La comunicación asertiva como estrategia gerencial de los directivos vinculada al fortalecimiento del clima organizacional en las Escuelas del NER 377 en SANARE Estado Lara. Cubaeduca.
- Calderon, H. C. (2017). Asertividad y comunicacion organizacional. (Tesis de Grado) , Universidad Rafael Landívar.
- Coromac, S. (2014). Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula. (Tesis de Maestría), Universidad Rafael Landívar.
- Corrales, A., Quijano , N., & Gongora , E. (2017). Empatía, comunicacion aertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades de vida. Revista Enseñanza e Investigación en Psicología, 22(1), 58-65.
- Güell. (2012). ¿Porque he dicho blanco si quería decir negro? Técnicas asertivas. España: GRAÓ,de IRIF, S.L.
- Gutiérrez, L. (2017). Comunicación asertiva: análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá D.C.
- Melero, J. (2010). Habilidades para la vida: un modelo para educar con sentido. Madrid: Edex.
- Monje et al. (2012). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. Revista Psicogente, 12(21), 78-95.
- Ortega, E. (2013). Asertividad en el trabajo. Argentina: Conecta.
- Prieto, M. (2011). Empatía, asertividad y comunicación. Innovación y Experiencias Educativas. Revista Electrónica, 48.
- Rivera, D. E. (2016). Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar. Universidad Libre, Bogotá D.C.
- Solorzano, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. Revista Universidad y Sociedad, 10(1).

## **ANEXOS**



**Anexo 1.** Entrevista 1: Martha Benavides



**Anexo 2.** Entrevista 2: Carla Solís



Google Académico  INICIAR SESIÓN

Artículos Aproximadamente 21.800 resultados (0,03 s) Mi perfil Mi biblioteca

**Cualquier momento**  
Desde 2021  
Desde 2020  
Desde 2017  
Intervalo específico...

**Ordenar por relevancia**  
Ordenar por fecha

**Cualquier idioma**  
Buscar sólo páginas en español

Incluir patentes  
 Incluir citas  
 Crear alerta

**[PDF] Comunicación asertiva** [PDF] direcciondepersonal.com  
JE Aguilar-Morales... - Network de Psicología ..., 2010 - direcciondepersonal.com  
Page 1. **COMUNICACIÓN ASERTIVA** Jorge Everardo Aguilar-Morales 2019 Page 2. 2  
**COMUNICACIÓN ASERTIVA** Para mejorar la interacción con otras personas simplemente lo que todos debemos aprender son algunas habilidades Por ejemplo: • Identificar los estilos de ...  
☆ 📄 Citado por 60 Artículos relacionados 🔗

**[PDF] Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar** [PDF] redalyc.org  
VM Mayorca, MC Camacho, ER Trujillo... - Psicogente, 2009 - redalyc.org  
Esta investigación determinó la influencia de los estilos de **comunicación asertiva** que los docentes tienen en el aprendizaje escolar. Se utilizó un diseño cuasi-experimental, la muestra incluyó 12 docentes correspondientes al grupo experimental y 12 al grupo control ...  
☆ 📄 Citado por 61 Artículos relacionados Las 9 versiones 🔗

**[PDF] Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida** [PDF] redalyc.org  
AC Pérez, NKQ León, EAG Coronado - Enseñanza e investigación en ..., 2017 - redalyc.org  
El presente trabajo presenta el contexto teórico, el diseño, la aplicación y los principales resultados de un programa de intervención cuyo objetivo fue sugerir alternativas de convivencia en los alumnos que permitan poner en práctica habilidades para relacionarse ...  
☆ 📄 Citado por 138 Artículos relacionados Las 3 versiones 🔗

**Comunicación asertiva de los docentes y clima emocional del aula en preescolar** [PDF] unianedes.edu.co  
AF Triana Quijano... - Voces y silencios ..., 2014 - revistas.unianedes.edu.co  
La presente investigación tuvo como objetivo principal caracterizar las comunicaciones **asertivas** y **no asertivas** de una docente de prekínder y valorar la relación de dichas comunicaciones con el clima emocional del aula, específicamente en lo que se refiere a las ...

Escribe aquí para buscar

23°C Lluvia ligera 7:14 16/9/2021

### Anexo 3. Buscadores de información bibliográfica: Google académico.