



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
EXTENSIÓN QUEVEDO



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA:

EFFECTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LOS MIEMBROS DEL CUERPO DE BOMBERO DEL CANTON
QUININDÉ, AÑO 2021

AUTOR:

VELASQUEZ URETA LINDALY SANDY

TUTOR:

MSc. URQUIZA MENDOZA LILIANA IVETT

QUEVEDO-LOS RÍOS-ECUADOR

2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
EXTENSIÓN QUEVEDO



DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi compañero de vida y a mi hijo que me acompañaron en este proceso quienes son mi motor mi fuente de inspiración para seguir y cumplir mis metas.

A mis padres ya que son parte fundamental en mi vida quienes desde el principio me impulsaron a perseguir mis sueños y sobre todo que sienta ese orgullo de que sus esfuerzos valieron la pena.

Y sin dejar a un lado a mis hermanos para que tomen este ejemplo que en esta vida siempre habrá dificultades, pero con la ayuda de Dios con empeño y dedicación se puede lograr todo lo que nos propongamos en la vida.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
EXTENSIÓN QUEVEDO



AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios por tenerme con salud y llenarme de sabiduría, porque sin él no llegaría hasta este punto de mi vida a pesar de que hemos pasado por una pandemia, nunca me desamparo. Infinitamente agradecida por la familia que me concedió en la que siempre estuvo alentando en momentos de crisis que de una u otra manera siempre aportaron en algo en cada proceso universitario.

Mis más sinceros agradecimientos a cada uno de los docentes de la universidad técnica de Babahoyo ext. Quevedo que estuvieron en mi trayectoria estudiantil por los conocimientos impartidos que favorecerán en mi vida profesional.

Para finalizar y sin dejar de mencionar a mis compañeros que en algún momento me ayudaron en todo este proceso.

RESUMEN

La comunicación asertiva es la base fundamental en las relaciones interpersonales en este sentido en la actualidad desconocen los beneficios de comunicarse de manera segura. En este estudio de caso se busca determinar la incidencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales con miembros del Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé, año 2021. La metodología empleada en el presente caso de estudio fue la investigación cualitativa que contemplo el uso de métodos y técnicas documental que apporto para alcanzar el objetivo ya antes mencionado. Para esta investigación fue necesario realizar una encuesta mediante Google forma al personal de la institución bomberil con un total de 32 encuestados. Donde se obtuvo información muy relevante con respecto a la comunicación asertiva y sus resultados demuestran que hay una debilidad en comunicarse de manera segura en las relaciones interpersonales. Por lo tanto, se propone charlas con temas referentes a la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé.

Palabras Claves: Comunicación, Asertividad, relaciones interpersonales, Incidencia.

ABSTRAC

Assertive communication is the fundamental basis in interpersonal relationships in this sense at present they are unaware of the benefits of communicating safely. This case study seeks to determine the incidence of assertive communication in interpersonal relationships with members of the Quinindé Canton Fire Department, year 2021. The methodology used in this case study was qualitative research that contemplates the use of methods and documentary techniques that I contribute to achieve the aforementioned objective. For this investigation, it was necessary to carry out a survey using Google to form the personnel of the firefighter institution with a total of 32 respondents. Where very relevant information was obtained regarding assertive communication and its results showed that there is a weakness in communicating safely in interpersonal relationships. Therefore, talks are proposed with topics related to assertive communication to strengthen interpersonal relationships of the Meritorious Fire Department of the Quinindé Canton.

Keywords: Communication, Assertiveness, interpersonal relationships, Advocacy.

Tabla de contenido

RESUMEN	4
ABSTRAC	5
I. Introducción.....	8
II. Desarrollo.....	9
2.1 Justificación	9
2.2 Objetivo General.....	9
2.3 Sustento Teórico	10
2.3.1 Comunicación	10
2.3.2 Comunicación asertiva.....	10
2.3.3 Cualidades de la comunicación asertiva	11
2.3.4 Estilos de comunicación	11
2.3.5 Importancia de la comunicación asertiva.....	12
2.3.6 Técnicas de asertividad	13
2.3.6.1 <i>Técnica del disco roto</i>	13
2.3.6.2 <i>Banco de niebla</i>	14
2.3.6.3 <i>Aplazamiento asertivo</i>	14
2.3.6.4 <i>Técnica para procesar el cambio</i>	14
2.3.6.5 <i>Técnica de ignorar</i>	14
2.3.6.6 <i>Técnica del acuerdo asertivo</i>	15
2.3.7 Definición de Relaciones interpersonales.....	15
2.3.7 Tipos de relaciones interpersonales	15
2.3.7.1 <i>Relaciones íntimas o afectivas</i>	15
2.3.7.2 <i>Relaciones Familiares</i>	16
2.3.7.3 <i>Relaciones superficiales</i>	16
2.3.7.4 <i>Relaciones circunstanciales</i>	16
2.3.7.5 <i>Relaciones de rivalidad</i>	16
2.3.8 Comunicación en las relaciones interpersonales.....	16
2.4 Técnicas Aplicadas Para La Recolección De La Información.....	17
2.4.1 Metodología	17
2.4.2 Técnica y Población	18
2.5 Resultado obtenido.....	18
2.6 Situaciones detectadas	19

2.7 Solución Planteada.....	20
III Conclusión.....	21
Referencias.....	22

Indice de figuras

Figura 1	26
Figura 2	27
Figura 3	28
Figura 4	29
Figura 5	30
Figura 6	31
Figura 7	32

Indice De Tablas

Tabla 1	28
Tabla 2	29
Tabla 3	30
Tabla 4	31
Tabla 5	32

I. Introducción

La presente investigación se refiere al tema del efecto de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales se puede decir que es este tipo de comunicación es el más adecuado para relacionarnos de manera segura, ya que, en este mundo de crisis en el que vivimos una comunicación asertiva a nivel interno y externo es de suma importancia, No solo permite transmitir información sino más bien intercambiar pensamientos, ideas, expresar sentimientos, emociones tanto del emisor y receptor. A veces hay distancia entre las personas y pérdida de comunicación e interacción por un mal estilo comunicativo.

Este estilo de comunicarnos ayudan a las personas a tener más confianza en sí mismas y sobre todo resiliencia para afrontar diversas situaciones; radica en expresar los puntos de vista de manera directa, pero estos deben ser positivos en palabras que aporten y tengan un mensaje constructivo y se vean las cosas como situaciones que tienen solución en el corto plazo.

Durante mucho tiempo hemos existido 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 como: falta de confianza en sí mismo, depresión, ansiedad, conflictos entre otros.

Por tal motivo la presente investigación se realizará con la finalidad de determinar como la comunicación asertiva favorece en las relaciones interpersonales con un correcto proceso comunicacional entre los integrantes del Benemérito Cuerpo de Bombero del Cantón Quinindé.

II. Desarrollo

2.1 Justificación

Hoy en día, saber comunicarse correctamente es fundamental para el trabajo diario que está orientado a todas las personas, de tal manera que permite la expresión de pensamientos, conocimientos, opiniones, en un estilo confiado que no solo expresa, sino también accede a mejorar las relaciones interpersonales, ya sea en el ámbito profesional, educación o personal.

El objetivo principal de este estudio es determinar la incidencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales con miembros del Cuerpo de Bomberos (CBQ), Por ello, siendo una institución pública que presta su servicio a la comunidad, no solo en el ámbito de emergencias, también en el área de recaudación para permisos de funcionamientos.

Por esta razón, este proyecto pretende fomentar la importancia de la comunicación asertiva. En este sentido, se puede decir que este estilo de comunicación es la clave para construir buenas relaciones, ya que; permite al personal Bomberil mejorar sus servicios de manera segura y efectiva tanto en el área de emergencia y administrativa.

Los beneficiarios directos de este estudio serán todos los trabajadores de la institución CBQ ya antes mencionados, y a su vez e indirectamente favoreciendo a la comunidad Quinindeña.

2.2 Objetivo General

Determinar la incidencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales con miembros del Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé, año 2021.

2.3 Sustento Teórico

2.3.1 Comunicación

Es importante conocer que es *comunicación* y de donde proviene. Al referirse al término comunicación, existen muchas perspectivas y conceptos desde diferentes disciplinas. Sin embargo, independientemente del aspecto, es un intercambio de información en el que el remitente envía contenido por el canal que recibe la respuesta del destinatario.

Según investigaciones de Coelho “La palabra comunicación procede del latín *communicatiōnis*. se deriva del verbo latino *comunicare*. Esto significa compartir, intercambiar y dar juntos” (Coelho, 2018).

La comunicación es remota al igual como los humanos en la tierra y a su vez de importantes en la cual han buscado miles de formas de comunicarse ya sea de manera no verbal o verbal. Como señala Gómez Fedor “La comunicación es un tema tan arcaico como el hombre y tan importante como él. Muchos problemas y conflictos serán resueltos democráticamente por si la comunicación humana se basa en la escucha el respeto y la tolerancia permitiendo expresar con honestidad y claridad los intereses y sentimientos que nos tocan” (Gómez, 2016, pág. 5).

2.3.2 Comunicación asertiva

Según Torres 2018 como cito (Peñafiel-Villagómez & Garcia Montero, 2021) “Comunicación asertiva es una habilidad macro que permiten la acción de hablar y expresar con respeto, libertad y claridad para que externalizar la discusión, no deberían arremeter a los demás y siempre da un respeto predominante. Desde un punto de vista psicológico en esta época, la autoafirmación comprender y mejorar el desarrollo de las conexiones entre personas de ideas afines”. (Pg. 158)

En el mismo contexto en estudios de la universidad americana de Europa define “La comunicación asertiva nos permite expresar nuestros pensamientos de manera honesta, directa y precisa. El respeto es fundamental para proteger nuestras creencias. Ser una persona asertiva requiere habilidades personales e interpersonales para expresar ideas, sentimientos u opiniones”. (Unade, 2020)

2.3.3 Cualidades de la comunicación asertiva

De acuerdo con las aportaciones de (Peiró, 2021) algunas de las cualidades de una comunicación asertiva son las siguientes:

- Es importante expresar los deseos de uno o lo que desean, pero siempre de una manera educada y honesta.
- Se evita culpar a las personas, se impiden los ataques persistentes o el uso de información perjudicial para desacreditar a una persona.
- No es una comunicación pasiva o algo que impide la expresión de lo que verdaderamente se desea. La diferencia es que se comunica con una actitud honesta, respetuosa y elige las palabras más adecuadas para evitar conflictos.
- En la comunicación asertiva se busca el equilibrio para expresar la opinión sin menospreciar a nadie.

2.3.4 Estilos de comunicación

Existen tres estilos de comunicación, así señala Saucedo, (2016) estas son las siguientes:

- **Pasividad o no asertividad.** - Es el estilo de comunicación típico de las personas que evitan expresar sus sentimientos o pensar por miedo a ser ofendido, rechazado o

malinterpretado. Subestiman su opiniones y necesidades y dan mayor valor a las opiniones de los demás.

- **Agresiva.** - Este estilo de comunicación está en el plano opuesto de la pasividad. se caracteriza por sobrestimar opiniones y sentimientos personales, ignorar o incluso rechazar de otros.
- **Asertiva.** - Es un estilo de comunicación abierta con las opiniones de los demás, dándoles igual importancia que el de ellos. Parte de respetar a los demás y a ti mismo, aceptar que la ubicación de los demás no debe coincidir con la de ellos y evitar conflictos sin deja de expresar lo que quieres de manera directa, abierta y honesta. (Saucedo, 2016)

2.3.5 Importancia de la comunicación asertiva

Es importante entender lo que significa comunicarse con confianza con el respeto nos permite expresar nuestros puntos de vista con confianza y claridad, asegurando que el mensaje se entienda completamente.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, “una persona obstinada es aquella que expresa su opinión con firmeza”, respetando, por supuesto, la opinión del otro y la propia. Esto no significa que siempre debemos estar de acuerdo con los argumentos que se nos presentan, podemos estar en desacuerdo si ese no es el caso para la discusión. La comunicación definitivamente significa decir lo que quieres decir sin herir los sentimientos de la otra persona.

La comunicación asertiva es sustancial al momento de transmitir un mensaje. Del mismo modo (Santos, Palomeque, & Gomez , 2018) señalan que el asertividad puede ayudarnos

mucho a mejorar nuestra comunicación, a facilitar nuestra interrelación con las personas y a disminuir el estrés.

El asertividad puede ayudarnos a mejorar la comunicación, facilitar las interacciones con las personas y reducir el estrés. La confianza es un acto que se puede resumir como el acto de proteger nuestros intereses sin ser agredidos o atacados. Cierta comportamiento es para proteger los propios derechos de una manera que no infrinja los derechos de los demás. Las personas seguras son capaces de expresar sus propios costos y preferencias de manera espontánea, hablar de sí mismos sin vergüenza, aceptar halagos sin incomodidad, discrepar sin miedo, abrirse abiertamente para pedir una explicación y tal vez decir "no". (Silva, 2021)

De acuerdo con las investigaciones de Lepe (2019) comunicación asegura que beneficiará lo siguiente:

- Actuar en su propio interés, incluida la denegación de una solicitud.
- Protéjase expresando claramente sus preferencias personales, pensamientos, sentimientos y límites. Muestra respeto por ti mismo haciendo esto con los demás.
- Muestre respeto por los demás considerando sus necesidades y derechos, incluso negando solicitudes.
- Extender y darle tiempo a la confianza e igualdad en las relaciones.

Negociar un compromiso que sea aceptable para ambas partes. (Lede, 2019).

2.3.6 Técnicas de asertividad

2.3.6.1 Técnica del disco roto

Consiste en repetir continuamente un punto de una persona, con calma, no se involucre en discusiones o provocaciones que otros puedan sugerir. El récord no golpea al oponente, es más,

en algún momento incluso está de acuerdo contigo, pero insiste en repetir su argumento hasta el próximo. (Mayer-Spiess, 2020, pág. 120).

2.3.6.2 Banco de niebla

Esta técnica incluye aceptar que se dice que la persona es sincera en su crítica, pero negándose, a la vez, a entrar en mayores discusiones. Entonces parece que la tierra ha desovado, pero en realidad no está soltado, se deja claro que no se va a cambiar de postura. (Mayer-Spiess, 2020, pág. 121).

2.3.6.3 Aplazamiento asertivo

Esta respuesta es genial para aquellos que están indecisos y no tienen una respuesta rápida a la mano, o cuando nos sentimos abrumados por una situación y no podemos responder con claridad incluido el retraso de las respuestas que tenemos la intención de proporcionar. La gente nos critica hasta que nos sentimos tranquilos y podemos responder apropiadamente. (Mayer-Spiess, 2020, pág. 122)

2.3.6.4 Técnica para procesar el cambio

Implica cambiar el enfoque de la discusión para analizar lo que sucedió entre ellos. Como si saliéramos de lo dicho, nos vimos “desde afuera”. (Mayer-Spiess, 2020, pág. 122)

2.3.6.5 Técnica de ignorar

Esta técnica es similar a la anterior, aunque en este caso la responsabilidad es enteramente de la otra persona. Esto aplica cuando vemos enfadado que está nuestro interlocutor, y tememos que sus críticas acaben en una ráfaga de insultos, y no tenemos posibilidad de que la sociedad se defienda. (Mayer-Spiess, 2020, pág. 123)

2.3.6.6 Técnica del acuerdo asertivo

Esta técnica funciona a través de la identificación. Errores (si se cometieron, ¿por qué no admitirlo?), pero distinguen claramente "acción" de "ser". Si aplicamos esta respuesta una y otra vez a las personas que tienden a generalizar, podemos evitar ser etiquetados en el futuro. No hay nada más difícil que quitarnos las etiquetas que otros nos han puesto. (Mayer-Spiess, 2020, pág. 124)

2.3.7 Definición de Relaciones interpersonales.

Las relaciones humanas son las actitudes y comportamientos de las personas que determinan su desarrollo y vida en sociedad, e incluyen una amplia gama de interacciones verbales y no verbales que pueden coexistir con otras personas. Estas relaciones son un conjunto de conductas reguladas y controladas por las emociones, expresadas en el lenguaje corporal a través de las emociones y conductas inconscientes de cada persona, así como estados privados que dificultan el desarrollo del cuerpo. en relación con el demás actor social. (Quintero Sierra, 2018, pág. 9)

2.3.7 Tipos de relaciones interpersonales

2.3.7.1 Relaciones íntimas o afectivas

Son relaciones donde hay una conexión profunda e íntima con la otra persona y hay sentimiento incluso en diferentes niveles. La confianza forma parte de las relaciones que suelen ser estables en el tiempo y se crean y mantienen en la medida en que aportan felicidad, alegría, emociones positivas y satisfacen su necesidad de protección y pertenencia. (Castro, 2021).

2.3.7.2 Relaciones Familiares

Estas son las relaciones formadas entre los miembros de nuestra familia que han estado con nosotros desde el nacimiento, nuestro árbol genealógico está relacionado con ellos y nosotros estamos relacionados con los bienes juntos. Estas relaciones también persisten en el tiempo y muchas veces se rigen por el principio de autoridad. (Castro, 2021).

2.3.7.3 Relaciones superficiales

Son relaciones que no tienen profundidad, son fugaces, fugaces, efímeras, en las que no hay sentimiento ni intimidad, ni afecto. Suelen aparecer en los primeros momentos de conocer a otra persona. Estas son las relaciones que formamos con extraños que sabemos que serán de corta duración. (Castro, 2021).

2.3.7.4 Relaciones circunstanciales

Estas relaciones tienen lugar entre personas con las que no somos un completo extraño y pasamos tiempo con ellas de forma regular, pero con las que no tenemos vínculos ni sentimientos profundos y duraderos. Se encuentran entre las relaciones superficiales que te acabo de explicar y la intimidad en primer lugar. (Castro, 2021).

2.3.7.5 Relaciones de rivalidad

Es una relación construida sobre la animosidad, la competencia e incluso la enemistad. Si desea profundizar en el resentimiento, asegúrese de leer esta publicación de nuestro proceso de inmersión profunda en el resentimiento. (Castro, 2021)

2.3.8 Comunicación en las relaciones interpersonales

Según estudio realizado por la Universidad Internacional De La Rioja UNIR manifiesta lo siguiente: La comunicación interpersonal es el proceso mediante el cual las personas

intercambian sentimientos e información a través de la comunicación verbal y no verbal. incluye tipos como la comunicación escrita, los gestos y la lectura de labios. También incluye cosas menos obvias como el baile y las expresiones faciales que brindan pistas emocionales muy valiosas.

De hecho, el 80% de la comunicación es no verbal. Si bien esto puede parecer obvio, es importante dejar en claro que todos tienen sus propias expectativas, motivaciones e interpretaciones de la comunicación (Cebian, 2019).

En el mismo contexto para García García, (2015) coincide con el anterior autor ya mencionado que la mayoría de los investigadores están de acuerdo con la comunicación interpersonal es simbólica, las divulgaciones transaccionales, verbales y no verbales con diferentes funciones pueden ser premeditadas o no intencionales. (Pg. 9).

Se puede decir que la comunicación en las relaciones interpersonales es lo más importante al estar entre la gente para que se puedan intercambiar ideas, experiencia y valores, intercambiar sentimientos, actitudes, entenderse mejor. Para mejorar nuestras propias relaciones y la forma en que nos comunicamos, necesitamos entendernos unos a otros. Bueno: el valor que brindamos, el respeto que tratamos a los demás.

2.4 Técnicas Aplicadas Para La Recolección De La Información

2.4.1 Metodología

El diseño metodológico del trabajo investigativo aplica lo siguiente:

Enfoque cualitativo, Es más probable que los métodos cualitativos basados en evidencia describan un fenómeno en detalle para comprenderlo y explicarlo mediante la aplicación de métodos y técnicas derivadas de sus fundamentos conceptuales y cognitivos, como la hermenéutica, la fenomenología y la inducción. (Sánchez, 2019)

Investigación Documental, mediante esto se indago en diferentes fuentes tales como revistas científicas, libros de esta forma determinar los estilos de comunicación.

2.4.2 Técnica y Población

Se aplica la técnica de encuesta tipo test mediante formulario de Google forms, comprendido con criterio personal.

La población seleccionada fue el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé con un total de 32 encuestados con tipo de muestreo probabilístico “Permite seleccionar casos específicos de la población, limitando la muestra a este caso se utiliza en situaciones donde hay una gran población. La altura es variable por lo que el tamaño de la muestra es muy pequeño”.

(OTZEN, 2017, pág. 228)

Posteriormente se recopiló la información, en las cuales sirvieron para tomar las medidas necesarias para la investigación de campo y de esta manera obtener los objetivos planteados con anterioridad.

2.5 Resultado obtenido

Para el presente estudio de caso se realizó un cuestionario tipo test estructurada de 12 preguntas dividida de la siguiente manera: las 8 primeras preguntas es un test para valorar la capacidad de asertividad y las 4 restantes están enfocadas en las relaciones interpersonales.

Se aplicó la encuesta al personal del Cuerpo de Bombero con un total de 32 encuestados.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

1. Datos de test de asertividad se obtuvo que el 68.75% de los encuestados son ligeramente asertivos, 25 % normalmente asertivos y mientras tanto que el 6.25% están en el rango de dificultad.
2. Las siguientes preguntas realizada a los encuestados en el mismo formulario de Google se obtuvo la siguiente información:
 - ¿Las decisiones para solucionar problemas se las toman en conjunto? La respuesta con mayor porcentaje a esta pregunta es el “a veces” con un total de 56.3%, el 43.8% corresponde al “siempre” y el “nunca” con un 0%.
 - ¿Existe un ambiente de trabajo de armonía y confianza entre sus compañeros? El 50% respondieron que “siempre”, 46.9% corresponde “a veces” y el “nunca” con 3.1%.
 - ¿El jefe actual tiene el perfil adecuado para incentivar al personal del cuerpo de Bombero? El 75% respondieron que “No” y el “SI” con un 25%.
 - ¿La institución realiza charlas sobre habilidades para mejorar las relaciones interpersonales a través de una comunicación segura? El 53.1% respondieron que que “NO” por lo tanto el 46.9% el “SI”.

2.6 Situaciones detectadas

Tras analizar los estudios realizados, se puede observar lo siguiente:

- En lo que concierne al test de asertividad dirigida al personal bomberil se pudo evidenciar que más del cincuenta por ciento es ligeramente asertivo esto quiere decir que; les hace falta mejorar su estilo comunicacional a su vez comportamientos y pensamientos, pero siempre respetando la opinión de los demás.

- En base a los resultados se detectó que no se ejecutan capacitaciones sobre temas de comunicación específicamente el estilo asertivo, por lo tanto, hay desconocimiento lo importante que es ser una persona segura de sí misma y esto ayudara a mejorar las relaciones interpersonales.
- Por otro lado, según resultados el comandante actual del Cuerpo de Bomberos Quindé no cuenta con un perfil adecuado para motivar al personal, es decir que no existe un constante estímulo positivo sobre los empleados y a su vez no existe un 80% de ambiente armónico en la compañía.

2.7 Solución Planteada

- Debido a la falta de asertividad se plantea que realicen talleres dinámicos grupales para impartir conocimientos sobre las técnicas que existen para poner en práctica de cómo ser más asertivo al momento de interactuar con los demás.
- Ejecutar capacitaciones sobre la comunicación asertiva y su importancia en las relaciones interpersonales.
- Se sugiere para el próximo Comandante a contratar a alguien con un perfil de liderazgo esto incluye que tenga la facilidad de motivar al personal en momentos de crisis y esto conllevaría a mejorar las relaciones interpersonales dentro de la institución.

III Conclusión

Se concluye que la comunicación con un estilo asertivo es la base fundamental de esta sociedad y más aún si se trata de una compañía ya sea pública o privada, por lo tanto, las personas siempre están en constante búsqueda de relacionarse con los demás; ya sea en el ámbito laboral o personal. De esta manera se puede disminuir los malentendidos que pueden ser ocasionados por una mala comunicación y afectar las relaciones interpersonales.

Se determina que es esencial la comunicación asertiva para gestionar un ambiente armónico en la Institución Bomberil, por eso es importante entender este tipo de proceso de comunicación y a su vez es imprescindible en las relaciones interpersonales porque permite comunicarse con fluidez, respeto y lo más importante escuchar y ser escuchados.

Por otro lado, se recomienda lo siguiente:

- Incentivar a quienes son parte de la institución Bomberil a utilizar el estilo asertivo como un instrumento para facilitar el proceso comunicacional en las relaciones interpersonales a través del diálogo para difundir la importancia de la confianza en la transmisión de información.
- Impulsar al personal el uso de un lenguaje claro y coherente, empatía al instante de comunicar una opinión, de modo que la comunicación sea fluida y asertiva.
- Proponer un plan de formación para mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales a través del estilo comunicacional asertivo.

Referencias

- Castro, S. (21 de Enero de 2021). *Instituto Europeo de psicología positiva*. Obtenido de Relaciones interpersonales...mejor o peor pero ¡relacionémonos!: https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/#Tipos_de_relaciones_interpersonales
- Cebian, C. (04 de Julio de 2019). *Universidad Internacional de La Rioja*. Obtenido de Las claves de la comunicación interpersonal: <https://www.unir.net/salud/revista/las-claves-de-la-comunicacion-interpersonal/>
- Coelho, F. (15 de Febrero de 2018). *Diccionario de dudas*. Obtenido de Etimología de la comunicacion : <https://www.diccionariodedudas.com/etimologia-de-comunicacion/>
- García García, M. (2015). Comunicacion y relacion interpersonales. *Tendencias Pedagogicas 2*, 1-17. Obtenido de <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/tp1996.2.ART001>
- Gómez, F. S. (2016). Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Carabobo. *Salus* , 5.
- Lede, D. (5 de Noviembre de 2019). *Soft skills*. . Obtenido de Conoce la importancia de desarrollar una comunicación asertiva. Trends and Innovation: <https://www.galileo.edu/trends-innovation/soft-skills-conoce-la-importancia-de-desarrollar-una-comunicacion-asertiva/>
- Mayer-Spiess, O. C. (junio de 2020). *LA ASERTIVIDAD*. Obtenido de Psicocarilha: <https://psicocarilha.com/wp-content/uploads/2020/06/asertividad-autoestima-1.pdf>
- OTZEN, T. &. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Sampling Techniques on a Population Study*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peiró, R. (07 de Mayo de 2021). *Comunicación asertiva*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-asertiva.html>
- Peñañiel-Villagómez, D. Y., & Garcia Montero, G. E. (2021). La efectividad de la comunicación asertiva en la gestión Educativa del Colegio de Bachillerato Técnico “Simón Bolívar”. *Digital Publisher*, 156-173. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897393>

- Quintero Sierra, Y. (Marzo de 2018). *Universidad Externado de Colombia*. Obtenido de Relaciones interpersonales que inciden en el desarrollo humano y valores en el grado noveno de la IEDR Diego Gómez de Mena (Tabio – Cundinamarca): <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/972>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 101-122. doi:10.19083/ridu.2019.644
- Santos, O. M., Palomeque, F., & Gomez , C. (2018). Obtenido de Asertividad: comunicación asertiva en el ámbito académico entre docentes y estudiantes de la carrera mercadotecnia y publicidad: <https://www.semanticscholar.org/paper/Asertividad%3A-comunicaci%C3%B3n-asertiva-en-el-%C3%A1mbito-y-y-Santos-Romero/ffbc9882421eb2d59dd004219984df9c9380d227>
- Saucedo, M. (2016). *Comunicacion asertiva* . Obtenido de <https://experticia.com.mx/>
- Silva, M. (28 de Julio de 2021). *Masiva Servicio y Tecnologia de comunicacion empresarial*. Obtenido de La importancia de la comunicacion asertiva: <https://masiva.ec/la-importancia-de-la-comunicacion-asertiva/>
- Unade. (30 de Junio de 2020). *Comunicación asertiva en nuestra vida | Universidad UNADE*. Obtenido de <https://unade.edu.mx/que-es-la-comunicacion-asertiva/>

Anexos

Quinindé, 14 de Marzo del 2022

Myr (B)

Dario García Samaniego

JEFE DEL CUERPO DE BOMBERO DE QUININDE

Su despacho.-

De mis consideraciones:

Yo: **LINDALY SANDY VELASQUEZ URETA**, con C.I 1725129454 egresada de la carrera de **COMUNICACIÓN SOCIAL**, tengo el alto honor de dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial y fraterno saludo y al mismo tiempo el deseo de éxito en sus funciones diarias.

El motivo del presente es para solicitar usted me permita realizar el estudio de caso de mi tesina, para la finalización de mi carrera y obtener el título de **LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL**, por el cual he escogido su prestigiosa institución. Y a su vez me dirijo a usted pidiéndole cordialmente me permita realizar **ENCUESTA** dirigida a su personal, para tener información que me ayude a complementar mi tesina, cuyo tema es: **EFFECTO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS MIEMBROS DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN QUININDE, AÑO 2021.**

Por la favorable atención dispensada a la presente, quedo muy agradecida.

Atentamente



LINDALY SANDY VELASQUEZ URETA

C.I 1725129454

Cel. 0986052804



Figura 1

Formato de encuesta

Test de comunicación asertiva

Saludos cordiales.
Me presento soy Lindaly Velasquez Egresada de la carrera de Comunicación Social en la Universidad Técnica de Babahoyo ext. Quevedo, he escogido su prestigiosa institución para desarrollar mi tema de tesina la cual es dirigido al personal del CBQ.
De antemano agradezco su tiempo prestado a las siguientes preguntas que favorecerán mi estudio de caso.

1. ¿Con qué frecuencia comunicó honesta y directamente lo que pienso y siento? *

Siempre

A veces

Nunca

2. ¿Protejo mis derechos y necesidades? *

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿Puedo mantener la calma y comunicarme con respeto y comprensión cuando los demás cometen errores o no cumplen con mis expectativas? *

Siempre

A veces

Nunca

7. ¿Comunicó a los demás cuando me han ofendido? *

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿Me siento seguro para expresar mis opiniones y sentimientos? *

Siempre

A veces

Nunca

12. ¿La institución realiza charlas sobre habilidades para mejorar las relaciones interpersonales a través de una comunicación segura? *

Sí

No

3. Mantengo la calma durante los momentos difíciles y regulo mis emociones para comunicarme con confianza? *

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Puedo defenderme con integridad y respeto cuando los demás me critican? *

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Soy flexible y busco acuerdos de beneficio mutuo? *

Siempre

A veces

Nunca

9. ¿Existe un ambiente de trabajo de armonía y confianza entre sus compañeros? *

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿El jefe actual tiene el perfil adecuado para incentivar al personal del cuerpo de Bombero? *

Sí

No

11. ¿Las decisiones para resolver y solucionar problemas se las toman en conjunto? *

Siempre

A veces

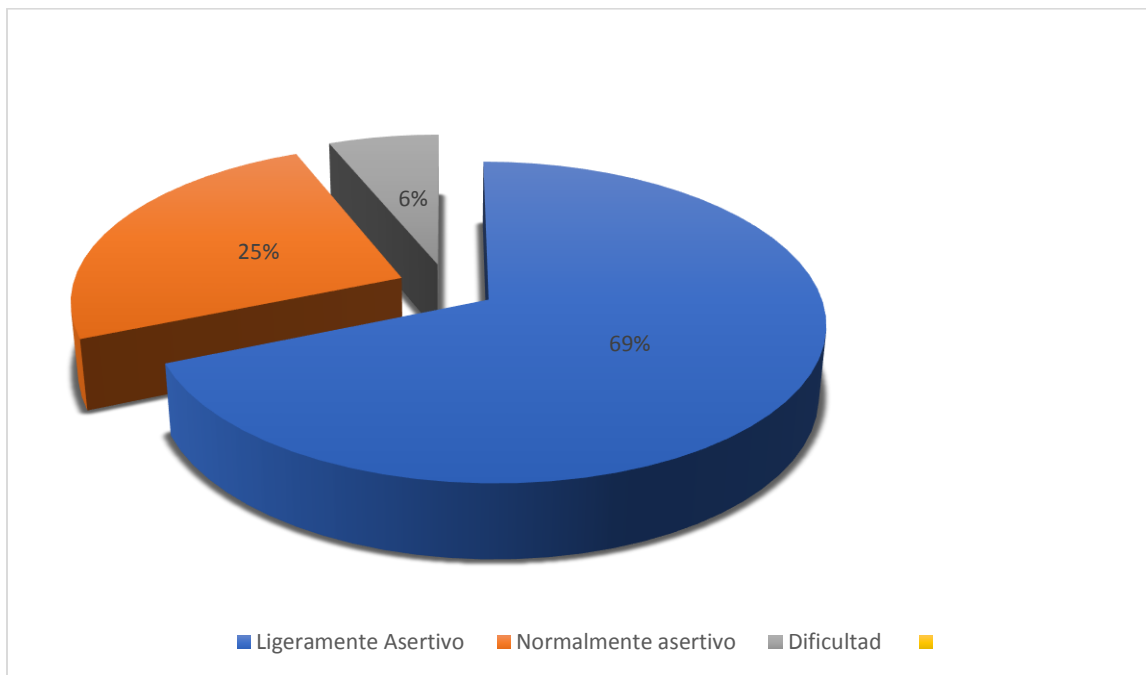
Nunca

Figura 2

Tabla Escala de Likert del test de asertividad

Escala de Likert - Test de Asertividad									
PREGUNTAS									
Encuestados	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Total
1	3	3	3	2	3	3	3	3	23
2	3	3	2	2	3	3	2	3	21
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	3	2	3	3	3	23
5	3	3	3	2	2	2	3	3	21
6	3	3	3	3	2	3	2	3	22
7	3	3	2	3	2	2	1	3	19
8	2	3	3	3	3	3	1	2	20
9	2	2	2	1	2	2	1	2	14
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	2	3	2	2	3	2	2	2	18
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	2	3	3	3	2	3	2	3	21
15	2	3	1	1	2	3	3	2	17
16	3	2	3	2	2	3	2	3	20
17	2	3	2	3	2	2	3	3	20
18	2	3	2	2	2	3	2	3	19
19	3	2	3	2	3	3	3	2	21
20	3	3	3	2	2	1	2	2	18
21	3	2	2	3	2	2	2	2	18
22	3	2	3	3	2	3	3	1	20
23	2	3	3	2	2	2	2	2	18
24	3	2	3	2	3	2	1	3	19
25	3	2	2	2	2	3	1	3	18
26	2	3	2	3	2	2	3	3	20
27	3	2	2	2	3	2	3	2	19
28	2	3	3	2	2	3	3	3	21
29	3	2	2	2	2	3	2	3	19
30	3	2	2	3	2	2	3	2	19
31	3	2	2	3	3	3	3	3	22
32	2	3	2	3	3	2	3	3	21
Siempre	21	21	17	16	13	19	17	21	
A veces	11	11	14	14	19	12	10	10	
Nunca	0	0	1	2	0	1	5	1	
TOTAL	32	32	32	32	32	32	32	32	
Siempre	3								
A veces	2								
Nunca	1								
Ligeramente	18 a 21								
normalmente	22 a 25								
Constante	26 a 29								
Dificultad	10 a 17								

Elaborado por: Lindaly Velasquez

Figura 3*Resultados del test de asertividad.**Elaborado por: Lindaly Velasquez**Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé***Tabla 1***Resultados de frecuencias del test de asertividad*

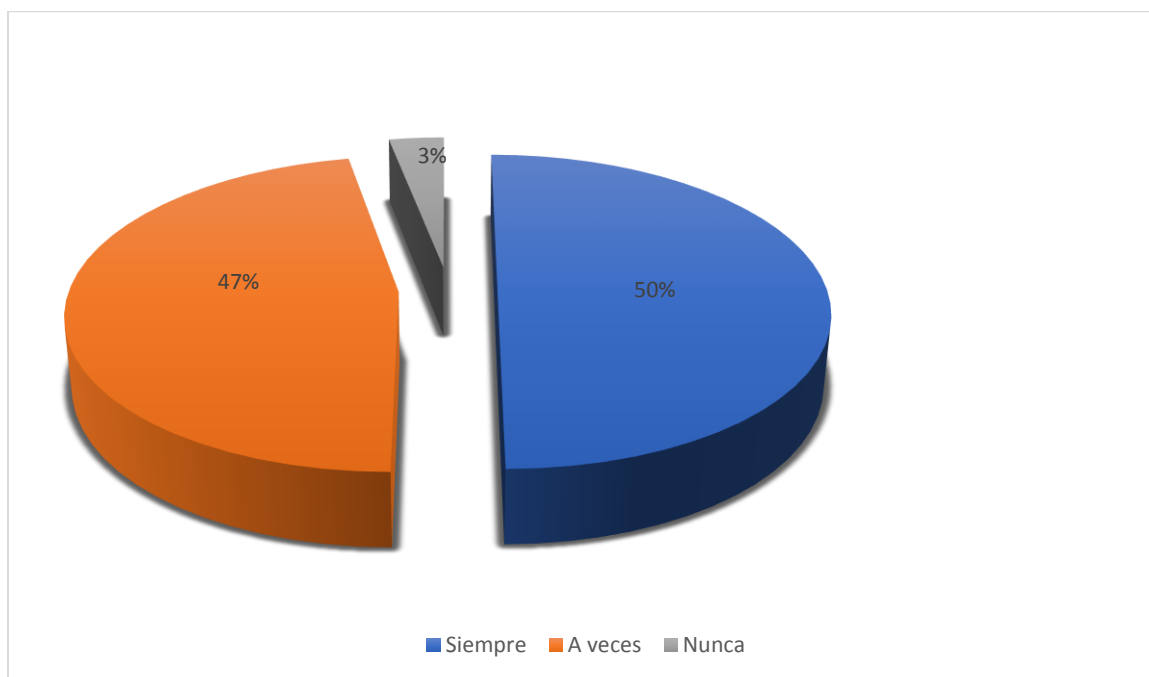
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	22	69%
A veces	8	25%
Nunca	2	6%
Total	32	100%

*Elaborado por: Lindaly Velasquez**Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé*

Pregunta 9 ¿Existe un ambiente de trabajo de armonía y confianza entre sus compañeros?

Figura 4

Porcentajes de la existencia de un ambiente armónico



Elaborado por: Lindaly Velasquez.

Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé.

Tabla 2

Resultados de frecuencia de la existencia de armonía

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	16	50%
A veces	15	47%
Nunca	1	3%
Total	32	100%

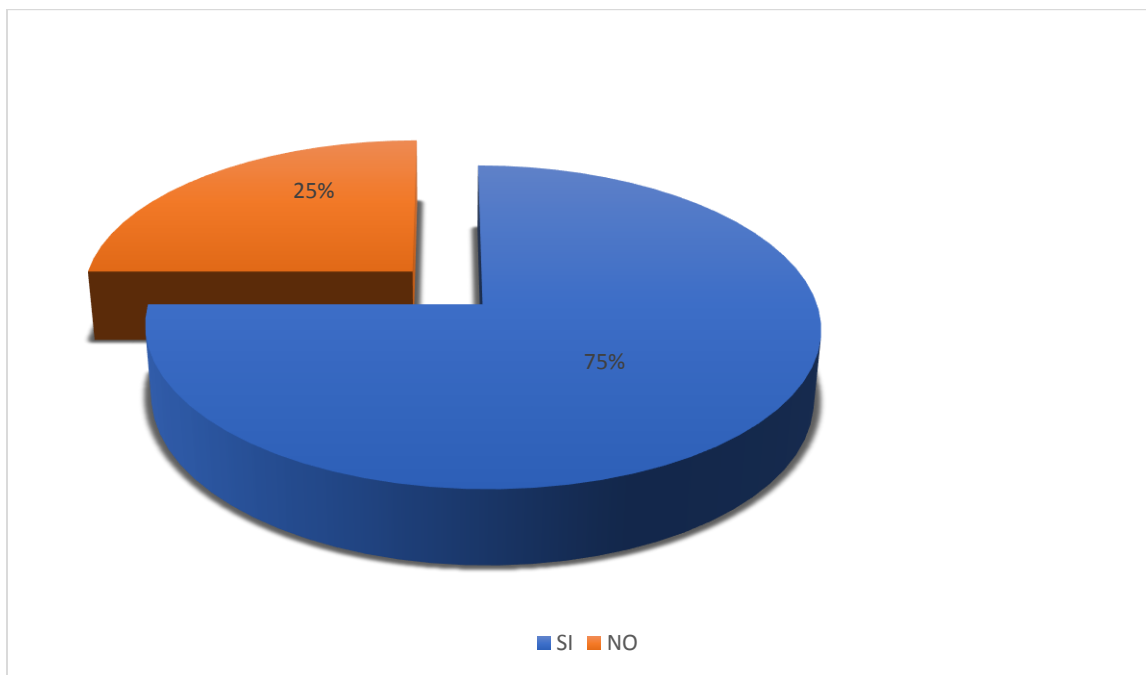
Elaborado por: Lindaly Velasquez.

Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé.

Pregunta 10. ¿El jefe actual tiene el perfil adecuado para incentivar al personal del cuerpo de Bombero?

Figura 5

Porcentajes existe un ambiente armónico



Elaborado por: Lindaly Velasquez

Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé

Tabla 3

Resultados de frecuencia si existe un ambiente armónico.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	75%
NO	8	25%
TOTAL	32	100%

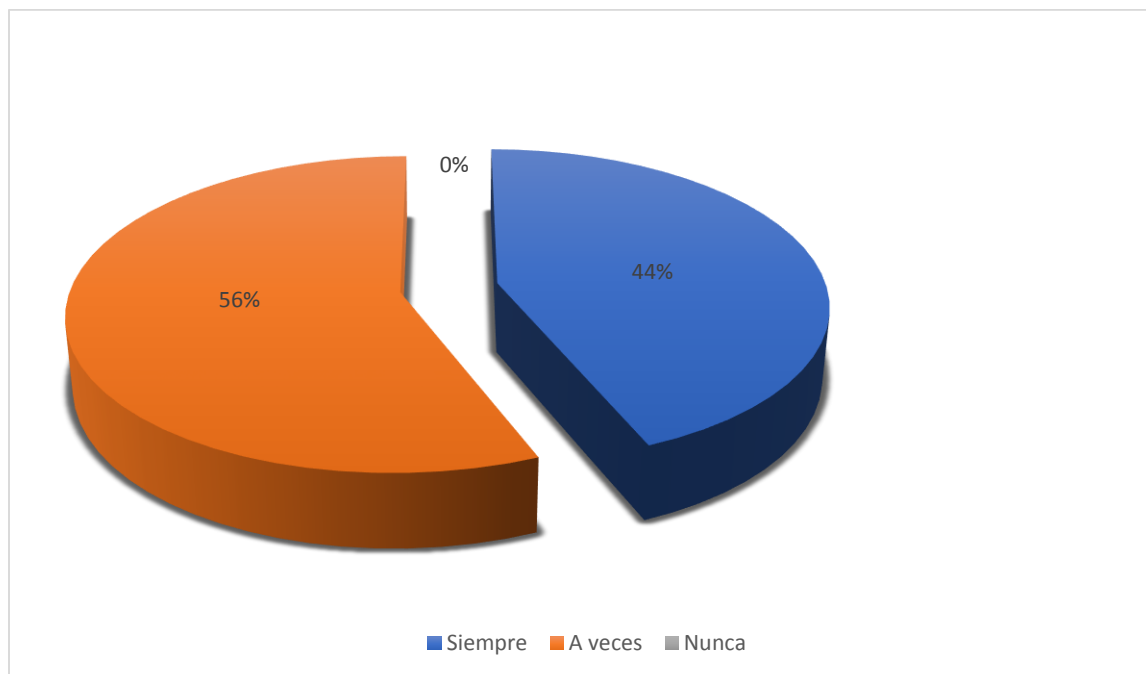
Elaborado por: Lindaly Velasquez

Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé

Pregunta 11. ¿Las decisiones para resolver y solucionar problemas se las toman en conjunto?

Figura 6

Porcentaje solucionan los problemas en conjunto



Elaborado por: Lindaly Velasquez.

Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé.

Tabla 4

Resultados de frecuencia solucionan problemas en conjunto

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	75%
NO	8	25%
TOTAL	32	100%

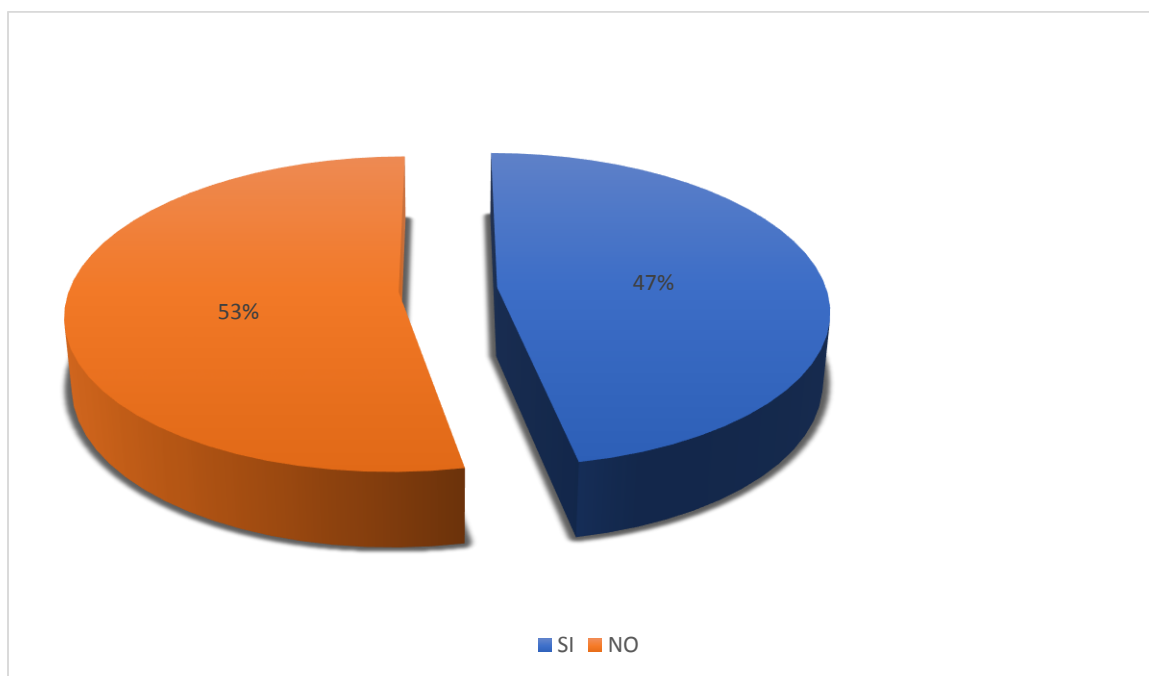
Elaborado por: Lindaly Velasquez.

Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé.

Pregunta 12 ¿La institución realiza charlas sobre habilidades para mejorar las relaciones interpersonales a través de una comunicación segura?

Figura 7

Realizan charlas para mejorar las relaciones interpersonales



Elaborado por: Lindaly Velasquez.

Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé.

Tabla 5

Respuesta de frecuencia en la realización de charlas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	47%
NO	17	53%
TOTAL	32	100%

Elaborado por: Lindaly Velasquez.

Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Quininde.