



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**

**CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA**

**TÍTULO**

**ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE  
ESTUDIANTES DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNACH**

**TRABAJO DE TITULACION PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN  
PSICOPEDAGOGÍA**

**AUTORA:**

Piuri Idrovo Cinthya Gabriela

**TUTORA:**

Mgs. Aracely Carolina Rodríguez Vintimilla

**Riobamba, Ecuador, 2024**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Cinthya Gabriela Piuri Idrovo con cédula de ciudadanía 1754602744, autora del trabajo de investigación titulado **“ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE ESTUDIANTES DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNACH”** certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 17 días del mes de abril del 2024



---

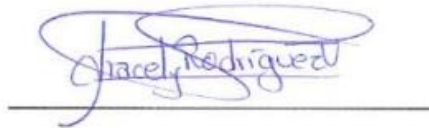
**Cinthya Gabriela Piuri Idrovo**

**C.I: 1754602744**

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mgs. Aracely Carolina Rodríguez Vintimilla, catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE ESTUDIANTES DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNACH”**, bajo la autoría de Cinthya Gabriela Piuri Idrovo; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 17 días del mes de abril de 2024



Msg. Aracely Carolina Rodríguez Vintimilla

C.I: 0603337726

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **Estilos de comunicación en las relaciones Interpersonales de estudiantes de Psicopedagogía de la UNACH**, presentado por Cinthya Gabriela Piuri Idrovo, con cédula de identidad 1754602744, bajo la tutoría de Mgs. Aracely Carolina Rodríguez Vintimilla; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 26 de junio de 2024.

Dra. Luz Elisa Moreno Arrieta.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO.**



Dr. Vicente Ramón Ureña Torres.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Mgs. Cristina Alexandra Pomboza Floril

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO.**





Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



# CERTIFICACIÓN

Que, **PIURI IDROVO CINTHYA GABRIELA** con CC: **1754602744**, estudiante de la Carrera **PSICOPEDAGOGÍA**, Facultad de **CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE ESTUDIANTES DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNACH**", cumple con el 6%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 17 de junio de 2024

Msg. Aracely Carolina Rodríguez Vintimilla  
**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo está dedicado a quienes han sido un apoyo importante desde el momento uno que inicie con esta gran travesía.

En primer lugar a mis padres Nelly Idrovo, Over Piuri, quienes con mucho esfuerzo y confianza me apoyaron para estudiar en otra ciudad, luego de muchas negativas tanto en educación como en mi salud emocional, gracias a ellos que me permitieron cumplir con esta meta que tenía planteada desde el momento que salí del colegio, gracias además por siempre guiarme por el camino correcto para que yo sepa tomar buenas decisiones en mi vida; y por el ejemplo de esfuerzo, dedicación, responsabilidad y valentía.

A mis hermanos Marilyn Piuri y Rafael Piuri que a pesar de la distancia que nos separa siempre estuvieron ahí con su apoyo incondicional, burlas, momentos de risa, enojo, durante este proceso lejos de casa, por estar conmigo para escucharme las historias que conocía durante mis practicas preprofesionales. A mis sobrinos Camila Idrovo y Leonel Idrovo que son mi motor para seguir adelante y buscar siempre lo mejor, para que en algún momento de su vida se sientan orgullosos de la persona que soy.

A mis amigos de toda la vida que, a pesar de estar lejos, siempre que iba a visitarles me recibían bien y me decían “Amiga ya falta poco no te rindas”, a mis dos facu amigos Johana Izurieta y Mateo Baculima, decirles que les agradezco mucho por estar desde el inicio hasta el fin en esta travesía, que han sido un apoyo muy grande en mi vida de foránea, con las risas, enojos, peleas sin sentido, salidas y demás, que la vida les recompense con todo lo bueno que se merecen, a mi compañero de carrera que siempre me tuvo mucha paciencia y finalmente a mis amigas que hice al final de esta vida universitaria que se volvieron importantes en mi vida, Dani Avalos y Dayra Velastegui

**Gabriela Piuri Idrovo**

## **AGRADECIMIENTO**

El más sincero agradecimiento a las autoridades y docentes que forman parte de la Universidad Nacional de Chimborazo, específicamente a la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías y en especial al personal docente y director de carrera de Psicopedagogía, por confiar en cada uno de los estudiantes que formamos parte de la misma, por abrirme las puertas al conocimiento que me brindó y permitirme realizar mi formación profesional en las practicas pre profesionales y vinculación con la sociedad de la carrera de Psicopedagogía.

Agradezco a cada uno de mis docentes y personal administrativo de la carrera de Psicopedagogía, quienes con su amplio conocimiento hicieron que pueda ir creciendo día a día en esta gran labor profesional que me espera, enseñándome amar cada pequeña cosa de la carrera, porque un buen profesional no es aquel que gana más dinero, sino aquel que se dedica a servir a la sociedad por un mejor futuro.

Finalmente quiero agradecer a mi tutora de tesis, la Mgs. Aracely Carolina Rodríguez Vintimilla por ser una principal colaboradora en este proceso de titulación, por su paciencia, 'Odirección, apoyo, atención, consejos y conocimiento que me permitió el adecuado desarrollo de este trabajo investigativo.

**Gabriela Piuri Idrovo**

## ÍNDICE GENERAL

**PORTADA**

**DECLARATORIA DE AUTORÍA**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE ANEXOS**

**Resumen**

CAPÍTULO I.....	16
1. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. Antecedentes de investigaciones anteriores.....	18
1.2. Planteamiento del problema.....	21
1.3. Justificación.....	23
1.4. Objetivos.....	24
1.4.1. Objetivo general.....	24
1.4.2. Objetivos específicos.....	24
CAPITULO II.....	26
2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. La comunicación.....	26
2.1.1. Proceso de la comunicación.....	26
2.1.2. Comunicación efectiva.....	27
2.2. Tipos de comunicación.....	27
2.2.1. Comunicación formal.....	28
2.2.2. Comunicación informal.....	28
2.2.3. Comunicación horizontal.....	28
2.2.4. Comunicación verbal.....	29



2.2.5.	Comunicación no verbal.....	29
2.2.6.	Comunicación paraverbal.....	30
2.2.7.	Comunicación Gestual.....	30
2.3.	Funciones de la comunicación.....	30
2.3.1.	Barreras de la comunicación.....	31
2.3.2.	Barreras semánticas.....	31
2.3.3.	Barreras psicológicas.....	31
2.3.4.	Barreras fisiológicas.....	32
2.4.	Estilos de comunicación.....	32
2.4.1.	Estilo de comunicación pasivo.....	32
2.4.2.	Estilo de comunicación asertivo.....	33
2.4.3.	Estilo de comunicación agresivo.....	33
2.4.4.	Estilos de comunicación pasivo agresivo.....	34
2.5.	Relaciones interpersonales.....	34
2.5.1.	Importancia de las relaciones interpersonales.....	35
2.5.2.	Habilidades sociales.....	36
	Habilidades sociales básicas.....	36
	Habilidades sociales complejas.....	37
2.5.3.	Tipos de relaciones interpersonales.....	37
2.5.4.	Destrezas sociales para las relaciones interpersonales.....	38
2.5.5.	Categorías para buen desarrollo de las relaciones interpersonales.....	38
CAPÍTULO III.....		40
3.	METODOLOGÍA.....	40
3.1.	Enfoque de la investigación: Mixto.....	40
3.2.	Cuantitativo.....	40
3.2.1.	Diseño de la investigación.....	40
3.2.2.	Tipo de la investigación.....	40

Por el nivel o alcance .....	40
Por el tiempo .....	40
3.3. Cualitativo.....	41
3.3.1. Diseño Etnográfico .....	41
3.3.2. Tipos de la investigación .....	41
Por los objetivos.....	41
Por el lugar.....	41
3.4. Unidad de análisis .....	42
3.4.1. Población .....	42
3.4.2. Muestra .....	42
3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	42
3.5.1. Técnica: Encuesta.....	42
3.5.2. Instrumento: Test estilo de comunicación .....	43
3.5.3. Técnica: Encuesta.....	44
3.5.4. Instrumento: Cuestionario de habilidades para la relación interpersonal .....	44
3.6. Técnicas para procesamiento – análisis e interpretación de datos.....	44
CAPÍTULO IV. ....	46
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	46
4.1. Resultados de los datos recogidos del Test Estilos de comunicación.....	46
4.2. Resultados de los datos recogidos del Cuestionario de Habilidades para la Relación Interpersonal.....	57
CAPÍTULO V.....	59
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
5.1. Conclusiones .....	59
5.2. Recomendaciones .....	60
6. Bibliografía .....	61
7. ANEXOS .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Muestra en estudio de la Carrera de Psicopedagogía</i> .....	42
<b>Tabla 2.</b> <i>Busca la solución del problema que plantea</i> .....	46
<b>Tabla 3.</b> <i>En una conversación entre compañeros</i> .....	47
<b>Tabla 4.</b> <i>En una sesión de preguntas y respuestas</i> .....	48
<b>Tabla 5.</b> <i>Cuando les transmite información a sus compañeros</i> .....	49
<b>Tabla 6.</b> <i>Cuando le piden una opinión</i> .....	50
<b>Tabla 7.</b> <i>Cuando va a elaborar una presentación</i> .....	50
<b>Tabla 8.</b> <i>Si alguien le critica, usted</i> .....	51
<b>Tabla 9.</b> <i>Al hablar con personas del otro género</i> .....	52
<b>Tabla 10.</b> <i>Cuando siente que su interlocutor no lo está escuchando</i> .....	53
<b>Tabla 11.</b> <i>Cuando dos personas están conversando</i> .....	54
<b>Tabla 12.</b> <i>Pregunta 5</i> .....	55
<b>Tabla 13.</b> <i>Prueba Chi Cuadrado</i> .....	56
<b>Tabla 14.</b> <i>Relaciones interpersonales</i> .....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Busca la solución del problema que plantea</i> .....	46
<b>Figura 2.</b> <i>En una conversación entre compañeros</i> .....	47
<b>Figura 3.</b> <i>En una sesión de preguntas y respuestas</i> .....	48
<b>Figura 4.</b> <i>Cuando les transmite información a sus compañeros</i> .....	49
<b>Figura 5.</b> <i>Cuando le piden una opinión</i> .....	50
<b>Figura 6.</b> <i>Cuando va a elaborar una presentación</i> .....	51
<b>Figura 7.</b> <i>Si alguien le critica, usted</i> .....	52
<b>Figura 8.</b> <i>Al hablar con personas del otro género</i> .....	53
<b>Figura 9.</b> <i>Cuando siente que su interlocutor no lo está escuchando</i> .....	54
<b>Figura 10.</b> <i>Cuando dos personas están conversando</i> .....	55
<b>Figura 11.</b> <i>Gráfica de barras</i> .....	56
<b>Figura 12.</b> <i>Relaciones interpersonales</i> .....	57

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b>	Matriz de consistencia .....	65
<b>Anexo 2.</b>	Matriz de operacionalización de variables .....	67
<b>Anexo 3.</b>	Test de estilos de comunicación .....	71
<b>Anexo 4.</b>	Cuestionario de habilidades para la relación interpersonal .....	72

## **Resumen**

El objetivo de este estudio de investigación consistió en determinar el estilo de comunicación que interviene en las relaciones interpersonales de los estudiantes matriculados en sexto y séptimo semestre de la carrera de Psicopedagogía de la UNACH. Contando con 13 hombres y 54 mujeres como beneficiarios directos de este trabajo investigativo. En cuanto a la metodología se usó un enfoque mixto, por el lado del enfoque cuantitativo se utilizó el diseño no experimental, por el nivel descriptiva, por el tiempo transversal, mientras que, desde el enfoque cualitativo, se manejó el diseño etnográfico, por el objetivo básico, por el lugar de campo. Los instrumentos que se utilizaron para la investigación fueron, el test estilo de comunicación, compuesto por 10 preguntas, autor Hernández, adaptado por Zepeda Laura, tiene el objetivo de determinar cuál es el estilo de comunicación utilizado por la persona que se aplica el instrumento, sus reactivos son A comunicación asertiva, B comunicación agresiva, C comunicación pasiva, D comunicación agresivo pasivo, tiempo de aplicación 2 minutos. El otro instrumento es el cuestionario de habilidades para la relación interpersonal, contiene 25 preguntas con escala del Likert, autor Ediciones CEAC, España, adaptado por Román y Pastor. Para finalizar se obtuvo como conclusión o resultado que el estilo de comunicación predominante es el estilo asertivo tanto en hombres como en mujeres, facilitando las relaciones interpersonales entre los estudiantes ya que enfrentan situaciones de conflicto emitiendo respuestas adecuadas para evitar la tensión en el entorno que les rodea, es por ello que se recomienda retroalimentar este estilo de comunicación, tomando en cuenta los límites para que no sobrepasen por encima de la integridad de nadie.

**Palabras claves:** estilos de comunicación, relación interpersonal.

## ABSTRACT

The objective of this research study was to determine the communication style that intervenes in the interpersonal relationships of students enrolled in the sixth and seventh semesters of the Psychopedagogy major at UNACH. The study had 13 men and 54 women as direct beneficiaries of this research. For the methodology, a mixed approach was employed. From the quantitative perspective, a non-experimental design was used, characterized as descriptive and cross-sectional. Meanwhile, from the qualitative perspective, an ethnographic design was utilized, with a basic objective and fieldwork setting. The instruments used for the research included the Communication Style Test, composed of 10 questions, authored by Hernández and adapted by Zepeda Laura. This test aims to determine the communication style used by the respondent, with the responses categorized as A) assertive communication, B) aggressive communication, C) passive communication, and D) passive-aggressive communication. The application time for the test is 2 minutes. The other instrument used was the Interpersonal Relationship Skills Questionnaire, which contains 25 Likert-scale questions, authored by CEAC Editions, Spain, and adapted by Román and Pastor. In conclusion, the results of the study indicated that the predominant communication style among both male and female students is the assertive style, facilitating interpersonal relationships among students. This is because they address conflict situations by emitting appropriate responses that avoid tension in their surroundings. Therefore, it is recommended to reinforce this communication style, considering the boundaries to ensure that it does not compromise anyone's integrity.

**Keywords:** communication styles, interpersonal relationship.



Reviewed by:  
Mgs. Tatiana Martínez  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0605777192

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación sobre los estilos de comunicación en las relaciones interpersonales de estudiantes de Psicopedagogía de la UNACH es significativo en varios aspectos, debido a que contribuye a identificar cual es el estilo de comunicación más relevante al intercambiar información con otras personas, lo cual es crucial para el desarrollo de habilidades sociales y relaciones saludables, además, resalta la importancia de las relaciones interpersonales entre los estudiantes como un proceso psicosocial que busca crear un entorno armonioso y de bienestar, donde se comparten ideas, pensamientos que fomentan vínculos socioafectivos. Este tipo de investigación tiene un impacto positivo en el desarrollo personal y académico de los estudiantes, así como la promoción de un ambiente propicio para el aprendizaje y la convivencia dentro de la comunidad universitaria.

El propósito de esta investigación fue determinar los estilos de comunicación que intervienen en las relaciones interpersonales de los estudiantes de Psicopedagogía de la UNACH. Esto se debe a que los estilos de comunicación de los estudiantes pueden impactar las relaciones interpersonales del aula, ya que la falta de compatibilidad entre estilos de comunicación puede dar lugar a una mala comunicación, conflictos, competencias innecesarias por demostrar superioridad, comportamientos inadecuados, incapacidad para controlar emociones y, en última instancia, afectar la tranquilidad y armonía del entorno académico. Esto puede dar como resultado un bajo rendimiento académico y desinterés. Por lo tanto, es crucial crear un ambiente positivo en el aula teniendo en cuenta los estilos de comunicación para manejar la situación y fomentar actitudes de respeto, amabilidad y tolerancia.

Es cierto que los estilos de comunicación juegan un papel fundamental en la forma en que las personas intercambian información e interactúan con los demás, es por ello que



se debe tomar en cuenta que en cada persona siempre va a predominar un estilo de comunicación, mismo que provocará en el receptor del mensaje una cantidad de reacciones y expectativas en relación a la conversación o situación que este pasando en ese momento, todo esto basado siempre en la experiencia de la persona que recibe el mensaje. Es importante reconocer que, dependiendo del contexto, el estilo puede facilitar o dificultar las interacciones sociales (Rigby, 2020).

Las relaciones interpersonales son aquel vinculo que existe entre dos o más personas que implican la conexión emocional y social, donde se comparte sentimientos, intereses, opiniones, emociones, actividades sociales y demás. Es cierto que estas relaciones deben adaptarse según el contexto en el que se desarrollan ya sea familiar, trabajo, social. Es crucial evitar conflictos que puedan afectar negativamente, ya que estas con la base para un convivencia armónica y satisfactoria tanto a nivel personal como social (Gardey y Pérez , 2021).

Esta investigación tuvo transcendencia e impacto social, al estudiar los estilos de comunicación en las relaciones interpersonales, especialmente al enfocarse en una muestra seleccionada de manera intencional. Este tipo de investigación en el campo de la comunicación y las relaciones interpersonales sirve como una base teórica para futuras investigaciones.

Este estudio se dividió en cinco capítulos que se explica en cada uno de ellos los factores de la investigación con sustento teórico científico, experiencia y criterio del investigador y la muestra:

**CAPÍTULO I:** Introducción que consta de los antecedentes de investigaciones anteriores desde el contexto macro, meso y micro, planteamiento del problema, formulación del problema con las respectivas preguntas que guiaron al trabajo de investigación, justificación del estudio y el planteamiento de los objetivos claros en base las preguntas.

**CAPÍTULO II:** Marco teórico se abordó el sustento literario-científico iniciando de fuentes de información obtenidos de libros, artículos científicos, revistas, tesis, diseño y elaboración de la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de las variables, aporte de la investigadora, esta investigación se realizó a partir de las variables de estudio: estilos de comunicación y relaciones interpersonales.

**CAPÍTULO III:** Metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de la misma forma se describe el diseño, tipo de investigación, tipo de estudio, unidad de análisis, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de la información.

**CAPÍTULO IV:** Resultados y discusión mediante el análisis e interpretación de datos que han sido evidenciados luego de la aplicación de técnicas e instrumentos psicométricos a la muestra seleccionada, se utilizó el programa de ofimática Excel para procesar la información obtenida del test Estilos de comunicación y el cuestionario de habilidades para la relación interpersonal para así poder representar los resultados en cuadros y gráficos estadísticos acompañado del análisis e interpretación haciendo de esta manera la información más resumida, con el fin que sea comprendida por el lector.

**CAPÍTULO V:** Conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación, realizado sobre la base de los objetivos de la investigación tanto general como específicos, con el propósito de plasmar y determinar lo que se evidenció durante en proceso del estudio.

### **1.1. Antecedentes de investigaciones anteriores**

Para mantener una idea clara de la problemática y aprovechar los antecedentes de otras investigaciones análogas, es importante recalcar que existen indagaciones referentes a los estilos de comunicación, también se ha encontrado investigaciones referentes a las relaciones interpersonales, para ellos se realizó una búsqueda bibliográfica en fuentes confiables con alto nivel de validez de trabajos nacionales e internacionales que guarden cierta relación con

el estudio, con el fin de que aporten fundamentación teórica al presente trabajo de investigación y así poder encontrar la importación existente de las variables de estudio, desde el contexto macro, meso y micro, detallando los aspectos más relevantes.

El trabajo titulado “Comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en estudiantes del cuarto grado de educación secundaria de la institución educativo Santo Toribio, Rioja, San Martín, 2019” en la Universidad César Vallejo de Tarapoto – Perú. Su objetivo fue “Determinar la relación entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en estudiantes del cuarto grado de educación secundaria de la institución educativa Santo Toribio, Rioja, San Martín, 2019”; luego de la aplicación de instrumentos y de ser analizado, los resultados fueron los siguientes el 46.2% (12 estudiantes) tienen un buen nivel de relaciones interpersonales en su dimensión inclusión, seguido del 38.5% (10 estudiantes) es regular. Notando que la vinculación de los estudiantes con los otros, la búsqueda de aprecio, estima, prestigio, amistad, cordialidad y amabilidad es bueno. El 57.7% (15 estudiantes) tienen un buen nivel de relaciones interpersonales en su dimensión control, seguido del 23.1% (6 estudiantes) en muy bueno. Entendiendo que es fundamental que cada participante se sienta plenamente responsable de su contribución, incluyendo la organización, actividades, objetivos, la motivación y el progreso. El 38.5% (10 estudiantes) tienen un nivel regular de relaciones interpersonales en su dimensión afecto, seguido del 34.6% (9 estudiantes) es bueno. Se observa que la integración del estudiante en un grupo es promedio, ya que no busca ser valorado por sus habilidades sino como un individuo más (Vilcarromero, 2019).

Por otro lado en Ecuador, se ha encontrado la investigación titulada “Relación entre estilos de comunicación en la resolución de conflictos familiares en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Municipal Sebastián de Benalcázar de la ciudad de Quito, en el periodo 2020-2021” de la Universidad Central del Ecuador, elaborada y

ejecutada por Veloz y Vergara, (2021) se evidenció en los resultados presentados que predomina el estilo de comunicación asertiva en la resolución de conflictos familiares constructivos, determinando también una vía de solución a un conflicto familiar.

En la ciudad de Riobamba en el repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo se evidenció una serie de investigaciones acerca de las variables a investigar; de tal manera que se considera importante socializar la investigación “Trabajos grupales en modalidad virtual y las relaciones interpersonales en estudiantes de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo” (Vásquez, 2022), obteniendo como resultados que se encuentran 67 estudiantes en un nivel medio de desarrollo de las relaciones interpersonales, considerando que los estudiantes tienen la capacidad de desenvolverse de manera afectiva en el entorno educativo gracias a sus habilidades sociales; 53 estudiantes por otro lado están en un nivel alto de desarrollo de las relaciones interpersonales, donde se percibe un entorno armonioso y de confianza el que se resuelven los conflictos de manera positiva y se practica la autodisciplina; finalmente los 44 estudiantes restantes se encuentran en un nivel bajo mostrando malestar, incomodidad, irritabilidad y enojo entre los miembros del grupo, lo cual puede generar un deterioro en el entorno educativo a largo o corto plazo.

El trabajo investigativo titulado “Estilos de personalidad y relaciones interpersonales en estudiantes de Psicología Clínica. Universidad Nacional de Chimborazo” Cerda y Espín, (2019), los resultados muestran que los estudiantes de Psicología Clínica presentan niveles altos en las dimensiones de trabajo en equipo y empatía, mientras que muestran niveles medio bajos en autocontrol y tolerancia. En cuanto al manejo de las relaciones interpersonales, el 4% se encuentra en nivel alto, seguido de 92% con nivel medio alto y 4% con nivel medio bajo. Se observan que son pocos los estudiantes que enfrentan dificultades significativas en el manejo de las relaciones interpersonales, en comparación con aquellos

que demuestran en un nivel alto o medio alto en aspectos como el autocontrol, empatía, tolerancia y trabajo en equipo.

Si la situación problemática persiste, podría dar lugar a un ambiente educativo poco favorable, lo cual afectaría el desarrollo global de los estudiantes universitarios al obstaculizar el desarrollo adecuado de habilidades sociales, convivencia, autonomía, trabajo en equipo y relaciones interpersonales. Es por esta razón que surge la investigación, con el objetivo de encontrar recomendaciones que permitan a los estudiantes de Psicopedagogía seguir adelante con su vida universitaria de forma integral y preparada para su futura carrera profesional.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Los estilos de comunicación deben describir las diferentes maneras en que se comunican las personas al momento de exponer un mensaje, se debe realizar de manera clara concisa, demostrando respeto, coherentemente, comprendiendo el lenguaje verbal y no verbal, demostrar conocimiento para obtener un buen ambiente en el aula de clases y así poder mejorar las relaciones interpersonales.

Castillejo et al. (2023) manifiesta que los estilos de comunicación sirven para dar a conocer una idea mediante distintos mecanismos lingüísticos es por ello que da a conocer cuatro estilos más relevantes, el pasivo, el agresivo, el asertivo y el pasivo agresivo.

En la Investigación “Toma de decisiones, estilos de comunicación en el conflicto y comunicación familiar en adolescentes bachilleres” presentada por Bernal et al. (2014) de la Universidad de Guadalajara, manifiestan que, en relación con el género de los adolescentes, se observaron disparidades significativas en la autoconfianza, siendo los hombres quienes obtuvieron puntajes más altos que las mujeres, asimismo, cuanto al estilo centro en sí mismo respecto a la madre, los hombres obtuvieron puntajes bajos en relación a las mujeres. La correlación estadísticamente significativa y positiva entre la vigilancia y el estilo centrado

en uno mismo podría indicar que en adolescente tienda a una mayor asertividad o competencia en situación de estrés alto con tiempo limitado.

En el trabajo de investigación “Estilos comunicacionales y formación profesional de los estudiantes de la carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo” de Andrade y Pérez, (2021) manifiestan que el estilo comunicacional dominante en los 118 estudiantes de la carrera de Psicopedagogía semestre de la Universidad Nacional de Chimborazo es el asertivo, este tipo de comportamiento se distingue por mostrar actitudes positivas y aceptables, así como expresar pensamientos, ideas y emociones de manera directa, empática y sincera, siempre fomentando el respeto hacia uno mismo y los demás.

En cuanto a las relaciones interpersonales se evidenció el trabajo de titulación de Cerda y Espín, (2019), concluyen que los estudiantes de Psicología Clínica presentaron niveles altos en trabajo en equipo y empatía, así como niveles medios bajos en autocontrol y tolerancia. En relación con el manejo general de las relaciones interpersonales, el 92% obtuvieron un nivel medio alto, lo que sugiere que poseen un manejo adecuado de las relaciones interpersonales.

En la carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo es importante destacar que el desarrollo de los estilos de comunicación en las relaciones interpersonales, permiten que los estudiantes se desarrollen adecuadamente dentro del contexto educativo y que cubra las exigencias de este, determinando adecuados comportamientos para que den respuesta a unas buenas relaciones interpersonales. Es por lo que, desde esta perspectiva, se planteó identificar cuáles son los estilos de comunicación predominantes que aporten significativamente a las relaciones interpersonales de los estudiantes dentro del contexto.

A nivel nacional e internacional no existen investigaciones sobre los estilos de comunicación en las relaciones interpersonales debido a que no se encontró trabajos

investigativos que unan estas dos variables de estudio. Después de revisar los antecedentes relaciones a la problemática planteada, realizar un análisis y su correspondiente diagnóstico situacional, en esta línea de estudio se han formulado las siguientes interrogantes para el desarrollo del proceso investigativo, que tiene correspondencia con los objetivos planteados en el trabajo de investigación.

### **1.3. Justificación**

Para esta investigación se consideró importante describir cuales son los estilos de comunicación que se encontró presente dentro del nivel educativo superior debido a que se relaciona estrechamente con las relaciones interpersonales, puesto que funcionan de la mano para obtener un clima adecuado dentro del aula de clases, debido a que si no se tiene conocimiento del estilo de comunicación que predomina en una persona podría afectar estrechamente a la relación interpersonal que se está dando en ese momento, causando así inconvenientes, conflictos, escasa empatía, faltas de respeto, poca tolerancia y momentos de alteración que afecten la buena convivencia dentro del aula de clases.

La presente investigación se enfocó en la importancia del conocimiento de los estilos de comunicación en las relaciones interpersonales de estudiantes de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo, con el propósito de determinar los factores que intervienen en las variables de estudio ya sean positiva o negativamente, en donde los beneficiarios directos fueron los estudiantes de sexto y séptimo semestre de la carrera de Psicopedagogía de la Facultad Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo, mismos que intervinieron en la investigación, con resultados basado en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que fueron técnicas cuantitativas, además este trabajo investigativo puede ser tomado como base teórica para futuras investigaciones con el fin de plantear propuestas de mejora por parte del investigador.

Fue factible realizar la investigación porque se tuvo el apoyo de las autoridades, docentes, tutores y estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, donde la investigadora dispuso de recursos materiales en línea y económicos para financiar los costos del proyecto de investigación, teniendo un valor teórico para poder sustentar las variables de estudio presentadas que permitió describir las categorías y subcategorías, además se trabajó con un valor metodológico puesto que se realizó una investigación no experimental, descriptiva, básica, de campo y transversal, también se dispuso de técnicas e instrumentos para la recolección de datos, una por cada variable.

La investigación tuvo aportes significativos que ayuda a los estudiantes a consolidar su formación académica, ya que busco proveer información que sea útil para los docentes de la Carrera de Psicopedagogía, además busco proporcionar información útil y sustentada para guiar el conocimiento sobre las variables de estudio, debido a que se identificó que no se cuenta con estudios de alcance provincial, nacional e internacional.

Esta propuesta se realizó con el fin de indagar sobre el desarrollo de los estilos de comunicación en las relaciones interpersonales, ya que van estrechamente relacionadas para el adecuado desenvolvimiento en los entornos sociales, además puede ser útil para futuras investigaciones en las que se puedan implementar soluciones, con el objetivo de promover el desarrollo integral de un buen profesional en Psicopedagogía.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el estilo de comunicación que interviene en las relaciones interpersonales de estudiantes de sexto y séptimo semestre de Psicopedagogía de la UNACH.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar el estilo de comunicación que predomina en los estudiantes de sexto y séptimo semestre de Psicopedagogía de la UNACH.



- Identificar las relaciones interpersonales que poseen en los estudiantes de sexto y séptimo semestre de Psicopedagogía de la UNACH.
- Analizar el estilo de comunicación dominantes entre hombres y mujeres de sexto y séptimo semestre de Psicopedagogía de la UNACH.

## **CAPITULO II.**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. La comunicación**

Desde la antigüedad, el hombre ha desarrollado habilidades impresionantes que al mismo tiempo lo convertían en un ser individual, habilidades que benefician y perjudican al mismo ser. Una de las habilidades más importantes es la comunicación debido a que es un proceso que permite intercambiar, combinar, socializar información con quienes nos rodean en los diferentes entornos sociales, familiares, educativos, siendo un acto sistemático y dinámico para que las personas comprendan y puedan emitir su postura acorde al caso presentado (Morales, 2022).

Este intercambio de información puede realizarse de diversas formas, incluyendo el lenguaje verbal, no verbal, la escritura, expresiones corporales, faciales, también cuando una persona está en silencio está comunicando algo sin necesidad de emitir una palabra o un gesto. Es esencial para la interacción humana y para el funcionamiento adecuado de la sociedad.

##### **2.1.1. Proceso de la comunicación**

El modelo de Aristóteles afirma que el emisor y el receptor comparten información que hace posible la comprensión del mensaje; para que la comunicación se lleve a cabo de manera adecuada es necesario que los participantes del proceso hagan un adecuado uso de los elementos de la comunicación ya que son indispensables para emitir un mensaje y también para comprender, ya que una buena interpretación del mensaje, llevaría al receptor dar una respuesta adecuada (Morales, 2022).

La comunicación consta de varios componentes que interactúan entre sí para la transmisión adecuada de la información por medio del mensaje.

El emisor es la persona que da origen al mensaje, el mensaje es la información, idea, pensamiento o contenido que se desea transmitir, el canal es el medio por el cual se transmite el mensaje, este puede ser de manera oral, escrita, visual, el receptor es la persona que recibe el mensaje y lo decodifica, retroalimentación es la respuesta del receptor al mensaje y finalmente el ruido es aquella interferencia que afecta la transmisión adecuada del mensaje. En todo proceso de comunicación, el objetivo del emisor es tener un efecto en el receptor, este puede ser una respuesta o reacción, lo que se denomina retroalimentación o retroalimentación, muchas veces la sugerencia esperada por el emisor es lo contrario de lo que se desea, porque el receptor no reacciona como se esperaba, pero cuando ocurre una reacción, significa que el proceso de comunicación se ha completado con éxito (Morales, 2022).

### **2.1.2. Comunicación efectiva**

Silva (2020) menciona que es la capacidad del ser humano para transmitir información de manera clara, precisa y comprensible, para que la persona que recibe el mensaje entienda y procese de forma adecuada, se debe tener la idea clara del mensaje, palabras adecuadas, tono, lenguaje corporal, la parte del receptor debe tener la disposición de escuchar y comprender el mensaje.

La comunicación efectiva mejora la productividad, evita errores y malentendidos, fomenta el trabajo en equipo, ayuda a resolver conflictos, fomenta la confianza, busca solución a los problemas, y sobre todo mejora el clima del entorno.

## **2.2. Tipos de comunicación**

La comunicación es un proceso para transmitir información mediante un sistema ordenado y un canal adecuado, es por ello que existen diferentes tipos de comunicación, mismos que son:

### **2.2.1. Comunicación formal**

Hace referencia a la comunicación que sigue un conjunto de reglas y estructuras, la comunicación escrita por medio de cartas, memorandos, informes, correos, la comunicación oral se basa en discursos, presentaciones formales, reuniones de negocios y conferencias, la comunicación digital se da a través de plataformas digitales, aplicación de mensajería, videoconferencias, este tipo de comunicación se da en entornos profesionales, organizacionales y se utiliza para enviar información oficial, tomar decisiones importantes y mantener registros importantes (Martínez, 2020).

### **2.2.2. Comunicación informal**

Torres (2022) menciona que es un tipo de comunicación más relajada, espontánea y no sigue estrictas reglas y protocolos, la conversación casual se basa en charlas informales entre colegas, amigos, familiares, en la comunicación no verbal se utiliza las expresiones faciales, gestos, posturas corporales que transmiten mensajes de manera informal y los rumores y chismes se basan en el intercambio de información no oficial y no verificada entre las demás personas, la comunicación informal es importante para el desarrollo de las relaciones interpersonales, con el fin de crear un ambiente positivo, pero se debe mantener un equilibrio entre la comunicación formal e informal.

### **2.2.3. Comunicación horizontal**

Se refiere a la interacción y el intercambio de información entre personas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico dentro de un lugar, como por ejemplo docentes con docentes, estudiantes con estudiantes, es importante la colaboración, la coordinación de tareas y proyectos, el intercambio de conocimientos y la resolución de problemas, es una comunicación esencial para el funcionamiento efectivo de equipos ya que promueve la colaboración y el intercambio de información relevante (Peiró, 2021).

#### **2.2.4. Comunicación verbal**

La comunicación oral, se caracteriza por el uso de la voz y las palabras, el lenguaje se utiliza para comunicarse y lograr lo importante funciones mentales que influyen en cómo entendemos el mundo y cómo reflexionamos sobre el contexto, gracias a las cuales se potencia la maduración lingüística y comunicativa, que está relacionada con la maduración cognitiva (Garrán y Garrán, 2018).

Es por lo que se refiere a la transmisión de mensajes a través del lenguaje hablado o escrito, implica el uso de palabras, frases, expresiones y pensamientos que el emisor quiere plasmar, este tipo de comunicación ocurre en una conversación cara a cara, por medio de una llamada telefónica, mensajes escritos, cartas y demás. Es crucial en la interacción de las personas y es la comunicación más común en la vida cotidiana, además se debe tener en cuenta que el tono de voz, el énfasis en las palabras, la elección del vocabulario, postura son aspectos importantes en la comunicación ya que esto va a influir directamente en como el mensaje es comprendido por el o los receptores del mensaje.

#### **2.2.5. Comunicación no verbal**

La comunicación no verbal es un proceso de comunicación que se lleva a cabo mediante el envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, se da a través de gestos, lenguaje corporal, posturas, expresiones faciales y contacto visual, también se da a través de objetos como ropa, peinados y símbolos que no tienen sintaxis (Muriel, 2023).

Este tipo de comunicación se puede distinguir de dos formas, la primera por los gestos, las manos, posturas o miradas y el segundo es la distancia personal que necesita el ser humano para sentirse seguro. La comunicación no verbal este impuesto por el sistema nervioso o el entorno en el que se encuentra, con relación a las creencias, costumbres o

hábitos aprendidos en su entorno como por ejemplo se puede relacionar que llevarse las manos a la boca es significado de hambre o de nerviosismo.

### **2.2.6. Comunicación paraverbal**

Tiene un enfoque relacionado a la forma de decir las cosas al momento de hablar con otras personas o grupos, tomando en cuenta el tono de voz, la forma de la pronunciación, el ritmo, volumen y la velocidad ya que influye al momento de decodificar el mensaje debido a que el receptor no siempre va a interpretar lo que es, sino interpreta de acuerdo con sus experiencias pasadas (Alabuga, 2020).

Aunque se debe tener en cuenta que no son palabras en sí mismas, estas cualidades de la voz pueden transmitir significados y emociones, por ejemplo, un tono de voz suave, puede transmitir paz, calma o empatía, mientras que un tono alto puede relacionarse a entusiasmo, felicidad y un tono lento puede expresar miedo o preocupación.

### **2.2.7. Comunicación Gestual**

La comunicación gestual es un comportamiento comunicativo y cooperativo que se puede observar preferentemente a través de un canal visual, tales como expresiones faciales, miradas, posturas, movimientos de manos, piernas, movimientos de cabeza, que en gran parte están determinados por la genética (García, 2018).

## **2.3. Funciones de la comunicación**

García (2018). Menciona que existen varias funciones que facilitan la comunicación, entre ellas encontramos:

- Información: la comunicación permite transmitir información, datos y hechos entre las personas y los grupos, además comparte conocimientos y noticias relevantes.
- Expresión: proporciona una forma de expresar pensamientos, emociones y puntos de vista, así mismo permite compartir ideas con los demás.

- **Influencia:** influye en las actitudes, creencias y comportamientos de las personas por medio de la persuasión, argumentación y negociación, se puede llegar a inducir en otras personas a que adopten algunas ideas.
- **Relaciones interpersonales:** la comunicación es esencial para establecer y mantener las relaciones saludables, facilitando la construcción de vínculos y comprensión mutua.
- **Coordinación y colaboración:** permite coordinar actividades, asignar tareas y colaborar en trabajos en equipo para el logro de los objetivos planteados.
- **Resolución de conflictos:** es crucial para abordar conflictos y resolver diferencias entre individuos o grupos.

### **2.3.1. Barreras de la comunicación**

Son dichas interferencias que dificultan la llegada de un mensaje claro y correcto en el momento del proceso comunicativo, se pueden definir también como obstáculos que se dan en el proceso de comunicación y puede llegar a entorpecer o desfigurar el contenido del mensaje (Ruiz, 2020).

### **2.3.2. Barreras semánticas**

Hace referencia con el significado de las palabras, específicamente con el código usado para que se dé la comunicación, ya que llega a variar entre el emisor y el receptor, dando un proceso de interpretación errónea (Ruiz, 2020).

### **2.3.3. Barreras psicológicas**

Tiene que ver con la situación psicológica del emisor o del receptor, basada en el estado emocional o la personalidad, se vincula además a la simpatía o el rechazo de las personas involucradas, el mensaje deformado por estados como el miedo, frustración, alegría, confusión o que el mensaje no se entienda (Ruiz, 2020).

#### **2.3.4. Barreras fisiológicas**

No están relacionados con la persona, sino con el entorno en el que se encuentran las personas, porque las influencias ambientales como ruidos, distancias o tecnológicos como la falta de internet, mala calidad de los equipos, mismo que pueden ser un obstáculo para una comunicación adecuada (Ruiz, 2020).

#### **2.4. Estilos de comunicación**

Las formas en que una persona se relaciona con los demás se conocen como estilos de comunicación. Estos estilos pueden diferir de una persona a otra y están influenciados por la personalidad, la cultura, el entorno y las experiencias pasadas de cada individuo (García, 2020).

En el estudio se identificó cuatro estilos de comunicación: pasivo, asertivo, agresivo, pasivo agresivo. Aunque hay varios estilos más, la investigación se enfoca únicamente en estos cuatro para el desarrollo del proyecto.

##### **2.4.1. Estilo de comunicación pasivo**

Hovarth (2020) define a una persona pasiva como “alguien que muestra falta de acción o actividad y que tiende a dejar que otro tome la iniciativa o mantenerse al margen de las situaciones”. Socialmente, una persona pasiva tiende a ser retraída, evita el contacto social, le resulta difícil mantener conversaciones y sentirse parte de un grupo social.

Este estilo de comunicación se distingue por la falta de expresión directa de opiniones, necesidades o deseos. Además, tiende a evitar el conflicto y a ceder ante las demandas de los demás, sin expresar sus necesidades u opiniones. Asimismo, le resulta difícil establecer límites claros para defender sus intereses. Este patrón de comunicación conlleva sentimientos de frustración y falta de satisfacción en las relaciones interpersonales.



#### **2.4.2. Estilo de comunicación asertivo**

Para expresar un mensaje, lo más adecuado es un estilo de comunicación asertivo, caracterizado por una respuesta adecuada a las situaciones de conflicto y su reducción, recordando que el problema es causado por la falta de comunicación, no depende de la personalidad, sino del comportamiento de la persona individual que se guía por las habilidades sociales (Gañan, 2018).

Para transmitir un mensaje de manera eficaz, lo más apropiado es emplear un estilo de comunicación asertivo, el cual se caracteriza por ofrecer respuestas adecuadas a situaciones de conflicto y contribuir a su reducción. Es importante recordar que los problemas suelen originarse por falta de comunicación y no tanto por la personalidad, sino por el comportamiento de la persona, el cual se guía por sus habilidades sociales.

#### **2.4.3. Estilo de comunicación agresivo**

Se manifiesta cuando una persona expresa sus pensamientos de forma directa y abierta, pero sin utilizar la asertividad. Esto puede afectar al receptor y su autoestima de inmediato durante la comunicación, ya que el individuo agresivo no se limita ni considera las consecuencias de su mensaje hacia los demás. Por ende, el estilo de comunicación agresivo se considera negativo debido a que puede ofender, influir de manera negativa, molestar y crear una mala impresión en el receptor. A menudo, estas personas tienden a confundir la agresividad con la asertividad debido a su estilo directo de comunicarse, pero la forma en que lo hacen puede transformar una comunicación que debería ser persuasiva en una comunicación agresiva (Pérez, 2019).

Se caracteriza por expresar opiniones o ideas de manera dominante, impositiva e intimidante, sin tomar en cuenta los sentimientos de los demás. Esto se manifiesta a través de un tono de voz elevado, un lenguaje ofensivo, despectivo, interrupciones constantes,

críticas destructivas y falta de empatía hacia los demás. Este tipo de comunicación puede llegar a generar conflictos, malentendidos y hostilidad en las relaciones interpersonales.

#### **2.4.4. Estilos de comunicación pasivo agresivo**

Rodríguez (2020) alude que el estilo de comunicación pasivo-agresivo se describe como una combinación de elementos de los dos estilos. Las personas que utilizan este tipo de comunicación suelen expresar sus pensamientos y sentimientos a través de mensajes sarcásticos, comentarios ambiguos e irrespetuosos. En lugar de comunicarse directamente, a menudo hablan a través de terceros y les falta la confianza suficiente para expresarse abiertamente. Estos individuos suelen ser hábiles manipuladores, sarcásticos y ofensivos. Expresan su desacuerdo de manera indirecta para evitar el conflicto directo, adoptando comportamientos pasivos que buscan transmitir su molestia sin abordar el problema de frente.

Las personas que usan el estilo de comunicación pasivo-agresivo suelen exhibir ciertas características. Entre estas se destacan hablar con tono sarcástico y arrogante, hacer uso de un lenguaje corporal incongruente con sus palabras, evitar abordar un problema directamente, aparentar ser colaborativos mientras actúan de forma contraria, ser sutiles en su expresión de desacuerdo y mostrar tendencias vengativas en su comportamiento. Todo esto contribuye a la complejidad en las interacciones con individuos que usan el mismo estilo de comunicación (Guzmán, 2018).

#### **2.5. Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son una interacción mutua entre dos o más personas, tomando en cuenta las emociones, sentimientos e intereses. Además, el proceso de comunicación es central y fundamental, debido a que estas relaciones se rigen por las leyes de la interacción social, es decir la vida en la sociedad (Castro, 2023).

Son conexiones y vínculos que establecemos con otras personas, pueden darse en diferentes tipos de relaciones como las amistades, familia, pareja, compañeros de trabajo, además se debe involucrar el respeto, la empatía, capacidad de mantener un vínculo saludable con los demás, para el bienestar emocional y social, además permite compartir experiencias, recibir apoyo, sentir conexión con la sociedad, crecer personalmente y mejorar sus habilidades sociales.

Las relaciones humanas se desarrollan a partir de la experiencia intercultural, que tienen los mismos problemas que todas las demás relaciones humanas, se ven afectadas por la singularidad de su contexto. Deben ser considerados las variables presentes en las experiencias de personas de diferentes culturas que intentan comunicarse entre sí. Las diferencias culturales y lingüísticas crean una serie de problemas y desafíos adicionales que deben abordarse (García M. , 2019).

Por lo tanto se refiere a las conexiones y vínculos que establecemos con otras personas, como la familia, amigos, compañeros y otras personas del entorno, son importantes para el bienestar emocional y social ya que nos permite compartir experiencias, emociones y apoyo mutuo, brindando la oportunidad de aprender de los demás, crecer personalmente y desarrollar habilidades de comunicación y resolución de conflictos, deben basarse en el respeto mutuo, la confianza, empatía y comunicación abierta, para construir una red de apoyo sólida.

### **2.5.1. Importancia de las relaciones interpersonales**

Las personas experimentamos diferentes relaciones humanas a lo largo de la vida, de las cuales podemos tomar como ejemplo, la vida familiar, amigos, compañeros o estudiar, junto a ellos logramos cambiar las formas de sentir y ver la vida de una manera diferente, y también compartimos necesidades, intereses y sentimientos. Las relaciones se conocen como

relaciones interpersonales. El hombre en sí es sorprendente, porque día tras día puede interactuar con tantas personas como sea posible y teniendo en cuenta que cada individuo es multidimensional. Es en esta diferencia donde hay una gran riqueza en las relaciones humanas, porque cuando estamos junto a los individuos intercambiamos y creamos nuevas experiencias y conocimientos; pero también existe dificultades para relacionarse, porque se intenta en todos los aspectos y así concluir y observar los resultados (Sanchez, 2022).

Las habilidades sociales son comportamientos específicos que hacen que las personas se sientan competentes en diferentes situaciones, escenarios y logren satisfacción social. Las relaciones humanas además nos permiten alcanzar metas que son esenciales para el desarrollo humano en la sociedad, y la mayoría de esas metas están indirectamente relacionadas con la conexión con otras personas.

El desarrollo personal es importante para el bienestar emocional y mental, por otro lado, el apoyo emocional permite a las personas sentirse escuchadas, comprendidas y acompañadas en momentos difíciles, la salud mental tiene un impacto positivo en la persona y ayuda a reducir el estrés.

### **2.5.2. Habilidades sociales**

(Hernandez, 2023) afirma que las habilidades sociales son acciones que permiten relacionarse con las personas que están cerca de su entorno, entre ellas existen las básicas y las complejas:

#### **Habilidades sociales básicas**

- Escuchar
- Conversar
- Preguntar
- Agradecer

- Presentarse
- Presentar a otros
- Reconocer algo positivo de los demás

### **Habilidades sociales complejas**

- Ser empático
- Tener inteligencia emocional
- Ser asertivo
- Saber negociar
- Escuchar a los demás
- Comunicar sentimientos y emociones
- Evaluar situación
- Resolver problemas
- Pedir disculpas
- Reconocer los derechos propios y ajenos

### **2.5.3. Tipos de relaciones interpersonales**

Según Cartuche (2021) alude que son una necesidad para las personas, es por ellos que la persona desarrolla su vida estando dentro de los grupos y allí crear vínculos afectivos, de amistad y de trabajo, por ende, los grupos tienen características diferentes a todos los individuos que lo integran.

#### **Relación interpersonal positiva**

Es aquella relación en la que se vive en un ambiente sano, tranquilo, con aprecio, respeto y cordialidad, en donde las personas son capaces de solucionar y afrontar los problemas que se plantean, para así lograr disminuir el estrés (Cartuche, 2021).

#### **Relación interpersonal negativa**

Es aquella donde influye el conflicto como respuesta a las dificultades de la comunicación, a partir de diferencias de intereses, opiniones, necesidades por parte de las personas que participan en la comunicación y esto da lugar a la división del equipo o grupo social (Cartuche, 2021).

#### **2.5.4. Destrezas sociales para las relaciones interpersonales**

Son estas habilidades que permiten a las personas interactuar de manera efectiva y positiva con otras personas, en cuanto a las relaciones interpersonales, las destrezas sociales ayudan a establecer y mantener conexiones significativas, comprender y respetar las emociones y sentimientos de los demás, a trabajar en equipo y resolver diferencias de forma constructiva, estas destrezas según Carrasco (2011) señala que se pueden dividir en:

- **Destrezas sociales:** hace referencia a la autoimagen positiva y la confianza en sí mismo, la capacidad para iniciar una conversación, reconocer el peligro, evitar situaciones incómodas y aprender a plantear sus propios límites claros (Carrasco, 2011).
- **Destrezas para la comunicación:** capacidad del ser humano de saber escuchar, ser empático, claridad al momento de expresar sus ideas, hacer preguntas acordes y relevantes, capacidad de negociación, uso adecuado del lenguaje verbal, no verbal y paraverbal (Carrasco, 2011).
- **Destreza para el auto conocimiento:** capacidad de reflexión de sus propias emociones, pensamientos, fortalezas y áreas que necesita mejorar, habilidad para identificar y gestionar sus emociones, saber tomar decisiones, comportamiento adecuado, reconocer valores, creencias y metas personales (Carrasco, 2011).

#### **2.5.5. Categorías para buen desarrollo de las relaciones interpersonales**

Hernandez (2022) menciona seis categorías importantes para el desarrollo adecuado de las relaciones interpersonales dentro de un entorno específico y que compartan en ese momento, es por ello que se enlistan de la siguiente manera:

- **Comunicación:** se incluye las habilidades de como expresar claramente las ideas, escuchar, hacer preguntas significativas y transmitir mensajes de manera efectiva.
- **Empatía:** implica la capacidad de comprender y conectar con las emociones y experiencias de los demás, mostrando interés genuino por el bienestar propio y ajeno.
- **Asertividad:** habilidad para expresar opiniones, necesidades, ideas, sentimientos, pensamientos de manera honesta y respetuosa, sin necesidad de recurrir a la agresividad o la sumisión.
- **Resolución de conflictos:** incluye la capacidad para manejar desacuerdos y diferencias de manera constructiva, buscando soluciones que beneficien a las partes involucradas, sin inclinarse a uno más que al otro.
- **Habilidades de colaboración:** hace referencia a trabajar en equipo, contribuir de manera positiva a un objeto común y coordinarse con otras para lograr metas compartidas.
- **Autocontrol emocional:** regular las emociones propias, manteniendo la calma en situaciones que generen estrés.

Las relaciones interpersonales saludables se basan en el respeto mutuo, la comunicación abierta y honesta, la empatía, la capacidad de establecer límites claros y el apoyo mutuo. Es importante escuchar activamente a los demás, mostrar interés genuino en sus vidas y experiencias, y ser capaz de resolver conflictos de manera constructiva. El establecimiento de relaciones saludables también implica mantener un equilibrio entre dar y recibir, así como fomentar la confianza y la lealtad.

## CAPÍTULO III.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Enfoque de la investigación: Mixto

#### 3.2. Cuantitativo

La investigación se trata de un estudio de carácter educativo, en el área del conocimiento, donde se utilizó los instrumentos aplicados que sirven para la recolección de datos, basados en el uso de un test de estilos de comunicación y un cuestionario de habilidades para la relación interpersonal, mismos que brindan una base numérica para posterior el análisis e interpretación, con la finalidad fortalecer la validez y objetividad del estudio.

##### 3.2.1. Diseño de la investigación

**No experimental:** Ya que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, facilitando la comprensión y exploración de los fenómenos a estudiar, este diseño de investigación se basa en la imparcialidad y objetividad, que contribuye a la fiabilidad de los hallazgos obtenidos en la investigación.

##### 3.2.2. Tipo de la investigación

###### Por el nivel o alcance

**Descriptiva:** Busca definir el fenómeno o la situación de la investigación, de tal manera que este nivel o alcance se aplica para delimitar y detallar los conceptos relacionados con los estilos de comunicación y relaciones interpersonales de los estudiantes de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo, para obtener mejor comprensión del tema a tratar de acuerdo con las variables de la investigación.

###### Por el tiempo

**Transversal:** Esta investigación es un estudio de tipo transversal o transeccional, debido a que se aplicó las pruebas psicométricas acorde a las variables de estudio por una sola vez y se recopiló la información en un periodo de tiempo determinado.



### **3.3. Cualitativo**

Útil para recoger y analizar datos que no necesariamente son numéricos y estandarizados para obtener una mejor comprensión de los criterios, conceptos, experiencias, opiniones, pensamientos, escritos que permiten al investigador ser mucho más específicos en el área que se está siendo investigada, haciendo uso también un poco de la intuición e interpretación de los comportamientos del objeto de estudio

#### **3.3.1. Diseño Etnográfico**

Al hacer uso de este diseño se buscó describir y analizar ideas, pensamientos, experiencias y comportamientos del entorno donde se aplicó los instrumentos, para comprender las actitudes y prácticas sociales que ya existen, con el fin de tratar de interpretar a los fenómenos de estudio tanto individual como de forma grupal para interpretar si esto afecta o facilita con convivencia.

#### **3.3.2. Tipos de la investigación**

##### **Por los objetivos**

**Básica:** La investigación es importante en el ámbito científico ya que se fundamenta en el análisis de las variables de estudio sobre la referencia de autores para el desarrollo del conocimiento, además que sirve para comprender y ampliar el conocimiento sobre las variables de investigación, además que se ocupa para difundir la información para una construcción sólida del avance científico, por lo tanto, esta investigación le interesa determinar un problema o hecho para plantear posibles alternativas.

##### **Por el lugar**

**De campo:** Se realizó en la Universidad Nacional de Chimborazo con los estudiantes de sexto y séptimo semestre de la carrera de Psicopedagogía, la cual se encuentra inmersa en la investigación y donde se identificó el problema de la investigación.

### **3.4. Unidad de análisis**

#### **3.4.1. Población**

La población implicada en la presente investigación constituye a los estudiantes de la Carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo.

#### **3.4.2. Muestra**

Fue definida intencionalmente, es decir, a conveniencia de la investigadora, debido a que se empleó el conocimiento y en base a la experiencia para identificar los elementos que deben ser incluidos en la muestra sin usar ningún procedimiento estadístico, se trabajó con los estudiantes de sexto y séptimo semestre de la Carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo debido a que durante un proceso de observación se pudo evidenciar que existen ciertos estilos de comunicación que intervienen en la comunicación efectiva de los estudiantes.

**Tabla 1.**

*Muestra en estudio de la Carrera de Psicopedagogía*

<b>EXTRACTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Estudiantes sexto semestre</b>	39	7	32	100%
<b>Estudiantes séptimo semestre</b>	28	6	22	100%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>13</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes de la carrera de Psicopedagogía para el trabajo de investigación.

### **3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

La técnica e instrumento que se utilizara en la presente investigación es:

#### **3.5.1. Técnica: Encuesta**

Este método de investigación cuantitativa es un conjunto de procedimientos estandarizados, se aplica cuando es necesario para encontrar las causas de un problema e identificar, interpretar de la manera más sistemática un conjunto de evidencias que puedan cumplir con

el propósito planteado. Puesto que es un reactivo que se aplica a un sujeto con el fin de ir recogiendo y analizando una serie de datos de la muestra intencional de la investigación

### **3.5.2. Instrumento: Test estilo de comunicación**

Es una prueba de calificación, del autor Hernández adaptado por Zepeda Laura, busca determinar cuál es el estilo de comunicación utilizado por la misma persona, misma que mide la frecuencia con que frecuencia que se utiliza cada estilo de comunicación, posee cuatro reactivos, comunicación asertiva, agresiva, pasiva y agresivo pasivo, con un tiempo de aplicación de 2 minutos, es por ello que se utilizó para cuestionar al grupo de estudiantes de la muestra sobre cuál es el estilo de comunicación que tiene cada uno de ellos con el fin de encontrar que estilo predomina en el aula de clases. Fue excelente para medir reacciones, actitudes y comportamientos que influyeron al momento de llenar la prueba, se instauró un cuestionario de diez preguntas que evalúan la frecuencia con que el individuo utiliza cada estilo de comunicación, el tiempo empleado para la resolución es de dos minutos, con un método de calificación, de:

“A” es comunicación asertiva

“B” es comunicación agresiva

“C” es comunicación pasiva

“D” es comunicación agresivo pasivo

Test que fue aplicado en la investigación titulada “Estilos comunicacionales y formación profesional de los estudiantes de la carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo”, tutorada por la Mgs. Aracely Rodríguez, realizada por Andrade Jonatan y Pérez Dayanna, en el 2021, demostrando que es adecuada para la muestra de la investigación.

### **3.5.3. Técnica: Encuesta**

Es un instrumento estandarizado que sirve específicamente para la recogida de datos durante el trabajo de campo de una investigación, además que es una herramienta que permite al investigador exponer una serie de preguntas que sirven para la recogida de datos estructurado de una muestra, utilizando el procesamiento cuantitativo para describir la población a la que pertenece y contrasta estadísticamente alguna relación según el objeto de interés.

### **3.5.4. Instrumento: Cuestionario de habilidades para la relación interpersonal**

Es un instrumento de investigación de campo, tomado de Román Sánchez, José Ma. Pastor, bajo la tutoría de Ediciones CEAC, España, consta de 25 preguntas, con opciones de respuesta en una escala de Likert (mucho, bastante, regular, poco, nada o casi nada), de tal manera que se utilizó para comprender las actitudes en las Relaciones Interpersonales dadas en los estudiantes de sexto y séptimo semestre de la Carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo. Fue ideal para medir actitudes y comportamientos dados durante la aplicación del instrumento, con el fin de llegar a la problemática y tener información confiable, los resultados del cuestionario fueron tratados de manera objetiva y confidencial por medio del programa ofimática Excel.

Cuestionario que fue aplicado en la investigación titulada “Comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en docentes de la Unidad Educativo Isabel de Godín”, bajo la tutoría de Mgs. Luz E. Moreno y realizada por Cartuche María Fernanda, demostrando que es apta para la muestra de la investigación.

## **3.6. Técnicas para procesamiento – análisis e interpretación de datos**

Para desarrollar la investigación se tomó en cuenta la perspectiva del autor Hernández; Fernández y Baptista “Las técnicas de recolección de datos son distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de

contenidos, etc.”. Se utilizó las técnicas que sugieren la estadística en el procesamiento de los datos de información obtenida, se complementó con la elaboración y el registro en estadígrafos de representación gráfica como son: cuadros y pasteles obtenidos del programa de ofimática Excel, a partir del análisis y cumplimiento de actividades como:

- Diseño, adaptación de instrumentos de recolección de datos
- Revisión y aprobación por parte del tutor-EXPERTOS
- Aplicación de los instrumentos de recolección de datos definitivos
- Codificación de la información donde se realizó un primer ordenamiento de sus indicadores con sus respectivas categorías y objetivos.
- Revisión y aprobación por parte del tutor
- Aplicación de los instrumentos
- Tabulación y representación gráfica de los resultados
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO IV.

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se representan los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica e instrumento de recolección de datos, respecto de la variable dependiente Estilos de comunicación con base en la aplicación de la técnica de test con el instrumento test de estilos de comunicación, mismo que fue aplicado a 67 estudiantes de sexto y séptimo semestre de la carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo en el mes de julio del 2023, los resultados se presentan por medio de la interpretación de los datos obtenidos.

#### 4.1. Resultados de los datos recogidos del Test Estilos de comunicación sobre la variable dependiente: estilos de comunicación aplicado a estudiantes de sexto y séptimo semestre de la carrera de Psicopedagogía

**Tabla 2.**

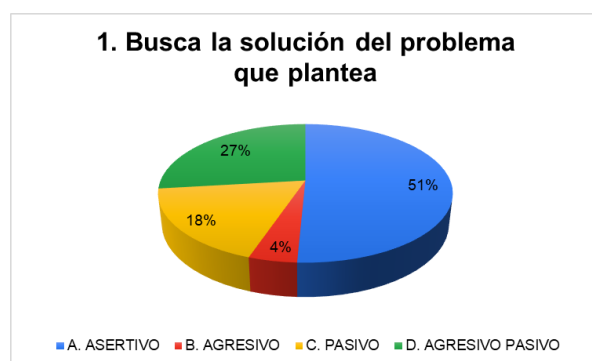
*Busca la solución del problema que plantea*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A. ASERTIVO	34	51%
B. AGRESIVO	3	4%
C. PASIVO	12	18%
D. AGRESIVO PASIVO	18	27%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes que hacen uso de cada estilo de comunicación de acuerdo con la pregunta planteada.

**Figura 1.**

*Busca la solución del problema que plantea*



*Nota.* El gráfico representa que 51% de la muestra son asertivos ante la situación presentada

## Interpretación

Se evidencia en los resultados que en la mayor cantidad de estudiantes predomina el estilo de comunicación asertivo, ya que al momento de buscar una solución a un problema planteado lo realizan de manera serena, asertiva y buscando caminos viables, sin la necesidad de pasar por encima de los pensamientos y opiniones de los demás, por otro lado, en un menor porcentaje de estudiantes también domina el estilo de comunicación agresivo lo que significa que al momento de emitir opiniones acerca de la problemática, lo realiza de manera ofensiva y sin pensar en el sentir de los receptores del mensaje ya que busca expresar sus ideas, dejando de lado la empatía por las demás personas.

**Tabla 3.**

*En una conversación entre compañeros*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A. ASERTIVO	41	61%
B. AGRESIVO	5	7%
C. PASIVO	20	30%
D. AGRESIVO PASIVO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes que hacen uso de cada estilo de comunicación de acuerdo con la pregunta planteada.

**Figura 2.**

*En una conversación entre compañeros*



*Nota.* El gráfico representa que 61% de la muestra son asertivos ante la situación presentada

## Interpretación

La mayor cantidad de estudiantes poseen el estilo de comunicación asertivo al momento de participar en una conversación entre compañeros ya que así permite expresar ideas y

opiniones de manera clara y sobre todo respetuosa, con el fin de evitar conflictos innecesarios y contribuir al intercambio de ideas, por otro lado, la participación del estilo de comunicación pasivo agresivo en una conversación puede ser complicado ya que puede llegar a expresar desacuerdos, enfado o resentimiento de forma indirecta, generando tensión y malos entendidos que posteriormente llevaría a un conflicto.

**Tabla 4.**

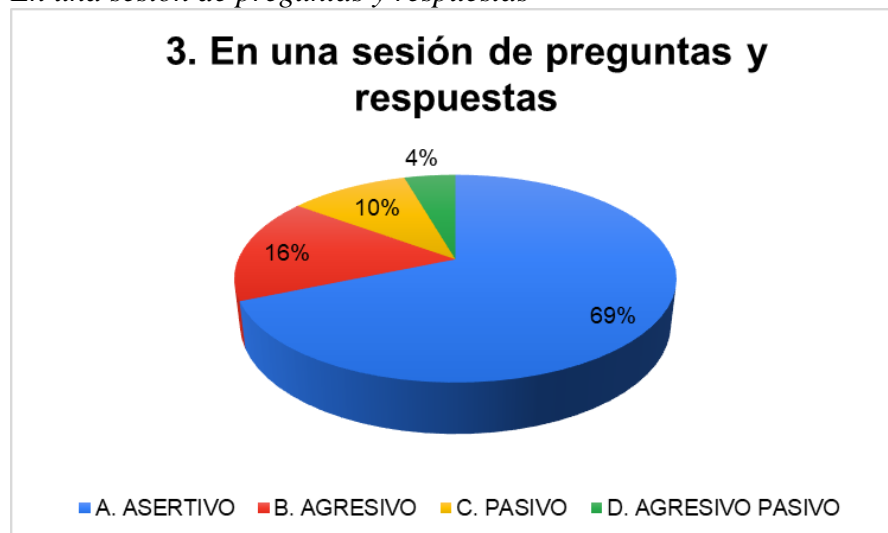
*En una sesión de preguntas y respuestas*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A. ASERTIVO	46	69%
B. AGRESIVO	11	16%
C. PASIVO	7	10%
D. AGRESIVO PASIVO	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes que hacen uso de cada estilo de comunicación de acuerdo con la pregunta planteada.

**Figura 3.**

*En una sesión de preguntas y respuestas*



*Nota.* El gráfico representa que 69% de la muestra son asertivos ante la situación presentada

### **Interpretación**

En un elevado porcentaje se evidencia que el estilo de comunicación asertivo participa al momento de una sesión de preguntas y respuestas acorde al tema planteado puesto que daría paso a los estudiantes a que generen conocimiento, aporten de ideas para la solución de conflictos y mejore su expresión oral y escrita ya que aporta a mejorar la comunicación efectiva, además de defender los derechos, por otro lado en una cantidad minoritaria se



evidencia el estilo de comunicación pasivo agresivo ya que llega a emitir respuestas sarcásticas, comentarios ambiguos y ofensivos sin ponerse en los zapatos de los demás.

**Tabla 5.**

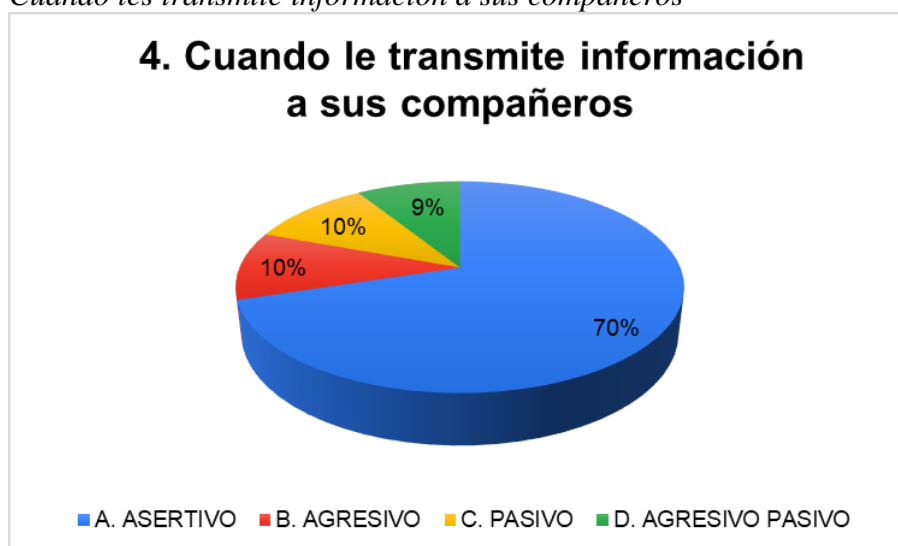
*Cuando les transmite información a sus compañeros*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A. ASERTIVO	47	70%
B. AGRESIVO	7	10%
C. PASIVO	7	10%
D. AGRESIVO PASIVO	6	9%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes que hacen uso de cada estilo de comunicación de acuerdo con la pregunta planteada.

**Figura 4.**

*Cuando les transmite información a sus compañeros*



*Nota.* El gráfico representa que 70% de la muestra son asertivos ante la situación presentada

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados se evidencian que más de la mitad de los estudiantes encuestados asumen el estilo de comunicación asertiva al momento de transmitir información a sus compañeros ya que lo hace de manera respetuosa y respetando los límites tanto propios como ajenos, además que son personas abiertas a escuchar a todos los participantes y si es necesario llevar a un debate las opiniones de todos para llegar a una decisión consensuada, sin embargo en una minoría predomina el estilo de comunicación pasivo agresivo puesto que son personas más cerradas a la opinión ajena ya que manifiestan que es mejor realizar las cosas por sí mismo sin necesidad de la participación de intermediarios.

**Tabla 6.**

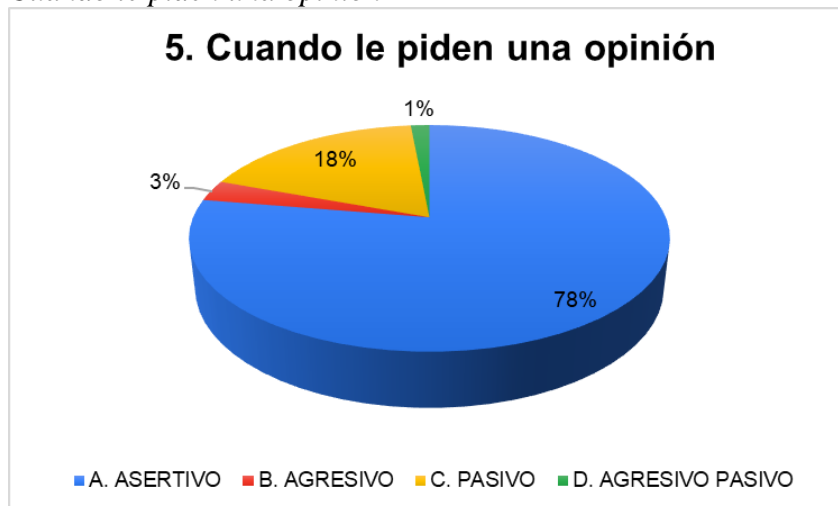
*Cuando le piden una opinión*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A. ASERTIVO	52	78%
B. AGRESIVO	2	3%
C. PASIVO	12	18%
D. AGRESIVO PASIVO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes que hacen uso de cada estilo de comunicación de acuerdo con la pregunta planteada.

**Figura 5.**

*Cuando le piden una opinión*



*Nota.* El gráfico representa que 78% de la muestra son asertivos ante la situación presentada

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados, la gran mayoría de estudiantes poseen el estilo de comunicación asertiva al momento de que alguien le pida una opinión ya que se enfocan en el tema tratado, expresando de manera clara y directa evitando los mensajes confusos y sobre todo en que su respuesta de resultados positivos y que aporte significativamente a la persona para que pueda tomar una buena decisión, por otro lado una pequeña cantidad de personas asumen el estilo de comunicación agresivo pasivo al momento de dar su opinión ya que no se toman en serio al momento de responder y utilizan un lenguaje corporal inadecuado.

**Tabla 7.**

*Cuando va a elaborar una presentación*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A. ASERTIVO	55	82%
B. AGRESIVO	4	6%
C. PASIVO	8	12%

D. AGRESIVO PASIVO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes que hacen uso de cada estilo de comunicación de acuerdo con la pregunta planteada.

**Figura 6.**

*Cuando va a elaborar una presentación*



*Nota.* El gráfico representa que 82% de la muestra son asertivos ante la situación presentada

### **Interpretación**

La mayor cantidad de los estudiantes que llenaron el test disponen del estilo de comunicación asertivo al momento de elaborar una presentación ya que se encargan de incorporar las ideas de otras personas para llegar a una conclusión en conjunto y trabajar de manera cooperativa puesto que si es un trabajo en equipo, la colaboración es un papel muy importante ya que fomenta la comunicación, mejora las habilidades sociales, desarrolla la confianza, además de eso existe otra pequeña muestra posee el estilo de comunicación agresivo puesto que cree que los aportes de las demás personas son innecesarios, dando a notar de la manera menos asertiva, afectando así al autoestima de los demás ya que no mide las consecuencias del mensaje emitido.

**Tabla 8.**

*Si alguien le critica, usted*

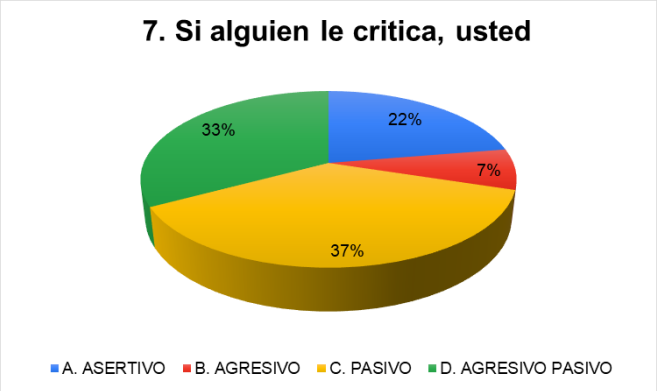
ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A. ASERTIVO	15	22%
B. AGRESIVO	5	7%
C. PASIVO	25	37%
D. AGRESIVO PASIVO	22	33%

<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes que hacen uso de cada estilo de comunicación de acuerdo con la pregunta planteada.

**Figura 7.**

*Si alguien le critica, usted*



*Nota.* El gráfico representa que 37% de la muestra son pasivos ante la situación presentada

**Interpretación**

Un elevado número de estudiantes manifiestan de acuerdo a los resultados que tienen el estilo de comunicación pasivo al momento de recibir una crítica de otra persona ya que prefieren no prestar atención a lo que dicen debido a que son conscientes de la persona que son y ven innecesaria la aprobación externa, más bien buscan ignorar ese tipo de críticas con el fin de cuidar su salud psicológica, en un mínimo porcentaje se evidencia que asumen el estilo de comunicación agresivo, siendo personas que se ponen a la defensiva teniendo en cuenta que pueden ser individuos que no tienen la capacidad de enfrentar asertivamente la situación y prefieren poner una barrera.

**Tabla 9.**

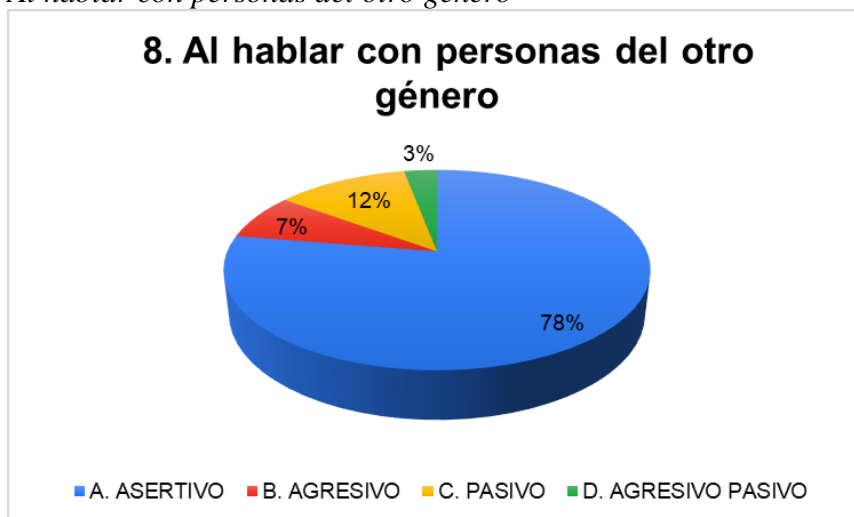
*Al hablar con personas del otro género*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A. ASERTIVO	52	78%
B. AGRESIVO	5	7%
C. PASIVO	8	12%
D. AGRESIVO PASIVO	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes que hacen uso de cada estilo de comunicación de acuerdo con la pregunta planteada.

**Figura 8.**

*Al hablar con personas del otro género*



*Nota.* El gráfico representa que 78% de la muestra son asertivos ante la situación presentada

### **Interpretación**

Del todas de 67 estudiantes, más de la mitad de los estudiantes comentan que su estilo de comunicación es el asertivo en vista de que al hablar con personas del otro género lo hacen con bastante naturalidad y no les cuesta mantener un conversación, esto debido a que tiene confianza, empatía o simplemente se siente comodidad al momento de la interacción, por otro lado una minoría de personas manifiestan que su estilo de comunicación es el pasivo agresivo ya que no realizan el proceso de comunicación de manera directa, sino que buscan intermediarios que entrelacen a estas dos personas para iniciar una conversación.

**Tabla 10.**

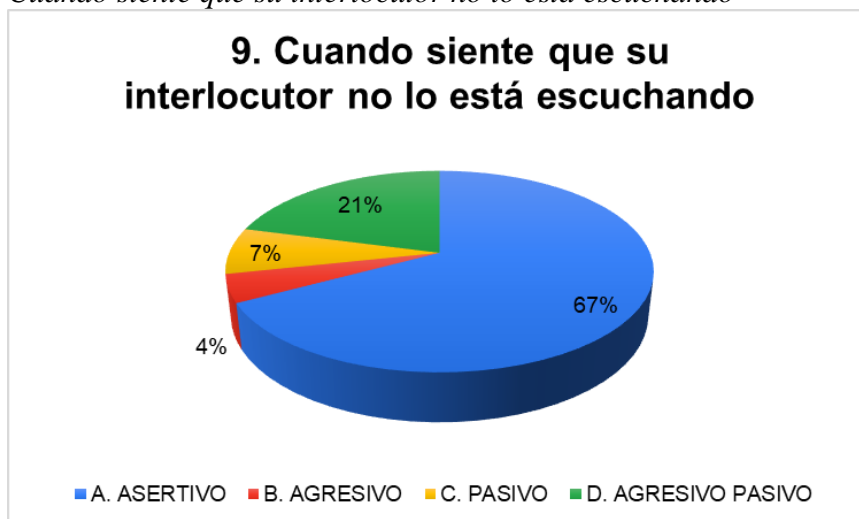
*Cuando siente que su interlocutor no lo está escuchando*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A. ASERTIVO	45	67%
B. AGRESIVO	3	4%
C. PASIVO	5	7%
D. AGRESIVO PASIVO	14	21%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes que hacen uso de cada estilo de comunicación de acuerdo con la pregunta planteada.

**Figura 9.**

*Cuando siente que su interlocutor no lo está escuchando*



*Nota.* El gráfico representa que 67% de la muestra son asertivos ante la situación presentada

### **Interpretación**

Del total de estudiantes encuestados más de la mitad de la muestra menciona que poseen el estilo de comunicación asertivo, cuando siente que su interlocutor no lo está escuchando, buscan la manera de que se interese por lo que se está transmitiendo, siempre respetando los límites de los demás, con el fin de ser escuchados y que el mensaje se entienda de la manera adecuada, además de fortalecer la conexión social y genera un ambiente de respeto, sin embargo por otro lado una pequeña parte de los estudiantes aluden que disponen del estilo de comunicación agresivo ya que utilizan frases amenazantes para dar a entender a los interlocutores que deben poner atención a lo que está diciendo, demostrando autoridad por encima de los demás y sobre todo dejando claro que nada es más importante que su mensaje.

**Tabla 11.**

*Cuando dos personas están conversando*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A. ASERTIVO	39	58%
B. AGRESIVO	6	9%
C. PASIVO	1	1%
D. AGRESIVO PASIVO	21	31%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Está tabla muestra la cantidad de estudiantes que hacen uso de cada estilo de comunicación de acuerdo con la pregunta planteada.

**Figura 10.**

*Cuando dos personas están conversando*



*Nota.* El gráfico representa que 58% de la muestra son asertivos ante la situación presentada

### **Interpretación**

Un elevado porcentaje de estudiantes encuestados conservan el estilo de comunicación asertivo, ya que cuando dos persona están conversando siempre pregunta si es posible dar una opinión acerca del tema, mostrando así respeto y sobre todo dando la potestad de que los participantes decidan si desean o no incluir a esa persona en su conversación, por otro lado en menor cantidad los estudiantes poseen el estilo de comunicación pasiva en consecuencia de que siente que no están notando su presencia y necesita hacer algún tipo de sonido o movimiento para ser tomado en cuenta.

**Tabla 12.**

*Pregunta 5*

**Tabla cruzada Sexo\_Pregunta 5**

Recuento

		5. Cuando le piden una opinión				Total
		AGRESIVO	ASERTIVO	PASIVO	PASIVO AGRESIVO	
Sexo	Mujer	2	41	10	1	54
	Varón	0	11	2	0	13
Total		2	52	12	1	67

**Fuente:** SPSS

**Elaborado por:** Cinthya Gabriela Piuri Idrovo

**Tabla 13.**  
*Prueba Chi Cuadrado*

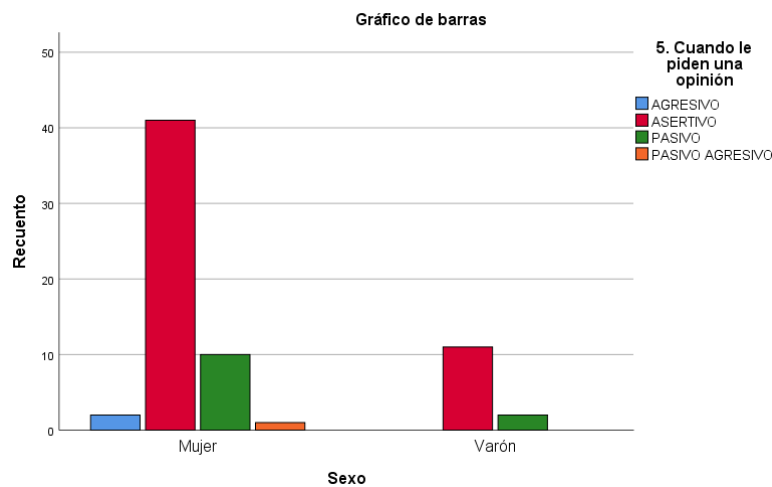
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,882 <sup>a</sup>	3	,830
Razón de verosimilitud	1,454	3	,693
N de casos válidos	67		

a. 5 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,19.

**Fuente:** SPSS

**Elaborado por:** Cinthya Gabriela Piuri Idrovo

**Figura 11.**  
*Gráfica de barras*



**Fuente:** SPSS

**Elaborado por:** Cinthya Gabriela Piuri Idrovo

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos de los estudiantes encuestados y considerando que el P valor calculado es (0,830) evidenciando que es mayor a P (0,05), se establece que el estilo de comunicación no está correlacionado con el sexo.



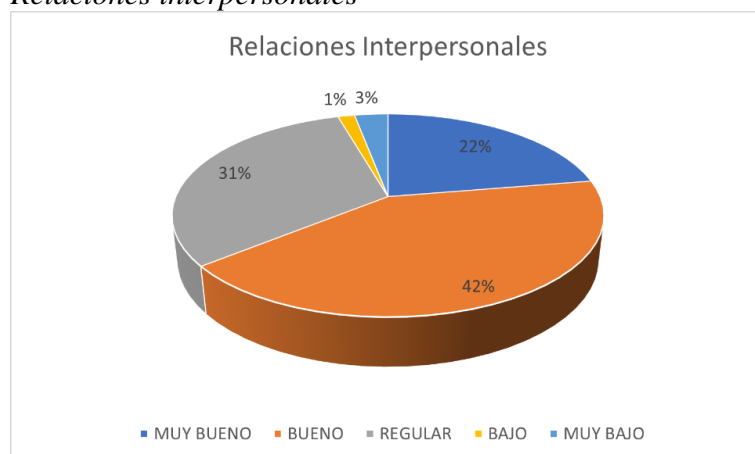
4.2. **Resultados de los datos recogidos del Cuestionario de Habilidades para la Relación Interpersonal sobre la variable independiente:** aplicado a estudiantes de sexto y séptimo semestre de la carrera de Psicopedagogía

**Tabla 14.**  
*Relaciones interpersonales*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
MUY BUENO	15	22%
BUENO	28	42%
REGULAR	21	31%
BAJO	1	1%
MUY BAJO	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de estudiantes que utilizan su habilidad para la relación interpersonal, haciendo uso de la escala del Likert.

**Figura 12.**  
*Relaciones interpersonales*



*Nota.* El gráfico representa que 42% de la muestra son buenos para las relaciones interpersonales

### **Análisis e Interpretación**

De 67 estudiantes encuestados, el 42% representando a la mayor parte de los estudiantes, menciona que sus relaciones interpersonales son buenas debido a que ayuda a sentir conexiones, apoyo y comprensión de la sociedad, además brinda la oportunidad de aprender a ampliar el panorama de las diferentes perspectivas que existen, disfrutar de momentos amenos y saludables que contribuyen a el bienestar físico y emocional, por otro lado en una cantidad minoritaria con el 1% aluden que sus relaciones interpersonales son bajas ya que se

debe a la falta de comunicación efectiva, poca capacidad para la resolución de conflictos, desconfianza, malas experiencias pasadas, expectativas no cumplidas y poca empatía con y hacia los demás.

El estilo de comunicación no está determinado por el sexo debido a que la forma en la que nos comunicamos está influenciada por una variedad de factores, como la cultura, educación, entorno social, personalidad y experiencias pasadas. Aunque existen diferencias estadísticas en la forma en que los grupos de hombres y mujeres se comunican, esta habilidad se desarrolla a lo largo de la vida y se moldean.

## CAPÍTULO V.

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Se identifica que el estilo de comunicación predominante en los estudiantes es el estilo de comunicación asertivo ya que son personas que emiten respuestas adecuadas a situaciones de conflictos con el fin de reducir la tensión del entorno, además que expresan sus puntos de vista de manera respetuosa y firme, pero siempre respetando el pensamiento de los demás.
- Se identifica que la relación interpersonal existente en los estudiantes es positiva debido a que tienen la disponibilidad casi instintiva de relacionarse de manera adecuada con los demás, tomando en cuenta las opiniones del entorno y el bienestar del mismo, por otro lado una cantidad considerable de estudiantes mencionan ser regularmente aptos para las relaciones interpersonales ya que prefieren que la otra persona inicie la conversación por miedo a que sus ideas sean juzgadas y finalmente una mínima cantidad afirma no estar aptos para inmiscuirse en la sociedad de manera adecuada ya que evitan los problemas sociales y tienden a una personalidad introvertida.
- Se analiza que el estilo de comunicación dominante entre hombres y mujeres es el asertivo, demostrando que son personas que se adaptan al entorno, además que demuestran empatía, solidaridad, comunicación eficaz, resolución de conflictos, resiliencia, asertividad, respeto y tolerancia con el receptor del mensaje, lo cual les ayuda a relacionarse efectivamente entre sí.

## 5.2. Recomendaciones

- A los estudiantes que hacen uso del estilo de comunicación asertivo es importante que aprendan a decir “no” de manera asertiva siempre que sea necesario, sin sentir culpa o remordimiento, buscar soluciones que sean beneficiosas para las partes involucradas en el conflicto o la sumisión y practicar el contacto visual directo y una postura de abierta al diálogo.
- Trabajar en la autoconciencia para practicar la reflexión sobre sus comportamientos ya que esto afecta a sus relaciones sociales, además desarrollar habilidades como la escucha activa, demostrar empatía con los demás, buscar oportunidades sociales como participación en eventos sociales y ampliar sus círculos sociales que tengan diferentes enfoques, puesto que rodearse de variedad de pensamiento e ideas pueden ampliar su conocimiento.
- Mantener límites saludables que conlleven a mantener el equilibrio entre dar y recibir, para el estilo de comunicación asertivo es necesario practicar la asertividad con relación a expresar opiniones de manera clara y directa sin temor a recibir confrontación, defender sus derechos y necesidades, además de fomentar la confianza en sí mismo y reconocer el valor de sus propias opiniones y ajenas.

## 6. Bibliografía

- Alabuga, E. (5 de febrero de 2020). *Lenguaje paraverbal. El parlenguaje*. Obtenido de Vozalia: <https://www.vozalia.com/entrenamiento-de-voz/lenguaje-paraverbal-el-paralenguaje/>
- Andrade, J., & Pérez. (2021). *“Estilos Comunicacionales y Formación Profesional de los estudiantes de la carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo”*. Obtenido de Repositorio.unach: [file:///C:/Users/Home/Documents/universidad%20nacional%20de%20chimborazo/7.%20septimo%20semestre/26.%20piuri\\_Cintha\\_Perfil/Referencia\\_bibliogr%C3%A1fica/estilos%20comunicacionales%20y%20formacion%20profesional.pdf](file:///C:/Users/Home/Documents/universidad%20nacional%20de%20chimborazo/7.%20septimo%20semestre/26.%20piuri_Cintha_Perfil/Referencia_bibliogr%C3%A1fica/estilos%20comunicacionales%20y%20formacion%20profesional.pdf)
- Bernal. (2014). *redalyc*. Obtenido de Toma de decisiones, estilos de comunicacion en el conflicto y comunicacion familiar en adolescentes bachilleres: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29224159014.pdf>
- Calvo, B. (30 de septiembre de 2022). *Tipos de comunicación y sus características*. Obtenido de [mundodeportivo.com](https://www.mundodeportivo.com/uncomo/educacion/articulo/tipos-de-comunicacion-y-sus-caracteristicas-52729.html): <https://www.mundodeportivo.com/uncomo/educacion/articulo/tipos-de-comunicacion-y-sus-caracteristicas-52729.html>
- Carrasco, R. (2011). *Relaciones Interpersonales y Liderazgo*. Obtenido de studocu.com: <https://www.studocu.com/es/document/instituto-profesional-aipep/relaciones-interpersonales-y-liderazgo/com212-relaciones-interpersonales-y-liderazgo/5544980>
- Cartuche, M. (2021). *Comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la “unidad educativa isabel de godín”*. Obtenido de pdf: [file:///C:/Users/Home/Documents/universidad%20nacional%20de%20chimborazo/7.%20septimo%20semestre/26.%20piuri\\_cintha\\_perfil/referencia\\_bibliogr%C3%A1fica/tesis%20relaciones%20interpersonales.pdf](file:///C:/Users/Home/Documents/universidad%20nacional%20de%20chimborazo/7.%20septimo%20semestre/26.%20piuri_cintha_perfil/referencia_bibliogr%C3%A1fica/tesis%20relaciones%20interpersonales.pdf)
- Castillejo. (2023). *viu*. Obtenido de Estilos de comunicacion : <https://www.universidadviu.com/pe/actualidad/nuestros-expertos/estilos-de-comunicacion-que-son-y-cuantos>
- Castro, S. (14 de abril de 2023). *Relaciones niterpersonales*. Obtenido de iepp.es: <https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/>
- Cerda, & Espín. (2019). *repositorio.unach.edu.ec*. Obtenido de Estilos de personalidad y relaciones interpersonales en estudiantes de psicología clínica:

file:///C:/Users/Home/Documents/universidad%20nacional%20DE%20chimbora  
/7.%20septimo%20semestre/26.%20piuri\_Cintha\_Perfil/Referencia\_bibliogr%  
%a1fica/estilos%20de%20personalidad%20Y%20relaciones%20interpersonales%  
0EN%20estudiantes%20de%20psicolog%C3%

Gañan, S. (2018). *Habilidades sociales: los estilos de comunicación en la resolución de conflictos en los docentes del ies nervión de la localidad de sevilla*. Obtenido de idus.us.es:

[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/81796/174\\_08365187.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/81796/174_08365187.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García. (30 de agosto de 2020). *Estilos de comunicación*. Obtenido de todosobrecomunicacion.com: <https://todosobrecomunicacion.com/estilos-de-comunicacion/>

García, E. (25 de junio de 2018). *La comunicación gestual. Teoría de la mente y neuronas espejo*. Obtenido de analesranm.es: [https://analesranm.es/suplemento/2018-supl/13502\\_supl01/13502sup01\\_art02#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20gestual%20son%20comportamientos,medida%20determinados%20por%20la%20gen%C3%A9tica](https://analesranm.es/suplemento/2018-supl/13502_supl01/13502sup01_art02#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20gestual%20son%20comportamientos,medida%20determinados%20por%20la%20gen%C3%A9tica).

García, M. (2019). *Comunicación y relaciones interpersonales*. Obtenido de dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2790951>

Gardey, A., & Pérez, J. (20 de mayo de 2021). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de definición.de: <https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>

Garrán, S., & Garrán, M. (2018). *La comunicación oral. Actividades para el desarrollo de la expresión oral*. Obtenido de revistas.uva.es: <https://revistas.uva.es/index.php/ogigia/article/view/3402>

Guzmán, Y. (2018). *Empatía cognitiva afectiva y estilos de Comunicación*. Obtenido de lareferencia.info:

[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_f6dd64c019d4555dc7170c84c9c4c010](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_f6dd64c019d4555dc7170c84c9c4c010)

Hernandez. (22 de febrero de 2022). *cinconoticias*. Obtenido de relaciones interpersonales: <https://www.cinconoticias.com/relaciones-interpersonales/>

Hernandez. (27 de octubre de 2023). *buencoco*. Obtenido de Habilidades sociales: ¿qué son y para qué sirven?: <https://www.buencoco.es/blog/habilidades-sociales>

- Hovarth. (20 de noviembre de 2020). *volmae.es*. Obtenido de Estilos comunicativos básicos: agresivo, pasivo y asertivo: <https://volmae.es/estilos-comunicativos-basicos-agresivo-pasivo-y-asertivo/>
- Jurado et al. (Diciembre de 2020). *Caracterización de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje*. Obtenido de scielo: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412020000100109&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412020000100109&script=sci_arttext)
- Martínez, L. (1 de octubre de 2020). *Comunicación formal: qué es y cuáles son sus características*. Obtenido de psicologiamente.com: <https://psicologiamente.com/social/comunicacion-formal>
- Martins, J. (27 de enero de 2023). *La guía sobre estilos de comunicación*. Obtenido de asana.com: <https://asana.com/es/resources/communication-styles>
- Morales, A. (24 de junio de 2022). *Qué es la comunicación*. Obtenido de todamateria.com: <https://www.todamateria.com/que-es-la-comunicacion/>
- Moreno, S., & Pérez, E. (28 de junio de 2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. Obtenido de scielo.org.co: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Muriel, T. (27 de febrero de 2023). *Qué es la comunicación no verbal*. Obtenido de significados.com: <https://www.significados.com/comunicacion-no-verbal/>
- Peiró, R. (1 de mayo de 2021). *Comunicación horizontal*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-horizontal.html>
- Pérez. (2019). *3 Estilos de Comunicación*. Obtenido de es.scribd.com: <https://es.scribd.com/doc/136023925/3-Estilos-de-Comunicacion>
- Pérez, P., & Gardey. (20 de mayo de 2021). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de definición.de: <https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>
- Rigby, A. (22 de octubre de 2020). *Cuáles son los 4 estilos de comunicación y cómo usarlos en tiempos difíciles*. Obtenido de blog.trello.com: <https://blog.trello.com/es/que-son-los-estilos-de-comunicacion>
- Rodríguez, R. (20 de julio de 2020). *Estilos comunicacionales: pasivo, agresivo y asertivo*. Obtenido de psquion: <https://www.psquion.com/blog/estilos-comunicacionales-pasivo-agresivo-asertivo>
- Ruiz, L. (17 de febrero de 2020). *Las 5 barreras de la comunicación, explicadas*. Obtenido de psicologiamente: <https://psicologiamente.com/social/barreras-de-comunicacion>

- Sanchez. (2022). *esmaravillosa.com*. Obtenido de Ventajas y desventajas: [lamenteesmaravillosa.com: https://lamenteesmaravillosa.com/estas-las-interesantes-ventajas-timido/](https://lamenteesmaravillosa.com/estas-las-interesantes-ventajas-timido/)
- Silva, D. D. (3 de diciembre de 2020). *Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla* . Obtenido de [zendesk.com.mx: https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-efectiva-que-es/](https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-efectiva-que-es/)
- Torres, M. (2022). *La comunicación informal y su influencia en las relaciones interpersonales*. Obtenido de [repositorio.uasb.edu.ec: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8622/1/T3778-MDTH-Torres-La%20comunicacion.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8622/1/T3778-MDTH-Torres-La%20comunicacion.pdf)
- Vásquez, Y. (2022). *“Trabajos grupales en modalidad virtual y las relaciones interpersonales en los estudiantes de psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de [repositorio: file:///C:/Users/Home/Documents/universidad%20nacional%20de%20chimborazo/7.%20septimo%20semestre/26.%20piuri\\_cinthya\\_perfil/referencia\\_bibliogr%c3%a1fica/unach-ec-fceht-psce-0031-2022.pdf](file:///C:/Users/Home/Documents/universidad%20nacional%20de%20chimborazo/7.%20septimo%20semestre/26.%20piuri_cinthya_perfil/referencia_bibliogr%c3%a1fica/unach-ec-fceht-psce-0031-2022.pdf)
- Veloz, G., & Vergara, T. (2021). *Relación entre estilos de comunicación en la resolución de conflictos familiares en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Municipal Sebastián de Benalcázar de la ciudad de Quito, en el periodo 2021-2021*. Obtenido de [dspace.uce.edu.ec: http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/24972](http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/24972)
- Vilcarromero, A. (2019). *repositorio.ucv.edu*. Obtenido de Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en estudiantes del cuarto grado de educación secundaria de la Institución Educativa Santo Toribio, Rioja, San Martín: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41023/Vilcarromero\\_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41023/Vilcarromero_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## 7. ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO – TEMA:** Estilos de comunicación en las relaciones interpersonales de estudiantes de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo

**AUTOR/A:** Piuri Idrovo Cinthya Gabriela  
**Tutor:** Mgs. Aracely Rodríguez

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	3. HIPÓTESIS	4. MARCO TEÓRICO	5. METODOLOGÍA	6. TÉCNICAS E IRD – INSTR-RECOLEC-DATOS
<p><b>1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los estilos de comunicación que intervienen en las relaciones interpersonales de estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo?</li> </ul>	<p><b>2.1 OBJETIVO GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los estilos de comunicación que intervienen en las relaciones interpersonales de estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo</li> </ul>	<p><b>3.1 HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hg</b> Los estilos de comunicación no intervienen en las relaciones interpersonales de los estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo</li> </ul>	<p><b>4.1 Variable independiente:</b>            ESTILOS DE COMUNICACIÓN            Pasiva            Agresivo            Asertivo            Pasivo -agresivo  <b>• Descripción</b></p> <p><b>4.2 Variable dependiente:</b>            RELACIONES INTERPERSONALES</p>	<p><b>5.1 Enfoque o corte</b>            Cuantitativa</p> <p><b>5.2 Diseño</b>            No experimental</p> <p><b>5.3 Tipo de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Por el nivel-alcance</b>              Descriptiva              Exploratoria</li> <li>• <b>Por el objetivo</b></li> </ul>	<p><b>6.1 Variable independiente:</b>            ESTILOS DE COMUNICACIÓN</p> <p>Técnica:            Psicométrico</p> <p>Instrumento: Test</p> <p><b>Descripción general</b>            Cuestionario de 10 preguntas sobre los estilos de</p>

<p><b>1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son los estilos de comunicación que predominan en los estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo?</li> </ul>	<p><b>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los estilos de comunicación que predominan en los estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo</li> </ul>	<p><b>3.2 HIPÓTESIS DE TRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>H1</b> En los estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo prevalece el estilo de comunicación pasiva</li> </ul>	<p>Positiva Negativa</p>	<p>Básica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Por el tiempo</b> Transversal</li> <li><b>Por el lugar</b> De campo</li> </ul> <p><b>5.4 Unidad de análisis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Población de estudio</b></li> </ul> <p>Carrera de Psicopedagogía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tamaño de Muestra</b> Séptimo semestre</li> </ul>	<p>comunicación creado por Hernández y adaptado por Zepeda Laura</p> <p><b>6.2 Variable dependiente: RELACIONES INTERPERSONALES</b></p> <p>Técnica: Psicométrico</p> <p>Instrumento: Test</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipos de relaciones interpersonales existen en los estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer los tipos de relaciones interpersonales existentes en estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>H2:</b> La relación interpersonal negativa resalta en los estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo</li> </ul>			<p><b>Descripción general</b></p> <p>Cuestionario de habilidades para las relaciones interpersonales</p> <p><b>Adaptación tomada de Román Sánchez , José Ma. Ediciones CEAC</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son los estilos de comunicación dominantes entre varones y mujeres de estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparar los estilos de comunicación dominantes entre varones y mujeres de estudiantes de séptimo semestre de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>H3:</b> El estilo de comunicación agresivo predomina en los varones y el estilo de comunicación pasivo predomina en las mujeres de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo</li> </ul>		<p><b>5.5 Técnicas e IRD</b></p> <p>Técnicas de Análisis e Interpretación de la información.</p>	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: DEPENDIENTE**

**TÍTULO – TEMA:** Estilos de comunicación en las relaciones interpersonales de estudiantes de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo

**AUTOR/A:** Cinthya Gabriela Piuri Idrovo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES SUBESCALA	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Variable Dependiente: <b>ESTILOS DE COMUNICACIÓN:</b>  Los estilos de comunicación son la forma de interactuar con otras personas mismos que pueden cambiar o variar según las características de cada persona o grupo social que resultan de combinar los elementos verbales, no verbales y paraverbales.	<b>PASIVO</b>	BAJA AUTOAFIRMACIÓN	Falta de confianza y seguridad en si mismo al expresar ideas, opiniones.	<b>En una conversación entre compañeros</b> A. Pide opinión sobre el tema de conversación B. No deja hablar a los demás C. Escucha atentamente...pero no emite opinión D. Utiliza la frase "denme una oportunidad"	Técnica  • Test psicométrico  Instrumento  • Test Estilos de comunicación - Autor Hernández Adaptado por Zepeda Laura. - Determinar cuál es el estilo de comunicación predominante en la persona. - Mide la frecuencia con que se utiliza cada estilo de comunicación.  Asertiva: A Agresiva: B Pasiva: C Agresivo pasivo: D  - Tiempo de aplicación 2 minutos.	
		CEDER	Renunciar a sus necesidades y dar paso a las demandas de los demás.			<b>Cuando va a elaborar una presentación</b> A. Incorpora ideas de otras personas B. Dejo a un lado los aportes de otros C. Se limita a transmitir ideas de otros D. No le dice a nadie lo que está haciendo
		BAJA AUTOESTIMA	Percepción negativa de uno mismo.			
	<b>AGRESIVO</b>	DOMINACION	Ejercer control o poder sobre otra persona de manera impositiva.			
		HOSTILIDAD	Actitudes y comportamiento agresivos hacia los demás.			
		IGNORAR	No prestar atención o no hacer caso omiso a alguien. No tomar en cuenta.			
	<b>ASERTIVO</b>	EMPATIA	Comprender y compartir los sentimientos de los demás. Ponerse en el lugar del otro.	<b>Al hablar con personas del otro género</b> A. Lo hace con naturalidad B. Utiliza expresiones ofensivas C. Se avergüenza D. Le pide a un amigo que le presente a la otra persona		
		RESPETO	Reconocimiento y consideración hacia las demás personas. Valorar su dignidad, derechos y opiniones.			<b>Busca la solución del problema que plantea</b> A. Mediante la negociación B. A través de frases intimidatorias
		LIMITES	Frteras establecidas por si mismo para proteger			



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**  
**CARRERA: PSICOPEDAGOGÍA**



**ASIGNATURA:** PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN II  
**CURSO:** OCTAVO SEMESTRE A

**PERÍODO ACADÉMICO:** SEPTIEMBRE – MARZO 2023  
**FECHA:** 10 DE NOVIEMBRE DE 2023

			la integridad emocional, física y mental.	C. Retirando de la discusión sus argumentos D. Inviertiendo tiempo para buscar consenso	
		SOLUCIONES	Acciones que se toman para resolver un problema o una dificultad.	<b>En una sesión de preguntas y respuestas  </b> A. Realiza preguntas acordes con lo planteado B. Le replica a quien le dio la respuesta C. Responde con un "no se" D. Repregunta porque no queda satisfecho con la respuesta	
PASIVO AGRESIVO		SARCASMO	Lenguaje irónico o burlón para emitir un mensaje opuesto a la realidad.	<b>Cuando le transmite información a sus compañeros</b> A. Escucha sus planteamientos y los discute con ellos B. Les dice que la información es solicitada por la Gerencia C. Lo hace por escrito D. Va a sus oficinas y les da la información	
		PROCASTINACION	Posponer o aplazar tareas, responsabilidades para evitar realizar tareas difíciles.	<b>Cuando siente que su interlocutor no lo está escuchando</b> A. Lo interesa por la idea que está transmitiendo B. Utiliza frases amenazantes C. Repite airadamente el mensaje, si le es solicitado D. Le llama la atención cortésmente	
		SUPERFICIAL	Se centra en aspectos externos de poca importancia. Evita ahondar en temas profundos.	<b>Cuando dos personas están conversando</b> A. Pregunta si es posible emitir una opinión B. Interrumpe bruscamente la conversación C. Carraspea para que noten su presencia D. Emite una opinión sobre lo conversado	



### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: INDEPENDIENTE

**TÍTULO – TEMA:** Estilos de comunicación en las relaciones interpersonales de estudiantes de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo

**AUTOR/A:** Cinthya Gabriela Piuri Idrovo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES SUBESCALA	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Variable independiente: <b>RELACIONES INTERPERSONALES:</b>  Según John Gottman, son la conexión emocional y el vínculo que se establece entre dos o más personas, basado siempre en la comunicación efectiva y afectiva, el apoyo mutuo, la confianza y la satisfacción de relación.</p> <p>Para Maslow era importante tener en cuenta los 5 niveles de necesidades humanas de su pirámide ya que esto abarca la amistad, el afecto y la intimidad, dando por sentado que el ser humano por naturaleza innata del mismo busca afecto e interacción con el entorno que estamos siendo rodeados familia, amigos, pareja, colegas de trabajo; el autoestima es otro de los factores importantes ya que es el cimiento donde se</p>	POSITIVA	MUCHO	Comunicación efectiva y abierta. Empatía y comprensión. Celebración de logros.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Me siento capacitado para las relaciones humanas</li> <li>Me siento capacitado para las relaciones personales con mis niños, pacientes, estudiantes</li> <li>Tengo facilidad, casi instintiva para el trato con los demás</li> <li>Tengo capacidad de entrega o de renuncia</li> <li>Me considero una persona intuitiva, sensible, captadora rápida de situaciones</li> <li>Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos</li> <li>Siento interés especial por los problemas sociales y humanos</li> <li>Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás</li> <li>Tengo sentido del humor</li> <li>Me es fácil establecer amistad con mis pacientes, niños, estudiantes</li> <li>Estoy abierta/o a enriquecerme con la opinión de mis docentes o futuros colegas</li> <li>Estoy a disposición de los demás y abierta/o a consultas</li> </ol>	<p align="center"><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Test psicométrico</li> </ul> <p align="center"><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario de habilidades para la relación interpersonal</li> </ul> <p>- Autor Ediciones CEAC, España Adaptado por Román Sánchez, José Ma. Pastor.</p> <p>- Determinar cuál es el tipo de relación interpersonal predominante en una persona.</p> <p>- Mide en qué intensidad posee cada uno de los rasgos en una persona.</p>
		BASTANTE	Respeto mutuo entre el emisor y receptor. Apoyo y aliento. Confianza y honestidad. Intereses comunes y actividades compartidas.		
		REGULAR	Colaboración y trabajo en equipo por un objetivo en común. Comunicación necesaria para cumplir una meta. Falta de confianza, pero sin hostilidad.		
	NEGATIVA	POCO	Resolución de conflictos evitando confrontaciones que lleven a la agresión física o verbal. Actividades sociales sin inversión emocional.		



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**  
**CARRERA: PSICOPEDAGOGÍA**



**ASIGNATURA:** PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN II  
**CURSO:** OCTAVO SEMESTRE A

**PERÍODO ACADÉMICO:** SEPTIEMBRE – MARZO 2023  
**FECHA:** 16 DE NOVIEMBRE DE 2023

<p>desarrolla la necesidad de afiliación, misma que se entiende como la necesidad de establecer vínculos afectivos en el entorno social, por ejemplo casarse, formar un <del>grupo</del>, pertenecer a un grupo social, hacer amigos.</p>	CASI NADA	<p>Actitudes y comportamiento agresivos hacia los demás.          Falta de empatía y comprensión.          Manipulación y control emocional por un interés propio.          Falta de compromiso y falta de interés en el bienestar del otro.</p>	<p>13. Soy colaborador en los equipos          14. Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acciones          15. Me considero dotado para obrar con justicia          16. Me considero sereno/a, equilibrado emocionalmente          17. Me considero una persona "con tacto" y delicadeza en mi trato hacia los demás          18. Estoy dispuesta/o a aceptar las críticas de mis compañeros/as          19. Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores          20. Me considero ágil al cambio          21. Ansío hacer mejor las cosas cada día          22. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza          23. Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores          24. Intento ayudar a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas          25. Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás</p>	<p>M: mucho          B: bastante          R: regular          P: poco          N: nada o casi nada</p> <p>- Tiempo de aplicación 5 minutos.</p>
	NADA	<p>Comunicación deficiente o agresiva.          Falta de respeto y desprecio mutuo.          Constantes conflictos y discusiones.          Aislamiento de un grupo social.          Sentimientos de tristeza, frustración o ansiedad.</p>		

### Anexo 3. Test de estilos de comunicación

<b>Nombre</b>	<b>Test Estilo de Comunicación</b>
Autor	Hernández (S.F) adaptado por Zepeda Laura
Objetivo	Determinar cuál es el estilo de comunicación utilizado por la persona.
¿Qué Mide?	La frecuencia con que se utiliza cada estilo de comunicación.
Reactivos	Comunicación asertiva: Mayoría A Comunicación agresiva: Mayoría B Comunicación Pasiva: Mayoría C Comunicación agresivo-pasivo: Mayoría D
Tiempo de resolución	2 Minutos
Forma de aplicación	Es un cuestionario de Auto aplicación.

<p><b>8. Al hablar con personas del otro género:</b></p> <p>A. Lo hace con naturalidad B. Utiliza expresiones ofensivas C. Se avergüenza D. Le pide a un amigo que le presente a la otra persona</p> <p><b>9. Cuando siente que su interlocutor no lo está escuchando:</b></p> <p>A. Lo interesa por la idea que está transmitiendo B. Utiliza frases amenazantes C. Repite airadamente el mensaje, si le es solicitado D. Le llama la atención cortésmente</p> <p><b>10. Cuando dos personas están conversando:</b></p> <p>A. Pregunta si es posible emitir una opinión B. Interrumpe bruscamente la conversación C. Carraspea para que noten su presencia D. Emite una opinión sobre lo conversado</p>
--

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

#### TEST DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN

**Instrucciones:** Subraye aquella opción que refleja mejor su actuación. Recuerde que la calidad del resultado dependerá de la veracidad de sus respuestas.

Antigüedad: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

<p><b>1. Busca la solución del problema que plantea:</b></p> <p>A. Mediante la negociación B. A través de frases intimidatorias C. Retirando de la discusión sus argumentos D. Invirtiendo tiempo para buscar consenso</p>
<p><b>2. En una conversación entre compañeros:</b></p> <p>A. Pide opinión sobre el tema de conversación B. No deja hablar a los demás C. Escucha atentamente...pero no emite opinión D. Utiliza la frase "denme una oportunidad"</p>
<p><b>3. En una sesión de preguntas y respuestas:</b></p> <p>A. Realiza preguntas acorde con lo planteado B. Le replica a quien le dio la respuesta C. Responde con un "no se" D. Repregunta porque no queda satisfecho con la respuesta</p>
<p><b>4. Cuando le transmite información a sus compañeros:</b></p> <p>A. Escucha sus planteamientos y los discute con ellos B. Les dice que la información es solicitada por la Gerencia C. Lo hace por escrito D. Va a sus oficinas y les da la información</p>
<p><b>5. Cuando le piden una opinión:</b></p> <p>A. Se centra en el tema tratado B. Elude la solicitud C. Dice que opina lo mismo que los demás D. Responde con una pregunta</p>
<p><b>6. Cuando va a elaborar una presentación:</b></p> <p>A. Incorpora ideas de otras personas B. Deja a un lado los aportes de otros C. Se limita a transmitir ideas de otros D. No le dice a nadie lo que está haciendo</p>
<p><b>7. Si alguien le critica, usted:</b></p> <p>A. Agradece el comentario B. Se pone a la defensiva C. No presta atención a lo que dicen D. Escucha y luego decide si está o no de acuerdo</p>

#### Anexo 4. Cuestionario de habilidades para la relación interpersonal

Relaciones Humanas

### CUESTIONARIO DE HABILIDADES PARA LA RELACIÓN INTERPERSONAL

Lea cada uno de los reactivos y estime, en su opinión, en qué intensidad posee cada uno de los rasgos, inscribiendo dentro de un círculo la letra correspondiente: M= Mucho, B= Bastante, R= Regular, P= Poco, N= Nada o casi nada.

		M	B	R	P	N
1	Me siento capacitado para las relaciones humanas					
2	Me siento capacitado para las relaciones personales con mis pacientes					
3	Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás					
4	Tengo capacidad de entrega, de renuncia					
5	Me considero persona intuitiva, sensible, captadora rápida de situaciones					
6	Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos					
7	Siento interés especial por los problemas sociales y humanos					
8	Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás					
9	Tengo sentido del humor					
10	Me es fácil establecer amistad con mis pacientes					
11	Estoy abierto a enriquecerme con la opinión de mis colegas					
12	Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas					
13	Soy colaborador, hombre de equipo					
14	Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción					
15	Me considero dotado para obrar con justicia					
16	Me considero sereno, equilibrado emocionalmente					
17	Me considero una persona "con tacto" y delicadeza en mi trato hacia los demás					
18	Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros					
19	Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores					
20	Me considero ágil al cambio					
21	Ansio hacer mejor las cosas cada día					
22	Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza					
23	Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores					
24	Intento ayudar a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas					
25	Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás					

Adaptación, tomado de Román Sánchez, José Ma. Pastor. La Tutoría. Ediciones CEAC, España