



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA

TÍTULO:

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “CAP. EDMUNDO CHIRIBOGA”, PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2019”.**

Autora:

CECIVEL JOHANNA HUARACA ÑAUÑAY

Tutor:

DR. CLAUDIO E. MALDONADO G.

Riobamba- Ecuador

Año 2020

ACEPTACIÓN O VEREDICTO DE LA INVESTIGACIÓN POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación, del proyecto “LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “CAP. EDMUNDO CHIRIBOGA”, PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2019”. Presentado por Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay y dirigido por el Dr. Claudio E. Maldonado G.

Una vez escuchada su defensa oral y revisado el informe del proyecto de investigación con fines de graduación, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Mgs. Luz E. Moreno A.

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



FIRMA

Mgs. Aracely C. Rodríguez V.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



FIRMA

Dr. Patricio M. Guzmán Y.


MIEMBRO DEL TRIBUNAL



FIRMA

Dr. Claudio E. Maldonado G.

TUTOR



FIRMA

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología Educativa, Orientación Vocacional y Familiar, con el tema **“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “CAP. EDMUNDO CHIRIBOGA”, PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2019”**, ha sido elaborado por la autora CECIVEL JOHANNA HUARACA ÑAÑAY, el mismo que se ha revisado y analizado en su totalidad, de acuerdo al cronograma del trabajo establecido, bajo el asesoramiento de mi persona en calidad de Tutor, por lo que considero que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 31 de Enero de 2020


.....
Dr. Claudio E. Maldonado G.
TUTOR DE LA TESIS



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20

CERTIFICACIÓN

Que, **HUARACA ÑAUNAY CECIVEL JOHANNA** con CC: **060395609-5**, estudiante de la Carrera de **PSICOLOGIA EDUCATIVA**, Facultad de **CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA "CAP. EDMUNDO CHIRIBOGA", PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2019"**, que corresponde al dominio científico **DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y EDUCATIVO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD DEMOCRÁTICO Y CIUDADANO** y alineado a la línea de investigación **EDUCACIÓN SUPERIOR Y FORMACIÓN PROFESIONAL**, cumple con el 5% reportado en el sistema Anti plagio URKUND, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 31 de enero de 2020



Dr. Claudio E. Maldonado G.
TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido, ideas y conclusiones del presente trabajo investigativo, previo a la obtención del Título de Licenciada en Psicología Educativa, Orientación Vocacional y Familiar, con el tema: **“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “CAP. EDMUNDO CHIRIBOGA”, PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2019”**, corresponde exclusivamente a: Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay, con cédula de ciudadanía N.- 060395609-5, al tutor del proyecto, Dr. Claudio E. Maldonado G. y el patrimonio intelectual de la misma le pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay

C.C. 060395609-5

DEDICATORIA

A Dios quien me dio mucha sabiduría, amor, fortaleza, fuerza y valor para cumplir una meta más en mi vida.

A mis padres Ángel e Inés, mis hermanos Deysi, Miguel y Alexis.

A mi angelito Alejandrina, a mi abuelito José y a mis tíos Washington y Nelly.

A mis otros familiares, amigos y amigas le agradezco mucho a cada uno de ellos que estuvieron apoyándome cada día con sus palabras de aliento durante todo el proceso de estudio universitario.

Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la vida, la salud, el amor y la fuerza para cumplir una meta muy especial en mi vida.

A mis padres, a mis hermanos y a mi hermana por el amor y el apoyo incondicional que brinda cada día, ellos supieron alentarme con sus palabras para seguir adelante y sobre todo por no dejarme sola.

A mis sobrinos Alejandra y Emilio, por darme su amor incondicional.

A mis tíos Washington y Nelly por apoyarme, sobre todo por alentarme con sus palabras de amor y de inspiración para seguir luchando por mi meta o mi sueño.

A los docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo de la carrera de Psicología Educativa que han impartido sus conocimientos de cada materia para seguir aprendiendo y aplicando en la vida profesional.

A mi tutor Dr. Claudio E. Maldonado G. por haber aportado todo su conocimiento en mi formación profesional por su ayuda y apoyo a lo largo del trabajo de investigación.

Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN O VEREDICTO DE LA INVESTIGACIÓN POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	III
CERTIFICACIÓN DEL PLAGIO	IV
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE CUADROS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II	7
ESTADO DEL ARTE	7
2.1 Comunicación.	7
2.1.1 Importancia de la comunicación.	7
2.1.2 Elementos de la comunicación.	8
2.1.3 Características de la comunicación.	8
2.2.1 Comunicación asertiva.	9
2.2.2 Áreas de la comunicación asertiva.	10
2.2.3 Importancia de la comunicación asertiva.	10
2.2.4 Características de la comunicación asertiva.	10
2.2.5 Beneficios de la comunicación asertiva.	11

2.2.6 Recomendaciones para una buena comunicación asertiva.	11
2.3.1 Comunicación pasiva.	12
2.3.2 Características de la comunicación pasiva.	12
2.3.4 Desventajas de la comunicación pasiva.	13
2.4.1 Comunicación agresiva.	13
2.4.2 Características de la comunicación agresiva.	14
2.4.3 Causas	14
CAPÍTULO III	15
METODOLOGÍA	15
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	15
3.1.1 Cuantitativo	15
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	15
3.2.1 No experimental	15
3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	15
3.3.1 Por el nivel o alcance	15
3.3.1.1 Descriptivo	15
3.3.2 Por el objetivo	15
3.3.2.1 Básica	15
3.3.3 Por el lugar	15
3.3.3.1 De campo	15
3.4 TIPOS DE ESTUDIO	15
3.4.1 Transversal	15
3.5 UNIDAD DE ANÁLISIS	16
3.5.1 Población de estudio	16
3.5.2 Tamaño de muestra	16
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.7 Técnicas de análisis e interpretación de la información	16
CAPÍTULO IV	17
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
4.1 Análisis e interpretación de resultados	17
CONCLUSIONES	30
RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS	XV

ANEXO 1.- APROBACIÓN DEL TEMA Y TUTOR (RESOLUCIÓN DE COMSIÓN DE CARRERA)	XV
ANEXO 2.- APROBACIÓN DEL PERFIL DEL PROYECTO (RESOLUCIÓN DECANATO/ SECRETARIA DE LA FACULTAD)	XVI
ANEXO 3.- CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN (DISTRITO-UNIDAD EDUCATIVA- INSTITUCIÓN)	XVII
ANEXO 4.- IRD- INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS (UTILIZADOS EN LAS VARIABLES DE ESTUDIO)	XVIII
ANEXO 5.- MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	XX
ANEXO 6.- EVIDENCIAS DEL ESTUDIO DE CAMPO (FOTOS-INFORMES- CERTIFICACIONES)	XXI

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Muestra de Investigación.	16
Cuadro 2: Técnicas e Instrumentos	16
Cuadro 3: ¿Usted es claro, directo y respetuoso al comunicarse con sus compañeros?	17
Cuadro 4: ¿Expresa con facilidad sus sentimientos y emociones con los demás compañeros?	18
Cuadro 5: ¿Demuestra seguridad y confianza en sí mismo cuando se relacionan con sus compañeros?	19
Cuadro 6: ¿Puede aceptar las críticas constructivas que recibe de sus compañeros, sin enojarse?	20
Cuadro 7: ¿Puede mantener el contacto visual con sus compañeros cuando expresa sus sentimientos, deseos y emociones de forma positiva?	21
Cuadro 8: Cuándo existe algo que le molesta ¿es capaz de comunicarse apropiadamente?	22
Cuadro 9: ¿Se le hace fácil pedir ayuda a sus docentes o compañeros, cuando no entiende algo en clases?	23
Cuadro 10: ¿Comunica sus pensamientos, opiniones y discrepancias sobre temas que no están de acuerdo, de forma clara y sin irritarse?	24
Cuadro 11: Cuándo usted se comunica ante los docentes y sus compañeros ¿ellos les ponen atención para escucharle?	25
Cuadro 12: ¿Usted puede aceptar halagos de parte de los docentes y sus compañeros de forma positiva?	26
Cuadro 13: Tipos de comunicación	27
Cuadro 14: Análisis del proceso comunicacional entre varones y mujeres	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.- ¿Usted es claro, directo y respetuoso al comunicarse con sus compañeros?	17
Gráfico N° 2.- ¿Expresa con facilidad sus sentimientos y emociones con los demás compañeros?	18
Gráfico N° 3.- ¿Demuestra seguridad y confianza en sí mismo cuando se relacionan con sus compañeros?	19
Gráfico N° 4.- ¿Puede aceptar las críticas constructivas que recibe de sus compañeros, sin enojarse?	20
Gráfico N° 5.- ¿Puede mantener el contacto visual con sus compañeros cuando expresa sus sentimientos, deseos y emociones de forma positiva?	21
Gráfico N° 6.- Cuándo existe algo que le molesta ¿es capaz de comunicarse apropiadamente?	22
Gráfico N° 7.- ¿Se le hace fácil pedir ayuda a sus docentes o compañeros, cuando no entiende algo en clases?	23
Gráfico N° 8.- ¿Comunica sus pensamientos, opiniones y discrepancias sobre temas que no están de acuerdo, de forma clara y sin irritarse?	24
Gráfico N° 9.- ¿Cuándo usted se comunica ante los docentes y sus compañeros ¿ellos les ponen atención para escucharle?	25
Gráfico N° 10.- ¿Usted puede aceptar halagos de parte de los docentes y sus compañeros de forma positiva?	26
Gráfico N° 11.- Tipos de comunicación	27
Gráfico N° 12.- Análisis del proceso comunicacional entre varones y mujeres	28

RESUMEN

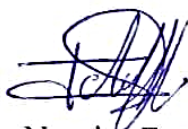
El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la comunicación asertiva en los estudiantes de Noveno Año, paralelos “A” y “B” de la Unidad Educativa “Capitán Edmundo Chiriboga”, Riobamba Abril-Agosto 2019”, tema de gran importancia en los estudiantes, la comunicación asertiva es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o defender los legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, comunicándose desde su interior de amor, respeto y autoconfianza, en lugar de actuar desde la emoción limitante como la depresión, la culpa o la rabia. Metodológicamente se trabajó, con un enfoque cuantitativo; el diseño de investigación es no experimental; el tipo de investigación es transversal y de campo, el nivel de investigación es descriptiva; su muestra fue no probabilística e intencional. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta ADHOC como instrumento para la variable (comunicación asertiva), En cuanto a los resultados obtenidos se identifica que la comunicación asertiva en los estudiantes es muy baja, especialmente en los varones, puesto que las mujeres tienen mayor facilidad para comunicarse, ya que expresan sus ideas de una manera clara, precisa y segura con sus compañeros. Como conclusión se prescribe que los estudiantes alcanzan a obtener una comunicación pasiva, debido a varios factores como la falta de comunicación dentro del hogar, de la institución, entre otras, lo cual impide que los mismos socialicen entre ellos afectando la autoestima y se evidencia la ausencia de la comunicación asertiva.

Palabras claves: comunicación, asertiva, compañeros.

ABSTRACT

This research work aimed to determine the assertive communication in the Ninth Year students, parallels “A” and “B” of the Educational Unit “Captain Edmundo Chiriboga,” Riobamba April-August 2019”. A topic of great importance in the Students, assertive communication is a form of conscious, congruent, clear, direct, and balanced expression. Its purpose is to communicate ideas and feelings or defend legitimate rights without the intention of hurting or harming, tcommunicating from within love, respect, and self-confidence, instead of acting from limiting emotion such as depression, guilt, or anger. Methodologically the research worked with a quantitative approach; the study design is non-experimental. The type of research is cross-sectional, and field, the level of analysis is descriptive. The sample was non-probabilistic and intentional. For the data collection, an ADHOC survey was used as an instrument for the variable (assertive communication). Regarding the results obtained, it is identified that assertive communication in students is deficient, especially in men, since women have more exceptional easy to communicate since they express their ideas in a clear, precise, and safe way with their peers. In conclusion, it is prescribed that students achieve passive communication, due to several factors such as lack of communication within the home, of the institution, among others, which prevents them from socializing among themselves, affecting self-esteem and evidencing the absence of assertive communication.

Keywords: communication, assertive, partners.



Review of abstract translations by Dr. Narcisa Fuertes PhD

Professor at Competencias Lingüísticas UNACH

INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva, es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o defender los legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia Da Dalt de Mangione & Difabio de Anglat, (2002). Esta habilidad permite mejorar las relaciones interpersonales y con la sociedad, sin duda los estudiantes que conocen y practican la comunicación asertiva tienen una comunicación satisfactoria, independiente y autónoma que demuestran una gran madurez al momento de comunicarse.

Además, el estudiante está inmerso en una sociedad en la que constantemente interactúa: con su familia, compañeros, docentes, autoridades de la institución y otros campos, para que las relaciones interpersonales sean agradables, es necesario que los estudiantes conozcan de la comunicación asertiva, así se sentirán valorados y respetados: esto dependerá de que el alumno aprenda a reconocer los errores de su conducta y así pueda desarrollar soluciones frente a situaciones diversas.

Con la finalidad de crear nuevos criterios y aportes para el mejoramiento de la comunicación asertiva en donde los adolescentes tengan la capacidad de interrelacionarse con los demás compañeros de manera armoniosa y eficaz, en donde ellos puedan desenvolverse de mejor manera en el entorno educativo. Esto permitirá ampliar los conocimientos en las diferentes áreas en las que se desenvuelven como son: la familia, el trabajo, el espacio educativo, siempre y cuando la forma en la que se comuniquen sea positiva y fiable. Este trabajo de investigación está organizado por 4 capítulos y cada uno tiene diferentes funciones y características:

El capítulo I es el planteamiento del problema del trabajo de investigación, se explica la situación que sucede dentro de la institución.

El capítulo II el marco teórico: en donde consta el sustento teórico conceptual de la variable que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento que se ha realizado.

El capítulo III la metodología de la investigación: es el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación.

Esta información permite recolectar, analizar y clasificar los datos, con la finalidad de que los resultados tengan validez.

El capítulo IV resultado y discusión: es el análisis e interpretación de la información que se ha obtenido del proyecto de investigación, incluyendo las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel mundial, la comunicación es la necesidad básica y primordial del ser humano, es el vehículo universal de intercambio de ideas, pensamientos y formas de sentir entre los individuos, esto permite traducir los pensamientos en actos, de allí la importancia de la interacción entre los individuos por lo tanto en todas las instituciones educativas del mundo debería existir comunicación asertiva en todo ámbito, la cual permite al individuo expresar sus ideas, pensamientos, opiniones y experiencias de forma armoniosa entre la familia, amigos, autoridades, docentes, alumnos y otros. Por ello este tipo de comunicación debería practicarse en todas las unidades educativas del mundo, con la finalidad de tener relaciones armoniosas y que el aprendizaje sea fluido con los estudiantes (Serrano, 2013).

En Ecuador al ser un país multiétnico y pluricultural, la comunicación es fundamental para la convivencia en cada uno de los entornos, por ello es importante que exista una comunicación asertiva, con el fin de llegar a conclusiones adecuadas y acuerdos benéficos en cualquier tema tratado, esto no solo beneficiara al entorno educativo sino también para cada una de las comunidades, ciudades y al país.

Siendo la comunicación algo tan importante en nuestro país, se debe comenzar motivando en las instituciones para el mejoramiento de la misma, ya que se conoce que la comunicación asertiva no se practica de manera correcta en los estudiantes lo que causa un problema al momento de transmitir nuestras ideas y sentimientos de manera sincera, clara y segura.

Tomando como muestra en la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga” de la ciudad de Riobamba, existen 3007 estudiantes que constituyen: la educación inicial, educación básica y media; de acuerdo a la información recibida por la secretaria de la institución se han presentado diferentes discrepancias como son: bajo rendimiento, bullying, violencia intrafamiliar, baja autoestima, agresiones físicas y psicológicas, entre otras.

Debido a esto en Noveno Año: paralelo “A” y “B” se ha confirmado dificultades al momento de socializar y expresar sus ideas de forma espontánea con los demás compañeros, teniendo dificultad al emitir opiniones y sentimientos, hacer preguntas, exponer sus derechos ante el público, hacer peticiones o favores; esta problemática ha sido evidenciada mediante las

prácticas pre-profesionales y la información proporcionada por el Departamento de Consejería Estudiantil (DECE).

Al mirar la realidad de la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga”, se puede concluir que las dificultades que existen en una institución son porque la comunicación es deficiente y/o agresiva y por eso no hay un convivir respetuoso; es vital que coexista una comunicación asertiva en su entorno institucional, para que se minimice las dificultades y así se desarrollen relaciones armoniosas.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación está encaminado a que se ha evidenciado bajo rendimiento, acoso escolar, violencia intrafamiliar, baja autoestima, drogas, alcoholismo, agresiones físicas y psicológicas, en los estudiantes de Noveno Año de Educación General Básica, de la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga”.

Cabe mencionar la importancia de la investigación, ya que en la actualidad este tipo de agresiones físicas y psicológicas tienen que ver con la falta de comunicación, de los estudiantes con su familia, autoridades, docentes y compañeros. Esto se pudo evidenciar en las prácticas pre-profesionales, además de las opiniones dadas por el Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) y los comentarios de varios docentes de la Institución que nos comunican las dificultades que existen dentro del ámbito educativo.

De igual manera el estudio es pertinente puesto que propone una mejor manera para propiciar la comunicación asertiva. Además, debemos tener en cuenta que es una situación que influye en la sociedad y se trata de buscar soluciones, ya que dificulta al desarrollo positivo y armónico de los niños y adolescentes el cual no favorece en las relaciones sociales, autoestima, seguridad y dificulta el aprendizaje.

Por tal motivo el presente trabajo de investigación es factible y viable, ya que podemos encontrar la información en diferentes áreas como es: la biblioteca, los artículos científicos, las revistas, los documentos de sitios web; además de la predisposición de las autoridades de la institución.

Por tal modo la comunicación asertiva es fundamental en la institución, y es importante que las autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia pongan en práctica este tipo de comunicación, ya que cada uno de ellos pueden expresar sus ideas, pensamientos, opiniones y sentimientos de manera sistemática, pero es importante que los estudiantes conozcan acerca de la comunicación asertiva ya que ellos son los principales beneficiarios de esta investigación, ya que les ayudarán a mejorar en diferentes aspectos como el autoestima, la confianza en sí mismo, seguridad y las relaciones interpersonales.

Finalmente, para la institución este tema es muy importante puesto que con los resultados obtenidos se pueden planificar diferentes actividades para mejorar la comunicación de los estudiantes con los docentes, padres de familia, compañeros y la sociedad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Determinar la comunicación asertiva en los estudiantes de Noveno Año, paralelos “A” y “B” de la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga”. Riobamba, Período Abril-Agosto 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los tipos de comunicación en los estudiantes de la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga”.
- Analizar el proceso comunicacional entre varones y mujeres de la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga”.

CAPÍTULO II

ESTADO DEL ARTE

2.1 Comunicación.

El término comunicación procede del latín *comunicare* que significa hacer a otro participe de lo que uno tiene. Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información. Todo ser humano tiene la capacidad de comunicarse con los demás. Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos (Thompson, Ivan, 2008).

La comunicación hace referencia a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse. Es una acción social necesaria, puesto que, si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás. En conclusión, la comunicación es la acción consciente de intercambiar la información entre dos o más personas que permite compartir opiniones, ideas, sentimientos y experiencias de cada integrante en un grupo y/o equipo, que tienen la habilidad de relacionarse con los demás (Raffino, María, 2019).

En conclusión, la comunicación es la acción consciente de intercambiar la información entre dos o más personas que permite compartir opiniones, ideas, sentimientos y experiencias de cada integrante en un grupo y/o equipo, que tienen la habilidad de relacionarse con los demás.

2.1.1 Importancia de la comunicación.

La comunicación es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres humanos se comunican con sus semejantes para relacionarse, expresarse y, sobre todo; transmitir o intercambiar información relevante. Es el intercambio de ideas, pensamientos, sentimientos y experiencias que han ido modelando las actitudes, conocimientos y conductas ante la vida y sociedad.

Diferentes puntos de la comunicación.

- A través de la palabra comunicamos pensamientos, sentimientos y establecemos relaciones de familia, trabajo, educación y amigos.

- Mientras una persona mejore sus habilidades de comunicación como: hablar, escuchar, escribir y leer, tendrá mejores relaciones y posibilidades de éxito en todos los ámbitos de su vida.
- Es fundamental para el desarrollo de la personalidad.

2.1.2 Elementos de la comunicación.

Los elementos que intervienen en el proceso de comunicación son los siguientes:

- **Emisor:** el emisor es el punto de partida de un proceso de comunicación. Es aquel que emite un mensaje
- **Receptor:** se entiende por receptor al individuo o artefacto es el encargado de recibir el mensaje que ha enviado el emisor.
- **Mensaje:** es definido como la información que se pretende comunicar entre el emisor y receptor. Presenta ideas, sentimientos o datos que el emisor codifica y el receptor debe decodificar para que el proceso de comunicación sea exitoso.
- **Canal:** este es el medio por el que se transmite y se recibe un mensaje. Pueden ser personales, verbales o no verbales, escritos, etc. Incluye cualquier medio, como papel, televisión o un teléfono.
- **Código:** son los signos y normas que al combinarlos estructuran el mensaje, el lenguaje hablado o escrito, sonidos, símbolos, señas avisos, etc.
- **Contexto o situación:** es el entorno que rodea al emisor y al receptor, es decir, el ambiente donde se realiza el intercambio de información (Gonzalez, 2018).

2.1.3 Características de la comunicación.

La comunicación es un proceso con varias características:

- **Requiere de un emisor y un receptor:** para que el mensaje pueda ser enviado se requiere de la intervención de un emisor, del mismo modo que el receptor es esencial para que el mensaje pueda ser recibido e interpretado
- **Es un proceso dinámico:** los roles de emisor y receptor se puede intercambiar en el proceso comunicacional.
- **Es indispensable para la interacción de los individuos y favorece la organización social:** la comunicación sirve para reafirmar al individuo al permitirle expresarse y transmitir un mensaje, y al mismo tiempo, interviene en la interacción de los grupos sociales que comparten un código común.

2.2 Tipos de comunicación.

2.2.1 Comunicación asertiva.

La comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor; que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad de comunicarse de manera armoniosa y eficaz con las demás personas Coelho, (2019), podemos comunicarnos de manera abierta y expresar lo que sentimos hacia las demás personas sin causar daño, ni herir porque nos ayuda a tener una buena comunicación equilibrada con los demás.

La inteligencia emocional: es la capacidad de reconocer, entender y manejar sus propias emociones e influir en las emociones de los demás (Guerri, 2018).

Una persona emocionalmente inteligente es capaz de tratar positivamente sus emociones y lograr resultados verdaderos en sus relaciones con sus compañeros, docentes, familiares, amigos entre otros.

La comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Esto implica que la comunicación asertiva es la vía adecuada para interactuar con las personas (Mandel, 2018).

Por lo tanto, la comunicación asertiva es la base fundamental para expresar las ideas y los pensamientos de una forma adecuada, respetando los derechos de los demás y de los propios; cada persona asume su responsabilidad de sus acciones sin juzgar o culpar a otras personas y confrontar de manera constructiva y encontrar soluciones de cualquier conflicto que se presente.

Según Asensi (2013), la comunicación asertiva como una habilidad social de relación es una forma de expresión consciente, mediante la cual manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar y actuando desde una perspectiva de autoconfianza.

Consciente: es cuando una persona siente, piensa y actúa con conocimiento de lo que hace. Ejemplo: los jóvenes que se drogan no son conscientes del peligro a su salud que le puede causar hasta la muerte (Perez, 2014).

Equilibrada: es una persona estable emocional y psíquica, que sabe controlar su yo y es capaz de controlar cualquier situación en los diferentes entornos de su diario vivir.

2.2.2 Áreas de la comunicación asertiva.

Para lograr una comunicación asertiva se debe tomar en cuenta las siguientes:

- **Cognitiva:** eliminar las ideas irracionales y construir un sistema de pensamientos asertivos.
- **Emocional:** reconocer y manejar las propias emociones y el autocontrol.
- **Conductual:** comunicarse de modo efectivo a través de habilidades de interacción o sociales.

2.2.3 Importancia de la comunicación asertiva.

Es una forma de expresión congruente, clara y directa que busca comunicar de forma adecuada las ideas y los sentimientos, defender la postura que se tenga ante una situación sin tener que herir o perjudicar a las personas, actuando con confianza en lugar de emocionalidad que aumenta la ansiedad y la culpa. Permite, además, conseguir una serie de logros propios y de alcanzar objetivos sin perjudicar a otros, siempre actuando con franqueza y sinceridad (Briceño, 2019).

Mediante la comunicación asertiva se expresan diferentes criterios, opiniones, ideas y sentimientos de manera firme, directa, equilibrada y respetuosa. Además, esto significa que la comunicación demuestra seguridad y confianza en sí mismo.

Por medio de este tipo de comunicación cuando hay conflictos, formas de ver diferentes, una persona acepta estos desacuerdos y críticas constructivas de forma positiva sin crear problemas, ni dificultades, con la finalidad de crear relaciones auténticas con los demás seres humanos.

2.2.4 Características de la comunicación asertiva.

Existen diferentes características para la comunicación asertiva:

- **Contacto visual:** para demostrar el interés y sinceridad. La persona que se comunica debe mirar de forma natural, amable y sin intimidar al receptor del mensaje.
- **Una postura corporal abierta:** es decir, movimientos con el cuerpo, la gesticulación y el uso adecuado de las manos para generar comodidad.
- **Gestos:** siempre deben ser apropiados para que el mensaje vaya a transmitir sea aceptado de la mejor manera. Tener las manos abiertas o una sonrisa ayudan a que la comunicación sea asertiva.

- **Entonación:** el tono de voz no debe ser alto, pero tampoco muy bajo. Se tiene que hablar con una modulación adecuada y moderada para evitar los gritos, palabras groseras o que no te escuchen.
- **Oportunidad:** el emisor debe saber el tiempo que dedica al hablar y ver si su interlocutor se muestra receptivo del mensaje. Debes percatarte de que la comunicación no verbal sea positiva, viendo sus gestos, posturas, etc.
- **Contenido:** que decir, como hacerlo, cuando y donde. Debes evaluar el estado emocional del otro para saber si está en la mejor disposición para recibir ese mensaje (Akros, 2018).

Es importante conocer las características de la comunicación ya que permite aplicar en la vida diaria con todas las personas que nos rodean sobre todo nos ayudará a comunicarnos o dialogar de la mejor manera sin ofender ni hacer daño a nadie. La comunicación asertiva se caracteriza porque cumple todos pasos que le permite crear una conversación adecuada y equilibrada.

Esta posee varias ventajas entre las que destacan:

- Mejora la capacidad de expresión e imagen social.
- Fomenta el respeto por las otras personas.
- Facilita la comunicación.
- Mejora la capacidad de expresar.
- Ayuda a resolver las controversias.

2.2.5 Beneficios de la comunicación asertiva.

Tener una actitud positiva resulta beneficioso para la salud, tanto física como emocional, ya que sus efectos son positivos.

- Disminuye el estrés.
- Toma de decisiones.
- Resolver adecuadamente los conflictos.
- Intercambiar información.
- Emitir mensajes oportunos y adecuados.

2.2.6 Recomendaciones para una buena comunicación asertiva.

- Educando a las personas con firmeza y seguridad.
- Aprender a expresarse sin herir.

- Escuchar no significa solo oír, prestar atención a lo que las personas dice.
- Ponerse en el lugar del otro.
- Escuchar lo que las personas quieren decir
- Hacer halagos positivos: cuando el halago es sincero, suele causar satisfacción a quien lo pronuncia y a quien lo recibe, ya que como seres vivos disfrutamos de hacer sentir bien a los que nos rodean.
- Cuidar el lenguaje verbal y no verbal.

2.3.1 Comunicación pasiva.

Es una forma de no expresarse. Con este tipo de comunicación (oír, ver y callar) no se corren riesgos y uno se deja hacer, plegándose a las decisiones de los demás sobre las suyas propias (Cid, 2016).

La poseen personas que suelen ser incapaces de expresar sus pensamientos o puntos de vista por miedo al enfrentamiento por parte de los demás. Ellos no se consideran aptos para proporcionar juicios u opiniones. Las personas no se defienden por sí solos y ellos hacen todo lo que digan las demás, sin importar sus sentimientos. Por ello llega almacenar una gran carga de resentimiento, rabia, ansiedad y depresión (Riso, 2018).

En este tipo de comunicación las personas no son capaces de expresar sus sentimientos, opiniones, necesidades, deseos, derechos, porque no tienen confianza en sí mismos, por miedo a ser rechazados, prefieren evitar conflictos y enfrentamientos que se les presentan en cualquier situación. Las personas pasivas no responden abiertamente a situaciones dolorosas o que causa ira o rabia, eso acumula las quejas y las molestias hacia a ellos.

El impacto de un patrón de comunicación pasiva de una persona es:

- Se sienten deprimidos porque se sienten atascados y sin esperanza.
- Se sienten confundidos porque ignoran sus propios sentimientos.

2.3.2 Características de la comunicación pasiva.

➤ **Comunicación suave:** los individuos que poseen una forma pasiva de comunicarse tienden hablar de manera suave, como si se estuvieran disculpando. A veces, las pocas veces que expresan su opinión, piden perdón de antemano o tratan de hacerlo.

➤ **No logran mantenerse firmes en sus opiniones:** no logran mantenerse firmes ni sostener lo que piensan ante otra persona y permiten que los demás interfieran en sus derechos y opiniones

- **No expresan sus sentimientos:** no suelen expresar sus sentimientos, punto de vista y necesidades de forma espontánea.
- **No establecen contacto visual:** estas personas tampoco suelen establecer contacto visual cuando hablan con alguien y adoptan un lenguaje corporal y posturas inapropiadas.
- **Continuo estado de ansiedad o depresión:** las personas están deprimidas o se sienten enfermas, debido a que sus opiniones nunca son expresadas en voz alta.
- **Son indecisos:** suelen mostrarse confundidos si se les da la oportunidad de elegir y tienden a delegar las decisiones de otros y eso causa enojo con ellos mismos.
- **No muestran enfado hacia los demás:** los seres humanos raramente muestran enfado o rabia hacia los demás (Sánchez, 2019).

En la comunicación pasiva existen diferentes características que afectan a las personas al momento de conversar porque tienen dificultades para decir lo que piensan o sienten y eso causa mucha molestia, desesperación o depresión y ellos no defienden sus derechos.

2.3.4 Desventajas de la comunicación pasiva.

Según Diaz, Natalia, (2018), explica que hay diferentes desventajas que afecta en la comunicación pasiva a otras personas.

- Son conformistas y apáticas.
- Tiene miedo a asumir nuevos retos.
- Se sienten incomprendidos, experimentando sentimientos de desamparo, baja autoestima y depresión.
- Son incapaces de hacer valer su opinión.
- Son manipulables y permiten que otros tomen decisiones por ellos mismos.

2.4.1 Comunicación agresiva.

La comunicación agresiva está basada en estimar que nuestras ideas y deseos están por encima de la de los demás. De esta manera, las personas que utilizan un lenguaje agresivo se defienden de manera impositiva, incluso si esto supone vulnerar las normas éticas y los derechos de los demás (Mugiti, 2012).

Expresan sentimientos, opiniones y abogan por sus necesidades de una manera agresora, violando los derechos de los de demás. La comunicación agresiva nace de la baja autoestima, fue causado por abusos físicos o emocionales pasados y las heridas emocionales

no sanadas y sentimientos de impotencia. Ellos expresan sus ideas, sus sentimientos, necesidades, opiniones, de forma inapropiada y dañando los derechos de los demás. Pueden lograr lo que quieren, pero a costa de humillar a las demás personas, de amenazarlas con palabras, gestos, miradas o de obligarse a realizar cosas en contra de sus deseos. Comunicarse de esa forma puede destrozarse o destruir relaciones de amistad, de pareja, la familia y en el ámbito educativo (Menendez, 2018).

El impacto de un patrón de comunicación agresiva de una persona es:

- Generar miedo y odio en los demás
- Siempre culpan a los demás en lugar de ser responsable de sus problemas, por lo tanto, no maduran.

2.4.2 Características de la comunicación agresiva.

Hay diferentes características dentro de la comunicación agresiva:

- La persona se expresa con un tono fuerte y explosivo.
- El individuo quiere salirse con la suya.
- Hay personas que ignoran las necesidades de otros.
- La persona se siente poderosa y superior.
- Usa la humillación para controlar a los demás.
- Critican, culpan o atacan a otros (Martinez, 2014).

2.4.3 Causas

- La culpa.
- Hace daño a los demás.
- Se siente con tensión.
- Frustración o ira. Y Pierde oportunidades.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Cuantitativo

Posee corte cuantitativo, porque los datos e información recogida a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos son productos de medición y se representa a través de números (cantidades) y su análisis e interpretación se realizó a través de procedimientos matemáticos y métodos estadísticos.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 No experimental

La investigación se realizó sin manipular deliberadamente la variable, donde no haremos variar intencionalmente la variable.

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Por el nivel o alcance

3.3.1.1 Descriptivo

Se buscó especificar características importantes de fenómenos que se analizó. Describe tendencias de un grupo población, se está explorando el objeto de estudio en base a la recolección de datos que puntualice la situación tal y como se presenta.

3.3.2 Por el objetivo

3.3.2.1 Básica

Porque es un acercamiento analítico, se dedicó al desarrollo de la ciencia e investigación y le interesa determinar el hecho, fenómeno o problema.

3.3.3 Por el lugar

3.3.3.1 De campo

Se realizó en el lugar de los hechos, en la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga” de la ciudad Riobamba.

3.4 TIPOS DE ESTUDIO

3.4.1 Transversal

Se realizó la investigación en un periodo delimitado de tiempo en una población definida, con el propósito de analizar la variable en el momento dado.

3.5 UNIDAD DE ANÁLISIS

3.5.1 Población de estudio

El universo de estudio está conformado por los estudiantes de la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga”.

3.5.2 Tamaño de muestra

La muestra es no probabilística e intencionada, con 60 estudiantes de Noveno Año, paralelos “A” y “B” de la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga”

Cuadro 1: Muestra de Investigación.

Estratos Estudiantes	Noveno “A”	Noveno “B”	Frecuencia	Porcentaje
Varones	13	15	28	47%
Mujeres	15	17	32	53%
Total			60	100%

Fuente: Lista de estudiantes de la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay (2019)

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuadro 2: Técnicas e Instrumentos

Variable de estudio	Técnica	Instrumento	Descripción
Comunicación asertiva	Encuesta	Cuestionario	Está compuesta por 10 preguntas sobre la comunicación asertiva

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay (2019)

3.7 Técnicas de análisis e interpretación de la información

La información recolectada se procesará de la siguiente manera:

- Elaboración del instrumento.
- Revisión y aprobación del instrumento investigativo.
- Aplicación del instrumento.
- Tabulación y representación gráfica de los resultados.
- Análisis e interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

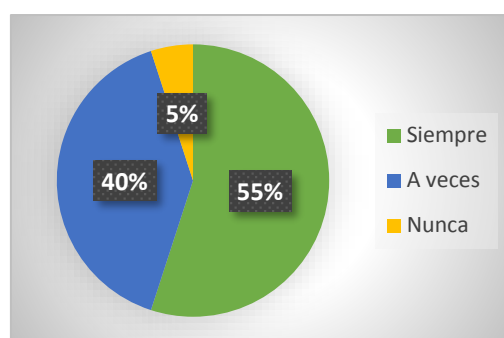
Cuadro 3: ¿Usted es claro, directo y respetuoso al comunicarse con sus compañeros?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	55%
A veces	24	40%
Nunca	3	5%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

Gráfico N° 1



Fuente: Cuadro 3

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

ANÁLISIS

Del total de 60 estudiantes que corresponde al 100%, 33 de ellos que equivalen al 55% siempre están claros, son directos y respetuosos al comunicarse, 24 estudiantes que representa al 40% a veces y 3 estudiantes que constituyen un 5% nunca se comunican congruentemente.

INTERPRETACIÓN

De los datos obtenidos, se puede concluir que la mayoría de los estudiantes son claros, directos y respetuosos al comunicarse con sus compañeros; demostrando su seguridad y autoconfianza al momento de interrelacionarse con los demás, mejorando la capacidad de expresión e imagen social, siendo la más óptima para tener buenas relaciones interpersonales.

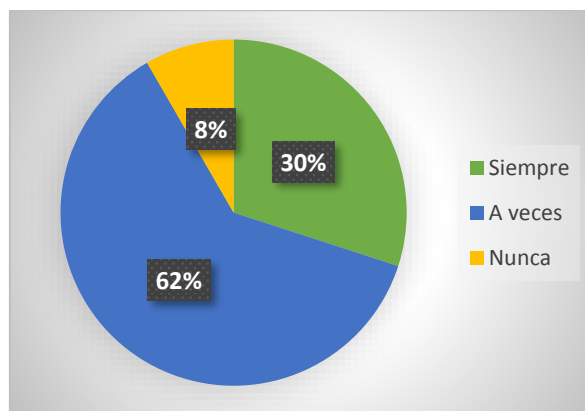
Cuadro 4: ¿Expresa con facilidad sus sentimientos y emociones con los demás compañeros?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	30%
A veces	37	62%
Nunca	5	8%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos "A" y "B"

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

Gráfico N° 2



Fuente: Cuadro 4

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

ANÁLISIS

Se evidenció que 18 estudiantes que representan al 30%, expresan sus emociones y sentimientos siempre, mientras que 37 estudiantes que corresponde al 62% lo demuestran a veces y 5 estudiantes que corresponden al 8% no lo demuestran nunca, estos resultados son obtenidos de un total de 60 estudiantes que corresponden al 100%

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos se pudo identificar que un alto porcentaje de estudiantes solo a veces expresan sus emociones y sentimientos con los demás, lo que nos lleva a la conclusión de que los alumnos no son sinceros al momento de expresarse, y esto puede ser resultado de varios factores como la inseguridad, ansiedad e incluso en algunos casos debido a la depresión.

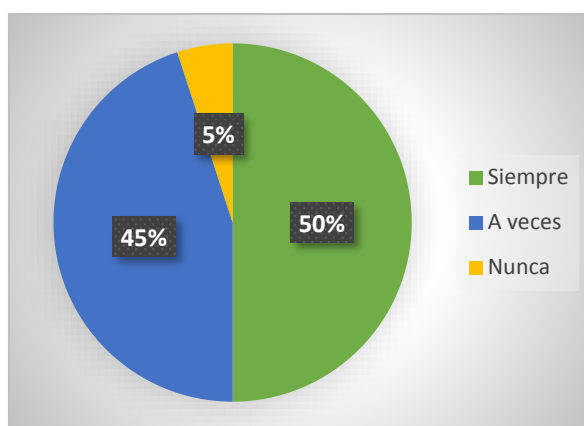
Cuadro 5: ¿Demuestra seguridad y confianza en sí mismo cuando se relacionan con sus compañeros?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	50%
A veces	27	45%
Nunca	3	5%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay (2019)

Gráfico N° 3



Fuente: Cuadro 5

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay (2019)

ANÁLISIS

De los 60 estudiantes se evidenció que, 30 estudiantes que representan al 50% siempre demuestran seguridad y confianza en sí mismo al relacionarse con sus compañeros, mientras que 27 equivalentes al 45% lo hacen a veces y 3 estudiantes optaron por la opción nunca que corresponde al 5%.

INTERPRETACIÓN

De los estudiantes encuestados la mitad de ellos siempre manifiestan seguridad y confianza en ellos mismos al relacionarse con sus compañeros, demostrando su alta autoestima, interés y sinceridad, sin intimidar al receptor del mensaje.

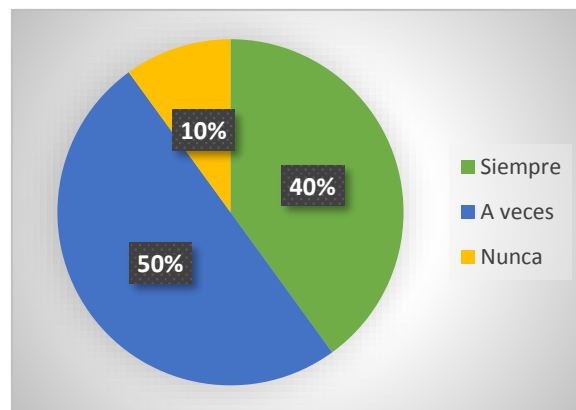
Cuadro 6: ¿Puede aceptar las críticas constructivas que recibe de sus compañeros, sin enojarse?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	40%
A veces	30	50%
Nunca	6	10%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

Gráfico N° 4



Fuente: Cuadro 6

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

ANÁLISIS

De los 60 estudiantes, 24 equivalentes al 40% siempre aceptan las críticas constructivas de sus compañeros, mientras que 30 que representan al 50% lo hacen a veces y los 6 estudiantes que corresponden al 10% nunca lo aceptan.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo al resultado obtenido de las encuestas la mitad de los estudiantes, tiene un nivel intermedio de madurez emocional, pues ellos aceptan las críticas constructivas, sin crear problemas, ni dificultades, porque saben que es una oportunidad de mejorar como persona y crecer emocionalmente, estableciendo así relaciones auténticas con los demás seres humanos.

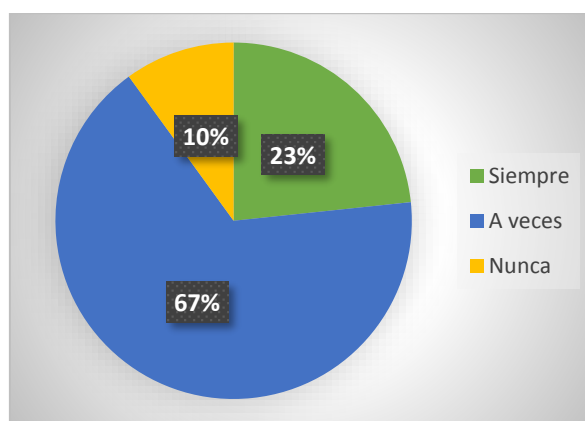
Cuadro 7: ¿Puede mantener el contacto visual con sus compañeros cuando expresa sus sentimientos, deseos y emociones de forma positiva?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	23%
A veces	40	67%
Nunca	6	10%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

Gráfico N° 5



Fuente: Cuadro 7

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

ANÁLISIS

El resultado de la encuesta muestra que, de los 60 estudiantes, 14 que equivalen al 23% siempre mantienen contacto visual con la persona que hablan, 40 que representan al 67% a veces y los 6 restantes corresponde al 10% nunca.

INTERPRETACIÓN

Se puede deducir que un grupo mayoritario de los estudiantes tienen la capacidad de mantener contacto visual con sus compañeros, al menos por un momento o cuando tienen la suficiente confianza para expresar lo que sienten; un mínimo porcentaje de estudiantes no mantiene contacto visual cuando se relaciona con los demás, demostrando su inseguridad y baja autoestima, donde adoptan un lenguaje corporal y posturas inapropiadas.

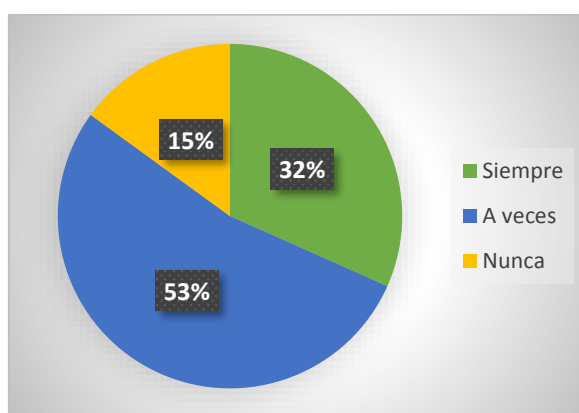
Cuadro 8: Cuándo existe algo que le molesta ¿es capaz de comunicarse apropiadamente?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	32%
A veces	32	53%
Nunca	9	15%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

Gráfico N° 6



Fuente: Cuadro 8

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

ANÁLISIS

De 60 estudiantes encuestados, 19 que representan al 32% siempre son capaces de comunicarse apropiadamente, 32 que equivalen al 53% a veces y 9 que corresponden al 15% nunca lo hacen.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, la mayor cantidad de los estudiantes solo a veces se comunican apropiadamente cuando se encuentran molestos por algo, en estos casos, las personas mencionadas tienden a dejarse llevar por sus emociones, dejando de lado la objetividad en su comunicación, y mostrando cierto grado de inmadurez al no expresar sus sentimientos.

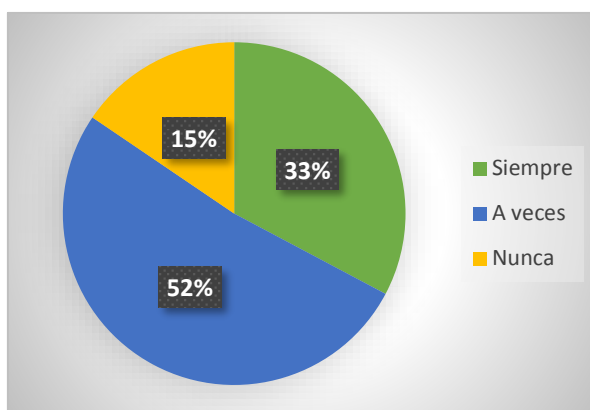
Cuadro 9: ¿Se le hace fácil pedir ayuda a sus docentes o compañeros, cuando no entiende algo en clases?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	40%
A veces	30	50%
Nunca	9	10%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay

Gráfico N° 7



Fuente: Cuadro 9

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay

ANÁLISIS

Se ha evidenciado que, de los 60 estudiantes, 19 que representan al 33% siempre piden ayuda en clases cuando tienen dudas o entienden algo, 30 equivalente al 52% a veces y 9 que corresponden al 15% nunca.

INTERPRETACIÓN

De los estudiantes encuestados la mayoría solo a veces piden ayuda a sus maestros y/o compañeros, porque tienen miedo al rechazo o a ser juzgados por no entender ciertas cosas en clases; demostrando su baja autoestima y falta de confianza en sí mismos.

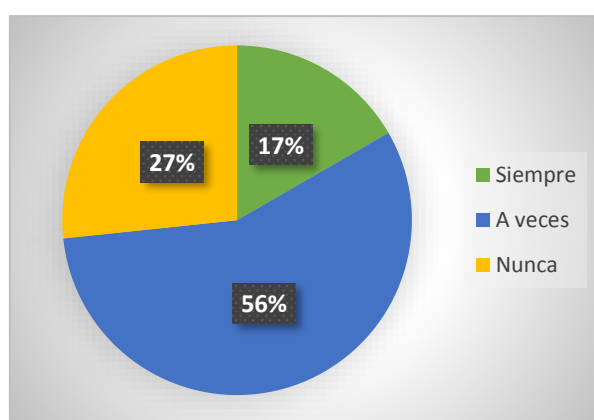
Cuadro 10: ¿Comunica sus pensamientos, opiniones y discrepancias sobre temas que no están de acuerdo, de forma clara y sin irritarse?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	17%
A veces	34	56%
Nunca	16	27%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johana Huaraca Ñañañay

Gráfico N° 8



Fuente: Cuadro 10

Elaborado por: Cecivel Johana Huaraca Ñañañay (2019)

ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados de los 60 encuestados, 10 que representa al 17% siempre comunican sus pensamientos, opiniones y discrepancias de algún tema en el que no están de acuerdo, 34 correspondiente al 56% a veces y 16 equivalente al 27% nunca.

INTERPRETACIÓN

La encuesta nos indica que el mayor porcentaje de estudiantes en ciertas ocasiones comunican realmente sus ideas, pensamientos y sentimientos sobre temas que les incomoda, molesta o simplemente no están de acuerdo, lo que genera miedo a los demás, ansiedad y siempre culpan a los otros en lugar de ser hacerse responsables de sus problemas, por lo tanto, no demuestran un grado de madurez adecuada.

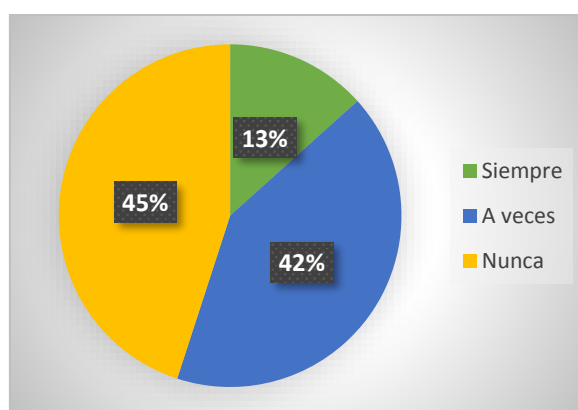
Cuadro 11: Cuándo usted se comunica ante los docentes y sus compañeros ¿ellos les ponen atención para escucharle?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	13%
A veces	25	42%
Nunca	27	45%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

Gráfico N° 9



Fuente: Cuadro 11

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta indican que, de 60 estudiantes, 8 que equivalen al 13% siempre son escuchados con gusto cuando se expresan ante docentes y/o compañeros, mientras que 25 de ellos que representan al 42% a veces y los 27 restantes equivalente al 45% nunca.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo al resultado de la pregunta se ha evidenciado que el mayor porcentaje de estudiantes encuestados nunca se comunican con los docentes y compañeros, ellos nos les prestan atención, porque creen o piensan que a los demás no les gusta escucharlos cuando ellos participan sobre diversos temas y esto puede significar que ellos tienen una baja autoestima, inseguridad y dificultad para relacionarse con los demás.

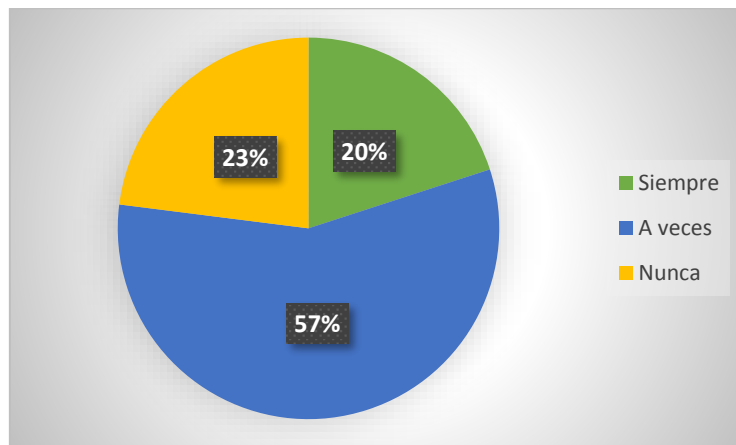
Cuadro 12: ¿Usted puede aceptar halagos de parte de los docentes y sus compañeros de forma positiva?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	20%
A veces	34	57%
Nunca	14	23%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay (2019)

Gráfico N° 10



Fuente: Cuadro 12

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay (2019)

ANÁLISIS

De acuerdo al resultado de 60 estudiantes, 12 que equivalen al 20% siempre aceptan los halagos, 34 que representan al 57% a veces y a los 14 estudiantes que corresponden al 23% nunca aceptan halagos.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la gráfica que existe un gran porcentaje de estudiantes que a veces les gusta recibir halagos por parte de los docentes, compañeros, amigos, entre otros; porque al aceptar halagos están demostrando su seguridad, autoestima y estabilidad emocional. Un porcentaje mínimo de estudiantes les gusta siempre ser halagados, esto es una gran satisfacción para quien lo pronuncia y para quien lo recibe, ya que como seres vivos disfrutamos de hacer sentir bien a los que nos rodean.

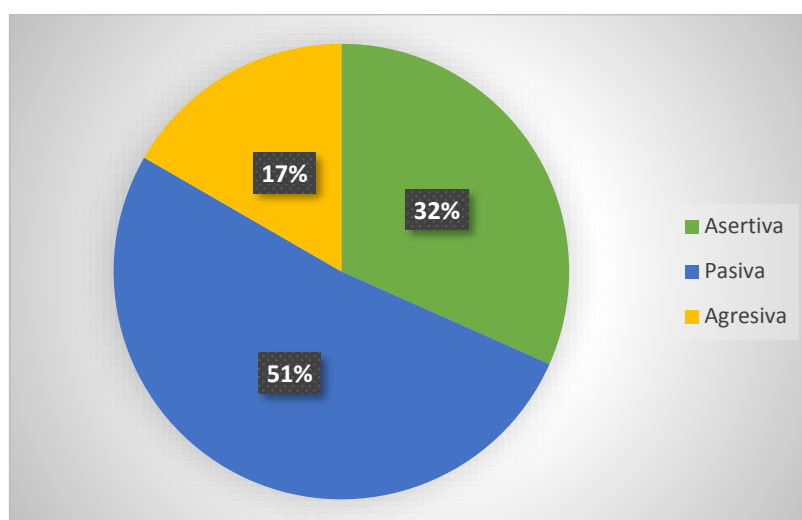
Cuadro 13: Tipos de comunicación

Tipos de comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Asertiva	19	32%
Pasiva	31	51%
Agresiva	10	17%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

Gráfico N° 11



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

ANÁLISIS

Se ha podido evidenciar que, de los 60 estudiantes, 19 que representan 32% son asertivos, 31 que equivale al 51% son pasivos y a los 10 estudiantes que corresponden 17% son agresivos.

INTERPRETACIÓN

Mediante los resultados obtenidos se ha identificado que la mayoría de los estudiantes se comunica de manera pasiva, esto demuestra que tienen dificultades para comunicarse con los demás compañeros y eso afecta en la autoestima de los jóvenes.

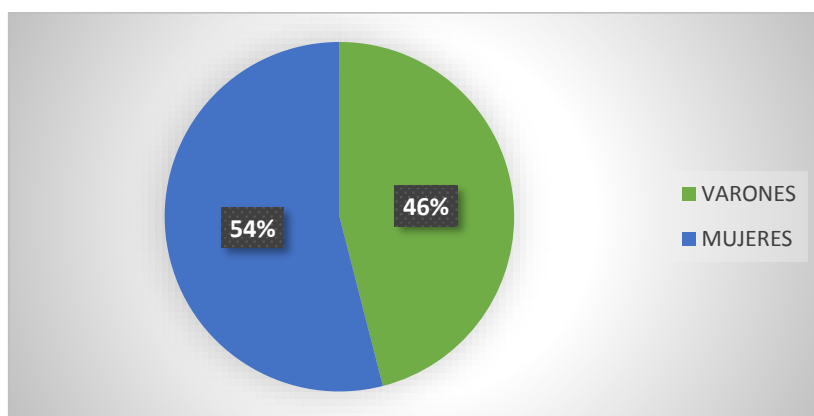
Cuadro 14: Análisis del proceso comunicacional entre varones y mujeres

VARONES				MUJERES			
Preguntas	Siempre	A veces	Nunca	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
1	15	11	2	1	18	13	1
2	10	15	3	2	8	22	2
3	16	10	2	3	14	17	1
4	12	15	1	4	12	15	5
5	6	19	3	5	8	21	3
6	9	13	6	6	10	19	3
7	5	18	5	7	14	12	6
8	6	12	10	8	4	22	6
9	3	12	13	9	5	13	14
10	5	14	5	10	7	20	9
Valor	87	139	50	Valor	100	174	50
		Total	46%			Total	54%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

Gráfico N° 12



Fuente: Cuadro 13

Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)

ANÁLISIS

Al realizar el análisis de la encuesta se obtuvieron los resultados de una muestra de 60 estudiantes, en la cual se evidencia que las mujeres representan un porcentaje más alto del 54% que significa que ellas se comunican fácilmente con sus compañeros, docentes, entre otros, mientras que solo el 46% de los varones se comunican, esto nos lleva a la conclusión que ellos tienen inconvenientes de comunicarse con los demás.

INTERPRETACIÓN

Mediante el resultado del gráfico N°11 se puede observar que los estudiantes que tienen facilidad de comunicarse son las mujeres, porque ellas pueden expresar lo que sienten y piensan, sin lastimarse a sí mismas, ni herir a sus compañeros, autoridades, docentes y en su entorno social, manifestando su autoestima alta y seguridad; en cambio los varones tienen dificultades de comunicarse con los demás compañeros, porque no encuentran las palabras adecuadas, no dicen nada por miedo o vergüenza a decir lo que piensan, mostrando su falta de confianza en sí mismos y confusión al ignorar sus propios sentimientos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se identifica el tipo de comunicación de los estudiantes es pasiva, no existen buenas relaciones entre ellos por la dificultad para dialogar con sus compañeros, docentes, entre otros, por que no se conocen ellos mismos y/o ignoran sus propios sentimientos, esto se vio dentro del ámbito educativo y por ende se da en la sociedad.
- Se analizan los resultados entre varones y mujeres; donde se evidencia que las mujeres tienen un porcentaje alto, eso significa que pueden comunicarse fácilmente con los demás compañeros porque tienen seguridad y confianza en sí mismas, mientras que los varones tienen un porcentaje menor, eso representa que no son capaces de expresar sus pensamientos o puntos de vista por miedo al enfrentamiento por parte de los demás.

RECOMENDACIONES

- Implementar dinámicas de comunicación asertiva como: la foto proyección; en donde ellos se expresen libremente, y nos dicen cómo se identifican, como sienten como hijos, estudiantes, amigos; esto se hace con la finalidad de que los estudiantes se desenvuelvan de mejor manera al momento de comunicarse o dialogar con todas las personas que les rodean.
- Diseñar actividades escolares como: trabajo en equipo dentro o fuera del aula que les permitan participar activamente tanto a varones y mujeres para mejorar el proceso de comunicación, de tal forma que el mensaje que desea enviar el emisor llegue de manera correcta al receptor; con el objetivo de que cada uno de ellos refuercen su autoestima, seguridad y confianza en sí mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akros, E. (16 de Junio de 2018). Obtenido de <https://akroseducational.es/blog/ensena-a-los-ninos-a-desarrollar-la-comunicacion-asertiva/>
- Asensi, L. (13 de Abril de 2013). El Circulo Directivos de Alicante. Obtenido de <http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/>
- Briceño, G. (01 de Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.euston96.com/comunicacion-asertiva/>
- Cid, S. (22 de Octubre de 2016). Obtenido de <https://www.psicologoenmadrid.co/estilos-de-comunicacion/>
- Coelho, F. (30 de Mayo de 2019). Significados.com. Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion-asertiva/>
- Da Dalt de Mangione, E. C., & Difabio de Anglat, H. (2002). Interdisciplinaria. Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares, 119-140.
- Díaz, Natalia. (23 de Octubre de 2018). Comunicación pasiva: supera tu miedo a decir 'No'. Obtenido de <http://www.escuelamanagement.eu/desarrollo-personal/comunicacion-pasiva-supera-miedo-decir-no>
- Gonzalez, P. (24 de Abril de 2018). Un profesor. Recuperado el 18 de 11 de 2019, de Un profesor: <https://www.unprofesor.com/lengua-espanola/cuales-son-los-elementos-de-la-comunicacion-2447.html>
- Guerri, M. (10 de Marzo de 2018). Obtenido de <https://www.p psicoactiva.com/blog/la-inteligencia-emocional/>
- Mandel, E. (23 de Octubre de 2018). Obtenido de <https://www.p psicoactiva.com/blog/consiste-la-comunicacion-asertiva/>
- Martinez, T. (24 de Marzo de 2014). Características de la comunicación. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/214088711/CARACTERISTICAS-DE-LA-COMUNICACION>
- Menendez, M. (23 de Octubre de 2018). Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-comunicacion-asertiva-4168.html>
- Mugiti, A. (15 de Enero de 2012). Concepto de definición. Obtenido de <https://agilcom.wordpress.com/2012/01/15/comunicacion-agresiva/>
- Pérez, J. y. (2014). Obtenido de <https://definicion.de/consciente/>
- Raffino, María. (06 de Diciembre de 2019). La comunicación. Obtenido de <https://concepto.de/que-es-la-comunicacion/>
- Riso, W. (2018). El derecho a decir no. Colombia: Planeta S. A.
- Sánchez, F. (27 de Octubre de 2019). Obtenido de <https://www.lifeder.com/comunicacion-pasiva/>

Sánchez, F. (22 de Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.lifeder.com/comunicacion-pasiva/>

Serrano, M. (01 de Abril de 2013). La comunicación asertiva del director en el manejo de conflictos laborales. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos100/comunicacion-asertiva-del-director-manejo-conflictos-laborales/comunicacion-asertiva-del-director-manejo-conflictos-laborales3.shtml>

Thompson, Ivan. (2008). Que es comunicación. PromonegocioS net. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>

Yirda, A. (22 de Noviembre de 2019). Concepto de comunicación. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>

ANEXOS

ANEXO 1.- APROBACIÓN DEL TEMA Y TUTOR (RESOLUCIÓN DE COMSIÓN DE CARRERA)



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
HUMANAS Y TECNOLOGÍAS
1969 - 2019

Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL
Carrera de Psicopedagogía

ACTA N° 15

APROBACIÓN DE TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La Comisión de Carrera de Psicología Educativa, en reunión del 27 de Febrero de 2019, procede a revisar el pedido de aprobación del Tema de proyecto de Investigación, presentado por el/ la Sr/Señorita: **HUARACA ÑAUNAY CECIVEL JOHANNA** con CI 0603956095 estudiante de Séptimo Semestre, paralelo "A" de la Carrera, con el siguiente detalle:

TEMA PROPUESTO:

"La comunicación asertiva en los estudiantes de la Unidad Educativa "CAP: Edmundo Chiriboga" Riobamba-Chimborazo. Período Marzo-Agosto 2019"

TEMA APROBADO POR LA COMISIÓN CON FECHA: 27/02/2019

"LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA "CAP. EDMUNDO CHIRIBOGA", PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2019"

ÁREA DE CONOCIMIENTO: EDUCACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Educación Superior y Formación Profesional.

DOMINIO CIENTÍFICO: Desarrollo Socioeconómico y Educativo para el Fortalecimiento de la Institucionalidad Democrática y Ciudadano.

TEMA IGUAL A OTROS ANTERIORMENTE SI () NO (X)

APROBADO SI (X) NO ()

TUTOR CON (7) TEMAS ASIGNADOS

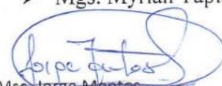
DOCENTE TUTOR:

- Dr. Claudio Maldonado.

DOCENTES MIEMBROS DEL TRIBUNAL:

TRIBUNAL 4

- > Dr. Patricio Guzmán
- > Mgs. Myrian Tapia


Msc. Jorge Montes
MIEMB. COM. CARRERA


Dra. Patricia Bravo Ph.D.
DIRECTORA DE CARRERA


Mgs. Luz Elisa Moreno A.
MIEMB. COM. CARRERA

Campus "La Dolorosa"

Av. Eloy Alfaro y 10 de Agosto

Telefonos. (593-3) 3730910 - Ext.



ANEXO 2.- APROBACIÓN DEL PERFIL DEL PROYECTO (RESOLUCIÓN DECANATO/ SECRETARIA DE LA FACULTAD)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No.0721- DFCEHT-UNACH-2019

Dra. Amparo Cazorla Basantes
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

CONSIDERANDO:

Que, el Estatuto de la Universidad Nacional de Chimborazo, en su Art. 144, literal a) expresa: "Decano, máxima autoridad académica de la Facultad, responsable de la gestión estratégica";

Que, el Estatuto de la Universidad Nacional de Chimborazo, en su Art. 146, numeral 16, determina que es atribución del decano de la Facultad resolver las solicitudes de personal académico, administrativo y estudiantes que no sean competencia expresa de órganos de mayor jerarquía"

Que, mediante solicitud dirigida a la Señora Decana de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías, el/a señor/ita: **Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay**, alumno/a de la carrera de **Psicología Educativa**, solicita **cambio de miembro de tribunal** del proyecto de investigación, aprobado con Resolución Administrativa 0411-DFCEHT-UNACH-2019;

Que, mediante informe justificativo la Comisión de Carrera de **Psicología Educativa**, aprueba la asignación de un nuevo miembro de tribunal para revisión y defensa del proyecto de investigación, en reemplazo de la Mgs. Myrián Alicia Tapia Arévalo;

Que, revisado el trámite correspondiente, el proceso cumple con las exigencias pertinentes.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la normativa legal correspondiente;

RESUELVE:

1. Autorizar el pedido presentado por el/a señor/ita: **Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay**, estudiante/s de la carrera de **Psicología Educativa**, referente a la **asignación de un nuevo miembro de tribunal** para revisión y defensa del proyecto de investigación, aprobado con Resolución Administrativa 0411-DFCEHT-UNACH-2019, quedando conformado de la siguiente manera:

CARRERA	TEMA	ESTUDIANTES	TUTOR	TRIBUNAL
PSICOLOGÍA EDUCATIVA	"LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA "CAP. EDMUNDO CHIRIBOGA", PERÍODO ABRIL - AGOSTO 2019"	HUARACA ÑAUNAY CECIVEL JOHANNA	MGS. MALDONADO GAVILÁNEZ CLAUDIO EDUARDO	MGS. GUZMÁN YUCTA PATRICIO MARCELO MGS. RODRÍGUEZ VINTIMILLA ARACELI CAROLINA

Dada en la ciudad de Riobamba, a los veinte días del mes de diciembre de 2019.

Dra. Amparo Cazorla Basantes, PhD.
DECANA

Elaborado: Mgs. Zoila Jácome.



Campus "La Dolorosa"
Avda. Eloy Alfaro y 10 de Agosto.
Teléfonos: (593-3)3730910 - ext.3001

ANEXO 3.- CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN (DISTRITO-UNIDAD EDUCATIVA-INSTITUCIÓN)

Riobamba, 20 de Junio de 2019

Master
Edy Castillo
RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "CAP. EDMUNDO CHIRIBOGA"

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, yo **HUARACA ÑAÑAY CECIVEL JOHANNA** con CC: **0603956095**, estudiante de **OCTAVO SEMESTRE** de la carrera de **PSICOLOGÍA EDUCATIVA** de la **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y TECNOLOGÍAS** de la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**, me permito solicitar de la manera más comedida me autorice la aplicación de instrumentos de recolección de datos de mi proyecto de investigación titulado "**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA "CAP. EDMUNDO CHIRIBOGA", PERÍODO ABRIL – AGOSTO 2019**", en el **NOVENO AÑO, PARALELOS "A y B"**, en la institución de su acertada dirección.

Por la atención a la presente, le agradezco.

Atentamente,

Visto Bueno
Edy Castillo
2019/06/20




Huaraca Ñañay Cecivel Johanna
0603956095
cecivel.johanna@gmail.com
Telf: 0998695664

ANEXO 4.- IRD- INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS (UTILIZADOS EN LAS VARIABLES DE ESTUDIO)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS, Y
TECNOLOGÍAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA
ENCUESTA

TEMA DE TESIS

“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA CAP. EDMUNDO CHIRIBOGA”, PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2019”.

Indicaciones:

- La presente encuesta es anónima, por lo tanto las respuestas que usted se permita dar serán tratadas con toda la reserva del caso, por lo que le rogamos sea honesto/a.
- Lea detenidamente cada pregunta antes de proceder a señalar con una “X” las respuestas que usted considere más apropiadas (Una sola).

Sexo **Varón ()** **Mujer ()**

Curso: _____ **Paralelo:** _____

Fecha: _____

Nº	Preguntas	Opciones		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	¿Usted es claro, directo y respetuoso al comunicarse con sus compañeros?			
2	¿Expresa con facilidad sus sentimientos y emociones con los demás compañeros?			
3	¿Demuestra seguridad y confianza en sí mismo cuándo se relaciona con sus compañeros?			
4	¿Puede aceptar las críticas constructivas por parte de sus compañeros, sin enojarse?			
5	¿Puede mantener el contacto visual con sus compañeros cuando expresa sus sentimientos, deseos y emociones de forma positiva?			

6	Cuándo existe algo que le molesta, ¿es capaz de comunicarse apropiadamente?			
7	¿Se le hace fácil pedir ayuda a sus docentes o compañeros, cuando no entiende algo en clases?			
8	¿Comunica sus pensamientos, opiniones y discrepancias sobre temas que no están de acuerdo, de forma clara y sin irritarse?			
9	Cuándo usted se comunica ante los docentes y sus compañeros, ¿a ellos le ponen atención para escucharle?			
10	¿Usted puede aceptar halagos de parte de los docentes y sus compañeros de forma positiva?			

Gracias por su colaboración.

ANEXO 5.- MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1. VARIABLES	2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL	3. DIMENSIONES CATEGORÍAS	4. INDICADORES - ÍNDICES	5. ITEMS - PREGUNTAS
<p>1.1. Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación asertiva <p>TÉCNICA: Psicométrica</p> <p>Encuesta</p>	<p>La comunicación asertiva como habilidad social de relación es una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza. (Da Dalt de Mangione & Difabio de Anglat, 2002)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva • Comunicación pasiva • Comunicación agresiva 	<p>Las personas expresan claramente sus opiniones y sentimientos, y con firmeza abogan por sus derechos y necesidades sin violar los derechos de los demás</p> <p>La comunicación pasiva suele surgir de una baja autoestima.</p> <p>Los individuos expresan sus sentimientos y opiniones y abogan por sus necesidades de una manera que viola los derechos de los demás</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Usted es claro, directo y respetuoso al comunicarse con sus compañeros? 2 ¿Expresa con facilidad sus sentimientos y emociones con los demás compañeros? 3 ¿Demuestra seguridad y confianza en sí mismo cuando se relaciona con sus compañeros? 4 ¿Puede aceptar las críticas constructivas por parte de sus compañeros, sin enojarse? 5 ¿Puede mantener el contacto visual con sus compañeros cuando expresa sus sentimientos, deseos o emociones de forma positiva? 6 Cuando existe algo que le molesta, ¿es capaz de comunicarse apropiadamente? 7 ¿Se le hace fácil pedir ayuda a sus docentes o compañeros, cuando no entiende algo en clases? 8 ¿Comunica sus pensamientos, opiniones y discrepancias sobre temas que no están de acuerdo, de forma clara y sin irritarse? 9 Cuando usted se comunica ante los docentes y sus compañeros, ¿a ellos le ponen atención para escucharle? 10 ¿Usted puede aceptar halagos de parte de los docentes y sus compañeros de forma positiva?

ANEXO 6.- EVIDENCIAS DEL ESTUDIO DE CAMPO (FOTOS-INFORMES-CERTIFICACIONES)



Fuente: Aplicación de encuestas a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”
Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay (2019)



Fuente: Aplicación de encuestas a los estudiantes de Noveno Año Paralelos “A” y “B”
Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñauñay (2019)



Fuente: Aplicación de encuestas a los estudiantes de Noveno Año paralelos “A” y “B”
Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)



Fuente: Aplicación de encuestas a los estudiantes de Noveno Año Paralelos “A” y “B”
Elaborado por: Cecivel Johanna Huaraca Ñañañay (2019)