



## **ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS ESTUDIANTES  
DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
FEDERICO VILLARREAL - 2019

**Línea de investigación:**

**Educación para la sociedad del conocimiento**

Tesis para optar el grado académico de maestra en Docencia Universitaria

**Autora:**

Escudero Echevarría, Wilelmina

**Asesora:**

Aliaga Pacora, Alicia Agromelis  
(ORCID: 0000-0002-4608-2975)

**Jurado:**

Rojas Elera, Juan Julio  
Lozada Asparria, Elsa Margarita  
Moreno López, Wilder Emilio

**Lima - Perú**

**2021**



**Referencia:**

Escudero, W. (2021). *Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal - 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5257>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS  
ESTUDIANTES DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE IDIOMAS DE  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL - 2019

**Línea de investigación:**

**Educación para la sociedad del conocimiento**

Tesis para optar el grado académico de maestra en Docencia Universitaria

**Autora:**

Escudero Echevarría, Wilelmina

**Asesora:**

Aliaga Pacora, Alicia Agromelis

**Jurado:**

Rojas Elera, Juan Julio

Lozada Asparria, Elsa Margarita

Moreno López, Wilder Emilio

Lima - Perú

2021

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres, en especial a mi madre Wilelmina, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A Guadalupe, porque te amo infinitamente hijita.

Para todas las personas que me apoyaron, de una u otra manera, con sus consejos para continuar con mis objetivos planteados, y lograr de esta manera, ser mejor profesional.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por todas sus bendiciones, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por su apoyo incondicional, por llenar mi vida con sus valiosos consejos.

A mi amada hija, Guadalupe, por ser el motivo importante, que me impulsa a seguir logrando mis metas, ¡te amo Hija mía!

A mi asesora de tesis, Dra. Alicia Aliaga Pacora, principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento y colaboración permitió el desarrollo de la culminación de esta tesis de maestría.

Finalmente, a todas las personas especiales, que gracias a su apoyo moral me permitieron permanecer con empeño, dedicación y cariño, y a todos quienes contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito la meta propuesta.

## Indice

Agradecimiento.....	III
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
Indice.....	IV
Índice de Tablas .....	VI
Índice de Figuras.....	VIII
I. Introducción.....	11
1.1. Planteamiento del problema:.....	11
1.2. Descripción del problema: .....	12
1.3. Formulación del problema .....	13
-Problema general .....	13
-Problemas específicos: .....	13
1.4. Antecedentes .....	14
Investigaciones internacionales .....	14
Investigaciones nacionales.....	16
1.5. Justificación la investigación. ....	17
1.6. Limitaciones de la investigación:.....	19
1.7. Objetivos .....	19
-Objetivo general .....	19
-Objetivos específicos:.....	19
1.8. Hipótesis .....	20
1.8.1. Hipótesis general.....	20
1.8.2. Hipótesis específicas:.....	21

II. Marco Teórico .....	22
2.1. Marco Conceptual.....	22
2.2. Bases Teóricas .....	23
III. Método .....	33
3.1 Tipo de Investigación.....	33
3.2 Población y muestra .....	34
3.3. Operacionalización de variables: .....	36
3.4. Instrumentos.....	36
3.5 Procedimientos.....	38
3.6 Análisis de datos .....	39
IV. Resultados.....	40
4.1. Resultados por variables estudiadas.....	40
4.2 Prueba de normalidad .....	52
4.3 Prueba de hipótesis: .....	54
V. Discusión de Resultados .....	65
VI. Conclusiones.....	68
VII. Recomendaciones .....	70
VIII.Referencias.....	71
IX. Anexos .....	74
Anexo A: Matriz de consistencia .....	74
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.....	78

## Índice de tablas

Tabla 1 Muestra de estudio según el sexo .....	34
Tabla 2 Operacionalización de variables .....	36
Tabla 3 Habilidades sociales.....	40
Tabla 4 Autoexpresión de situaciones sociales.....	42
Tabla 5 Defensa de los propios derechos como consumidor .....	43
Tabla 6 Expresión de enfado o disconformidad .....	44
Tabla 7 Decir no y cortar interacciones .....	45
Tabla 8 Hacer peticiones.....	46
Tabla 9 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto .....	47
Tabla 10 Comunicación asertiva.....	48
Tabla 11 Estrategias asertivas .....	49
Tabla 12 Estilos asertivos .....	50
Tabla 13 Comunicación precisa.....	51
Tabla 14 Prueba de normalidad .....	52
Tabla 15 Prueba de kolmogorov-smirnov para la variable comunicación asertiva .....	53
Tabla 16 Ccorrelación rho de spearman habilidades sociales y la comunicación asertiva.....	55
Tabla 17 Correlación rho de spearman autoexpresión de situaciones sociales y la comunicación asertiva.....	57
Tabla 18 Correlación rho de spearman defensa de los propios derechos como consumidor y la comunicación asertiva .....	59
Tabla 19 Correlación rho de spearman expresión de enfado o disconformidad y la comunicación asertiva .....	60

Tabla 20	Correlación rho de spearman decir no y cortar interacciones y la comunicación asertiva.....	61
Tabla 21	Correlación rho de spearman hacer peticiones y la comunicación asertiva .....	63
Tabla 22	Correlación rho de spearman iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y la comunicación asertiva .....	64

## Índice de figuras

<b>Figura. 1</b> Muestra de estudio según el sexo .....	35
<b>Figura. 2</b> Habilidades sociales .....	41
<b>Figura. 3</b> Autoexpresión de situaciones sociales .....	42
<b>Figura. 4</b> Defensa de los propios derechos como consumidor .....	43
<b>Figura. 5</b> Expresión de enfado o disconformidad .....	44
<b>Figura. 6</b> Decir no y cortar interacciones.....	45
<b>Figura. 7</b> Hacer peticiones .....	46
<b>Figura 8</b> Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.....	47
<b>Figura. 9.</b> Comunicación asertiva .....	48
<b>Figura. 10</b> Estrategias asertivas .....	49
<b>Figura. 11</b> Estilos asertivos.....	50
<b>Figura. 12</b> Comunicación precisa .....	51

## Resumen

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, entendemos como habilidades sociales a la capacidad que tienen las personas de comunicarse e interrelacionarse con los demás; así mismo la comunicación asertiva es considerada como la capacidad que tiene las personas de comunicarse con elocuencia, serenidad y una conducta asertiva. Se trabajó con la investigación sustantiva, diseño descriptivo correlacional, siendo la muestra 84 estudiantes de inglés del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, a quienes se les aplicó dos encuestas para medir las variables: La variable habilidades sociales, estuvo formada por seis dimensiones: Autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones y iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y la otra variable fue la comunicación asertiva, compuesta por tres dimensiones: Estrategias asertiva, estilos asertivos y la comunicación precisa, se comprobó la hipótesis general llegando a concluir que existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación precisa de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con un  $r= ,292$  y un  $p=0, 007$  que es menor de 0,05.

**Palabras clave:** Habilidades sociales, hacer peticiones, expresión de disconformidad, comunicación asertiva, estilos asertivos.

## Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between social skills and assertive communication of the students of the University Language Center of the National University Federico Villarreal- 2019, we understand as social skills to the ability of people to communicate and interrelate with others; Likewise, assertive communication is considered as the ability of people to communicate with eloquence, serenity and assertive behavior. We worked with the substantive research, correlational descriptive design, being the sample 84 English students of the University Center of Languages of the National University Federico Villarreal, to whom two surveys were applied to measure the variables: The variable social skills, was formed by Six dimensions: Self-expression of social situations, defense of one's rights as a consumer, expression of anger or disagreement, saying no and cutting off interactions, making requests and initiating positive interactions with the opposite sex and the other variables was assertive communication, consisting of three Dimensions: Assertive strategies, assertive styles and precise communication, the general hypothesis was verified, concluding that there is a relationship between social skills and precise communication of the students of the University Language Center of the National University Federico Villarreal- 2019, with a  $r = .292$  and a  $p = 0,007$  which is less than 0.05.

**Keywords:** Social skills, making requests, expression of disagreement, assertive communication, assertive styles.

## I. Introducción

La presente investigación lleva por título “Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal – 2019”, cuyo objetivo fundamental es determinar la relación entre las variables de estudio, la investigación se llevó a cabo con 84 estudiantes, del curso de inglés intermedio en el Centro Universitario de Idiomas de la UNFV, se aplicó la investigación sustantiva, con diseño descriptivo correlacional. Llegando a la conclusión que existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación precisa de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con un  $r= ,292$  y un  $p=0, 007$  que es menor de 0,05.

La investigación se ha organizado en capítulos de acuerdo al esquema propuesto por la Escuela Universitaria de Posgrado de la UNFV.

### 1.1. Planteamiento del problema:

Muy a menudo se observa cambios significativos en todos los niveles. Sin embargo, se rescata en todo orden la importancia de las habilidades sociales que tengan las personas. Entendida como la manifestación de sus actitudes frente a hechos, acontecimientos del día a día. En la presente investigación abordaremos este tema y su relación con la comunicación asertiva, de los estudiantes que cursan el idioma inglés del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Se ha observado que la gran mayoría de los estudiantes son de diferentes carreras como abogados, médicos, ingenieros, docentes de carrera, que actualmente estudian el idioma inglés que es requisito para obtener el grado tanto de maestro como de doctor. Observándose en ellos

asisten al centro a estudiar una segunda o tercera lengua, dentro de un horario establecido, quizá sea esa una de las razones por las que no establecen una comunicación más amena y en relación a las habilidades sociales sólo se da dentro del proceso de enseñanza aprendizaje y quizá como están en proceso de aprendizaje de otra lengua la manifestación de expresión es sólo de acuerdo a lo que vienen aprendiendo y con cierta dificultad y limitaciones. Es importante considerar la iniciativa de la Organización Mundial de la Salud, de impulsar la educación en habilidades sociales en escuelas y colegios, porque existen tantas diferencias en la cultura como en los estilos de vida, ya que los jóvenes no se encuentran preparados y con destrezas necesarias para enfrentar los desafíos y presiones constantes del mundo contemporáneo. Siempre se ha considerado y se asume que la juventud aprende en el camino, cuando eso no es cierto, ya que la educación no la considera, menos en la familia por lo tanto hay tienen muchas desventajas a ello se suma la falta de equidad y postergación material y psicosocial (Mantilla, 1999).

Si el Centro Universitario, no implementa algún tipo de talleres tanto a los docentes a fin de garantizar el empleo de diferentes técnicas y estrategias de enseñanza aprendizaje, como talleres de oratoria, canto, dramatización, los estudiantes tendrán dificultad para el desarrollo de estas habilidades que son importantes para el desarrollo y desempeño profesional.

## **1.2. Descripción del problema:**

Es importante recomendar al Centro Universitario la implementación de talleres tanto para los docentes y estudiantes, tengan un monitoreo permanente a fin de conocer permanentemente del desarrollo y/o avance con la finalidad de hacer los reajustes necesarios y elevar la calidad educativa de los estudiantes.

El desarrollo de habilidades permite a las personas adquirir las competencias que necesita para afrontar los retos del día a día y construir su proyecto de vida, dentro de las habilidades sociales más importantes tenemos, la autoestima, el asertividad, la comunicación y la toma de decisiones las cuales le permitirán ser una mejor persona que y que responderá muy bien ante cualquier circunstancia.

### 1.3. Formulación del problema

#### *-Problema general*

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?

#### *Problemas específicos:*

¿Qué relación existe entre la **autoexpresión de situaciones sociales** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?

¿Qué relación existe entre la **defensa de los propios derechos como consumidor** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?

¿Qué relación existe entre la **expresión de enfado o disconformidad** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?

¿Qué relación existe entre **decir no y cortar interacciones** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?

¿Qué relación existe entre **hacer peticiones** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?

¿Qué relación existe entre **iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?

#### **1.4. Antecedentes**

##### ***Investigaciones internacionales***

Proaño (2016), en su trabajo: “Habilidades sociales y ansiedad en estudiantes de octavo, noveno y décimo grado de la Unidad Educativa Dr. Ricardo Cornejo Rosales”, para optar el grado académico de Magister en Tratamiento a las Dificultades de Aprendizaje, de la Universidad Central del Ecuador, dentro de sus conclusiones señala:

- ✓ Que a mayor desarrollo en las habilidades sociales menor será ansiedad y viceversa.
- ✓ De toda la población universo se concluye que el 30% tiene malas habilidades sociales y el 5% tiene excelentes habilidades sociales.
- ✓ 45 estudiantes de la población de estudio presentan un estado ansioso elevado.
- ✓ Es importante diseñar y proporcionar un Programa de entrenamiento de las habilidades sociales y técnicas que permita disminuir los niveles de ansiedad en los estudiantes.

Rivera (2016), en su tesis: “Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar”, para optar el grado académico de Maestro en Educación de la Universidad Libre, llega a las siguientes conclusiones:

Se consigue diseñar una propuesta pedagógica , en respuesta a las necesidades e intereses identificados, respecto a las falencias en las relaciones interpersonales por parte de los miembros del curso 702J.M., Se destacan especialmente aquellas relacionadas con fallas en la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos u opiniones, sin amenazar a los demás o vulnerar sus derechos; la propuesta pretendió contribuir al fortalecimiento de las habilidades en comunicación asertiva de los alumnos, para el mejoramiento de la convivencia escolar .

El desarrollo de la investigación permitió el cumplimiento de los objetivos propuestos y evidenció que a través de la implementación de la propuesta pedagógica planteada se consiguió disminuir las conductas no asertivas dentro del aula y el establecimiento de relaciones de poder entre pares, teniendo en cuenta que a partir de desarrollo de las actividades, los estudiantes consiguieron reconocer los errores que constantemente cometían en su manera de comunicar sentimientos u opiniones a los demás.

Marchena (2016), en su investigación: “Comunicación asertiva una propuesta desde la producción de cambios significativos en el desempeño laboral educativo”, para optar el grado académico de Maestro en Investigación Educativa, de la Universidad de Carabobo, concluye:

Se debe tener muy claro, el estilo de comunicación asertiva, no es fórmula mágica para cambiar al otro, pero permite decir necesidades y obtener acuerdos, se deben tener presentes los límites en las relaciones interpersonales, cuando se desarrolla una conducta asertiva, el

individuo comprende, que no se va a defender de sus semejantes, sino que se va hacer respetar, que no va a ganar, sino a negociar para conseguir puntos de equilibrio en la dinámica social donde se desenvuelve.

### ***Investigaciones nacionales***

Silva (2017), en su tesis: “Autoestima y habilidades sociales en estudiantes de 5 años de la Institución Educativa Inicial N° 105 – Jicamarca – 2017”, para optar el grado académico de Maestra en Psicología Educativa, de la Universidad César Vallejo, concluye lo siguiente:

Para la hipótesis general podemos concluir que existe una relación significativa entre la autoestima y las habilidades.

Para la Hipótesis específica 1, concluye que existe relación entre la autoestima familiar y habilidades básicas en los estudiantes.

Para la Hipótesis específica 2 podemos concluir que existe relación entre la autoestima personal y habilidades avanzadas en los estudiantes.

Para la Hipótesis específica 3 podemos concluir que existe relación entre la autoestima emocional y habilidades relacionadas a los sentimientos en los estudiantes.

Para la Hipótesis específica 4 podemos concluir que existe relación entre la autoestima social y habilidades alternativas a la agresión en los estudiantes.

Carranza (2014), en su investigación: “Funcionamiento familiar y habilidades sociales en adolescentes”, para optar el grado académico de Maestra en Salud Pública, de la Universidad Nacional de Trujillo, concluye:

Los adolescentes del INABIF fueron en su mayoría del tipo mediamente funcional (30%) e igual porcentaje para el mediamente disfuncional.

De los niveles de habilidades sociales predominantes se identificó que los adolescentes del INABIF, fueron en su mayoría del nivel de habilidades sociales muy alto (24%).

Existe relación significativa entre el tipo de funcionamiento familiar y el nivel de Habilidades Sociales en Adolescentes del INABIF.

Cano (2018), en su trabajo: “Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales en docentes de la Red 6, UGEL 05, San Juan de Lurigancho-2018”, para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, entre sus conclusiones señala:

La investigación demostró que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales

Respecto a la hipótesis específica 1, demostró que existe una relación significativa entre el estilo de la comunicación y las relaciones interpersonales.

La presente investigación en relación a la hipótesis específica 2, demostró que existe una relación significativa entre la dirección de la comunicación y las relaciones interpersonales.

### **1.5. Justificación la investigación.**

*Justificación práctica:* La investigación nos ha permitido determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, cuyos resultados servirán para realizar recomendaciones que deben de considerar en su plan anual.

**Justificación teórica:** Consideramos que las habilidades sociales permiten interrelacionarse con los demás evitando futuros problemas de interrelacionar con los demás. Asimismo, la comunicación asertiva cumple un papel importante en las relaciones de los estudiantes, que es la manera como se transmite el mensaje. Siendo habilidades blandas importantes para el desarrollo personal y profesional de los estudiantes.

**Justificación metodológica:** El presente trabajo se aplicó la Investigación Sustantiva con diseño correlacional. A su mismo los resultados tuvieron como base las encuestas pertinentes a cada variable de estudio.

**Importancia:** Los resultados de esta investigación nos permitió conocer el estado actual de las relaciones interpersonales de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, teniendo en cuenta sus habilidades sociales y el nivel de comunicación, lo cual nos sirvió llevar a cabo recomendaciones que le servirá al Centro Universitario.

Así mismo consideramos:

**Relevancia:** Con los resultados de la investigación se benefician los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, ya que al conocer el estado actual se pueden plantear planes de mejora y el trabajo de ejes transversales.

**Trascendencia:** En los actuales momentos todas las universidades están siendo evaluadas para lograr el licenciamiento, por lo tanto, el Centro Universitario de Idiomas, no es ajeno a este proceso. La investigación, como ya la hemos planteado líneas arriba, servirá para recomendar.

**Originalidad:** La presente tesis es elaborada respetando las normas de redacción y citando correctamente a las fuentes que se toman como referencia para el desarrollo.

### **1.6. Limitaciones de la investigación:**

Consideramos las siguientes limitaciones:

**Espacial:** la presente investigación sólo abarca a los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas, no pudiéndose generalizar la investigación para todos los estudiantes de la universidad. Sin embargo, es importante mencionar que los resultados son importantes.

**Recursos:** La falta de financiamiento, para llevar a cabo investigaciones por parte de entidades nacionales y particulares.

**Tiempo:** No se ha observado ningún tipo de limitación.

### **1.7. Objetivos**

#### ***-Objetivo general***

Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

#### ***-Objetivos específicos:***

Identificar la relación que existe entre la **autoexpresión de situaciones sociales** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Describir la relación que existe entre la **defensa de los propios derechos como consumidor** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Caracterizar la relación que existe entre la **expresión de enfado o disconformidad** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Describir la relación que existe entre **decir no y cortar interacciones** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Identificar la relación que existe entre **hacer peticiones** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Caracterizar la relación que existe entre **iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis general***

Existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

### ***1.8.2. Hipótesis específicas:***

Existe relación entre la **autoexpresión de situaciones sociales** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Existe relación entre la **defensa de los propios derechos como consumidor** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Existe relación entre la **expresión de enfado o disconformidad** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Existe relación entre **decir no y cortar interacciones** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Existe relación entre **hacer peticiones** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Existe relación entre **iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

## II. Marco Teórico

### 2.1. Marco Conceptual

#### *Asertividad:*

El asertividad significa exponer honestamente los sentimientos en dejar se tener en cuenta los derechos de uno mismo y pisotear los derechos de los demás. (Ministerio de Salud, 2005)

#### *Autocontrol*

Define el autocontrol como la capacidad de controlar nuestras emociones y sentimientos adecuándolos a los momentos, es la capacidad de tranquilizarte y equilibrarse y de tener claro las consecuencias de ausencia. (Goleman, 1995)

#### *Comunicación:*

La comunicación es un acto dinámico en el que los sujetos entran en contacto, cada uno con su forma de ser. Es, por tanto, un encuentro de mentes y realidades. (Hernández, 1999)

#### *Empatía:*

Define la empatía como el reconocimiento de las emociones ajenas. Es la habilidad que nos permite concebir las carencias, emociones o dificultades de los demás, colocándose en su lugar o en sus zapatos para corresponder adecuadamente a sus reacciones emocionales; es decir, es la habilidad de conocer y entender lo que siente la otra persona. La empatía se logra escuchando a los demás, viendo las necesidades del otro, poniéndonos en situación del otro. (Goleman, 1995)

***Habilidad social:***

Es la conducta apropiada que se da en un determinado contexto, la cual está llena de diversos factores como la edad, el nivel educativo, valores, creencias, entre otros. Además, esta manera correcta de actuar va a depender de la sociedad o los individuos que tienen el mismo nivel. (Caballo, 1993)

***Interacción:***

Consiste en la comprensión y estudio de la figura de los sistemas de comunicación. Es decir, la vida comprendida, percibida y vivida como relaciones que se mueven, mueven y son movidas por su acción recíproca, y con otras relaciones. (Galindo et al, 2005).

**2.2. Bases Teóricas*****Habilidades Sociales***

Definición de habilidades sociales: Para: Donjil y Cano (2014), Conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas.

Es decir, las habilidades sociales es la capacidad de relacionarnos con los demás.

Asimismo, el concepto incluye el manejo que tenga la persona acerca del asertividad, autoestima y también la inteligencia emocional, que es uno de los factores importantes de nuestro comportamiento. Es decir, debemos tener control de nuestras emociones, y que no sean las emociones las que nos ganen.

También es importante mencionar las creencias, valores, como percibimos y evaluamos la realidad, teniendo en cuenta que todo es aprehendido a lo largo de la vida.

También al respecto (Escala y Pujantell, 2014, citado por Pasihuan 2017, p. 8), menciona que “Las habilidades sociales son un tipo de aptitudes o destrezas que a los seres humanos nos permiten relacionarnos de manera más eficiente con otros individuos de nuestro entorno”. Consideramos pues que son consideradas como destrezas la manifestación de los sentimientos, opiniones, deseos, frustraciones, enojos, e incluso el saludar.

Tipos de Habilidades Sociales: Se dividen en grupos.

a) Grupo: Primeras habilidades sociales

1. Escuchar.
2. Iniciar una conversación.
3. Mantener una conversación.
4. Formular una pregunta.
5. Dar las gracias.
6. Presentarse.
7. Presentar a otras personas.
8. Hacer un cumplido.

b) Grupo: Habilidades sociales avanzadas

9. Pedir ayuda.
10. Participar.

11. Dar instrucciones.

12. Seguir instrucciones.

13. Disculparse.

14. Convencer a los demás.

c) Grupo: Habilidades relacionadas con los sentimientos

15. Conocer los propios sentimientos.

16. Expresar los sentimientos.

17. Comprender los sentimientos de los demás.

18. Enfrentarse con el enfado del otro.

19. Expresar afecto.

20. Resolver el miedo.

21. Auto-recompensarse.

d) Grupo: Habilidades alternativas a la agresión

22. Pedir permiso.

23. Compartir algo.

24. Ayudar a los demás.

25. Negociar.

26. Emplear el autocontrol.

27. Defender los propios derechos.

28. Responder a las bromas.

29. Evitar los problemas con los demás.

30. No entrar en peleas.

e) Grupo: Habilidades: para hacer frente al estrés

31. Formular una queja.

32. Responder a una queja.

33. Demostrar deportividad después del juego.

34. Resolver la vergüenza.

35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.

36. Defender a un amigo.

37. Responder a la persuasión.

38. Responder al fracaso.

39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.

40. Responder a una acusación.

41. Prepararse para una conversación difícil.

42. Hacer frente a las presiones de grupo.

f) Grupo: Habilidades de planificación

43. Tomar iniciativas.

44. Discernir sobre la causa de un problema.

45. Establecer un objetivo.
47. Recoger información.
48. Resolver los problemas según su importancia.
49. Tomar una decisión.
50. Concentrarse en una tarea.

a) **Áreas de las habilidades sociales:** Según Gismero (1997), docente de la Universidad Pontificia Comillas (Madrid), señala las siguientes áreas.

**Autoexpresión de situaciones sociales:** Este factor refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales, entrevistas laborales, tiendas, lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc. Obtener una alta puntuación indica facilidad para las interacciones en tales contextos. Para expresar las propias opiniones y sentimientos, hacer preguntas.

**Defensa de los propios derechos como consumidor:** Una alta puntuación refleja la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo (no dejar colarse a alguien en una fila o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc.,

**Expresión de enfado o disconformidad:** Una Alta puntuación en esta sub escala indica la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y / desacuerdos con otras personas. Una puntuación baja indicia la dificultad para expresar discrepancias y el preferir callarse lo que a uno le molesta con tal de evitar posibles conflictos con los demás (aunque se trate de amigos o familiares)

**Decir no y cortar interacciones:** Refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener (tanto con un vendedor como con amigos que quieren seguir charlando en un momento en que queremos interrumpir la conversación, o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación) así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo. Se trata de un aspecto de la aserción en lo que lo crucial es poder decir no a otras personas y cortar las interacciones - a corto o largo plazo - que no se desean mantener por más tiempo

**Hacer peticiones:** Esta dimensión refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos, sea a un amigo (que nos devuelva algo que le prestamos que nos haga un favor) o en situaciones de consumo (en un restaurante no nos traen algo tal como lo pedimos y queremos cambiarlo, o en una tienda nos dieron mal el cambio) Una puntuación alta indicaría que la persona que la obtiene es capaz de hacer peticiones semejantes a estas sin excesiva dificultad mientras que una baja puntuación indicaría la dificultad para expresar peticiones de lo que queremos a otras personas.

**Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto:** El factor se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (una conversación, pedir una cita...) y de poder hacer espontáneamente un cumplido un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo. En esta ocasión se trata de intercambios positivos. Una puntuación alta indica facilidad para tales conductas, es decir tener iniciativa para comenzar interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que nos gusta del mismo. Una baja puntuación indicaría dificultad para llevar a cabo espontáneamente y sin ansiedad tales conductas.

### *Comunicación asertiva*

**Lenguaje oral:** Para Pérez (2018), “La comunicación interpersonal la desarrollamos fundamentalmente de forma oral, que es la trasmisión de la información de manera verbal”( p. 4).

Es muy importante el contexto en el que nos encontramos, ya que de acuerdo a la situación en la que la persona se encuentra es que da sus apreciaciones. Entonces podemos afirmar que antes se debe prepara o pensar el mensaje que se va a transmitir, luego viene la formulación del mensaje, este debe ser:

- Claro
- Preciso
- Debe suscitar interes
- La entonación y pronunciación debe ser adecuada.

**Comunicación verbal:** Para transmitir los mensaje, se utilizan las palabras y es propia del ser humano, esta a su vez puede ser cara a car, a través de u medio informativo, haciendo uso de las TIC, etc. (Pérez, 2018).

Es importante señalar que la comunicación verbal se puede llevar a cabo a través de: Forma hablaba y escrita. Así mismo se deben de considerar dos principios básicos:

-La naturalización del aprendizaje, parte del conocimiento y sus que posee el interlocutor.

-Utilización activa del lenguaje, está en función del vocabulario, estructura, contenido, el tiempo que emplea.

Dentro de los rasgos del lenguaje verbal, podemos destacar:

**La arbitrariedad**, está en función de los símbolos que forma la palabra y el significado, por ejemplo, MESA, formado por cuatro letras, e inmediatamente, se nos vendrá a la mente un objeto de tablero con cuatro patas que sirva para escribir, si es en una oficina y en casa se dará uso en la cocina y en el comedor. Como podemos observar a ello se llama arbitrariedad.

**Linealidad**; hace mención que para entender primero se debe escuchar la o las palabras en su conjunto y luego contestar a fin de formarse el diálogo.

**Mutabilidad e inmutabilidad**; Está en relación que quizá en algún momento puede cambiar de significado.

**Estilos de comunicación humana**: Para Ferrero. y Martín (2013), menciona que existen tres estilos de comunicación humana:

- **Asertivo**; muestra una actitud integrativa y democrática, se adecúa al contexto, en todas sus respuestas se muestra entusiasta, proactivo, hay coherencia entre lo que dice y los gestos que realiza.
- **Poco asertivo**, muestra una actitud pasiva y es indiferente, no manifiesta sus emociones, a fin de no generar conflictos, por lo tanto, se deja imponer teniendo como resultados posteriores muchas veces conflictos que son difíciles de resolver.
- **No asertivo**; Este tipo de personas muestran una actitud agresiva y autoritaria, en sus mensajes transmite su desahogo emocional, busca que sus interlocutores se sometan.

**Definición de comunicación asertiva**: Como podemos observar la comunicación asertiva es una muestra de nuestra conducta y comportamiento, es una de las razones importantes por las que se debe educar nuestras actitudes, considerando sobre todo que a la

universidad asisten jóvenes adolescentes y que provienen muchos de ellos de hogares disfuncionales, no saben cómo comportarse o simplemente muestran una actitud poco asertiva o no asertiva, pero la educación debe ser integral, siendo una de las razones fundamentales de la presente investigación. Al respecto Montané (2008), menciona, que “el asertividad es una habilidad social esencial para el desempeño de la organización” (p.27), Lo que significa que todo profesional debe tener esta competencia bien desarrollada, ya que en todas las instituciones sean particulares, del estado se trabaja en equipo, por ende, es necesario contar con estas habilidades llamadas hoy en día habilidades blandas. A ello se suma las consideraciones que realiza D’ Armas (2010) dice acerca de la comunicación asertiva, señala que: “Es la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde prima el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales" (p. 39). Es una definición completa. En las aulas universitarias se debe potenciar a los estudiantes a fin de ser exitosos tanto personal como profesional.

**Dimensiones de la comunicación asertiva:** Para desarrollar el presente acápite consideramos a Berrocal (2017), quien señala las siguientes dimensiones:

**Estrategias asertivas;** Es muy importante que el líder de las pautas y/o maneje al grupo a fin de permitir que todos se manifiesten o lleven una comunicación de igualdad y con las mismas oportunidades, controlando bien sus emociones sin ofender ni imponer a nadie, más bien mostrando calma, que sea una comunicación en la que el grupo se cohesionen, que se desarrolle una comunicación empática, pensando en uno y los demás. Sobre todo, que en todo lugar de trabajos e necesita coordinación, llegar a un buen acuerdo. Por eso las instituciones de formación se deben preocupar en desarrollar e impartir técnicas de disminución de ansiedad,

respiración, alternativas de toma de decisiones, dominio de la inteligencia emocional. Son herramientas que apoyaran al ser humano que está constantemente en formación.

**Estilos asertivos;** al respecto Ferrero y Martín (2013), hace mención que este tipo de estilo es mostrar una actitud integral y democrática, esto se dará cuando la persona logre un equilibrio en el manejo de sus actitudes y su inteligencia emocional, será capaz de enfrentar críticas o desafíos sin alterarse, tanto verbal como gestual, sus actitudes serán muestra de madurez, respeto, llevará al dialogo, inspirará confianza, una persona con esas cualidades se comporta sólo cuando realmente sabe lo que quiere y tiene una meta clara, sin necesidad de marginar si sabotear a los demás.

**Comunicación precisa;** Es muy importante que desde el ambiente familiar tenga una buena influencia, así como en la escuela y sepa comunicarse con fluidez, sin necesidad de utilizar frases muy onerosas, como halago. Por lo tanto, la comunicación debe ser corta, clara, precisa, coherente entre el lenguaje oral y gestual.

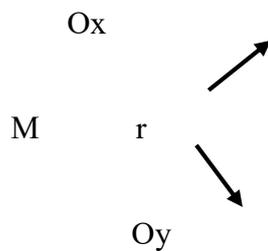
### III. Método

#### 3.1 Tipo de Investigación

Se trabajó con la Investigación Sustantiva, con sus niveles Descriptivo y Explicativo, para Sánchez y Reyes (2017), en su libro Metodología y Diseños de la investigación científica, define "... como aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad" (p. 38).

Asimismo, se aplicó el diseño descriptivo correlacional, con la finalidad de identificar la relación que existe entre las variables de estudio.

Cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

M ..... Es la muestra de investigación.

Ox ..... Es la variable (X): Habilidades sociales.

OY ..... Es la variable (Y): Comunicación asertiva

r..... Es el coeficiente de correlación entre ambas variables.

### 3.2 Población y muestra

La investigación se llevó a cabo en el Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, con los estudiantes que cursan actualmente la Fase de Intermedio del idioma inglés que son 84 estudiantes, del curso de inglés intermedio, que por ser un número manejable se trabajó con todos, siendo denominado población censal. Al respecto Ramírez (1999), afirma “**la población censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra**”.

Presentamos la muestra de estudio:

**Tabla 1**

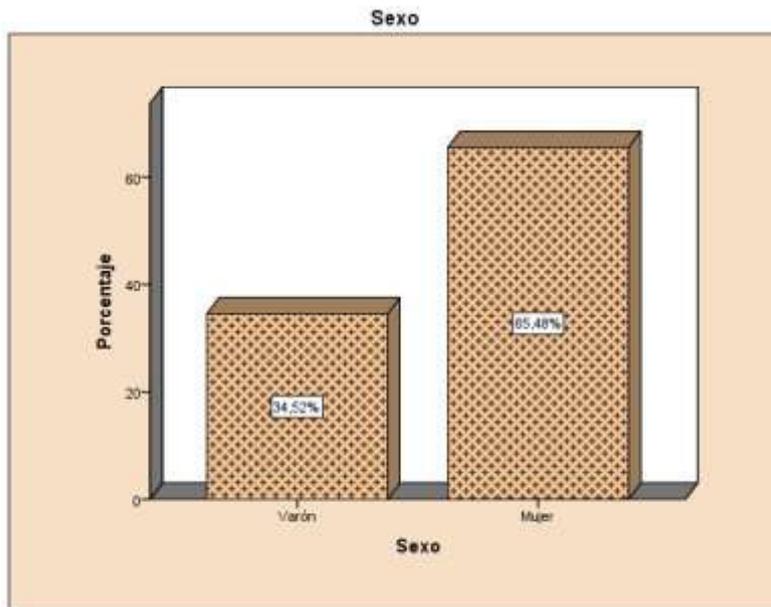
*Muestra de estudio según el sexo*

	Frecuencia	Porcentaje
Varón	29	34,5
Mujer	55	65,5
Total	84	100,0

**Nota.** Esta tabla muestra la calificación de ambos sexos

**Figura. 1**

*Muestra de estudio según el sexo*



*Nota.* La figura representa la encuesta aplicada a los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la UNFV - 2019, se obtuvo que el 65.48% son mujeres y el 34.52% son varones.

### 3.3. Operacionalización de variables:

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	1. Autoexpresión de situaciones sociales	- Expresarse uno mismo de forma espontánea - Facilidad para expresar opiniones
	2. Defensa de los propios derechos como consumidor	- Expresión de conductas asertivas
	3. Expresión de enfado o disconformidad	- Capacidad de expresar enfado
	4. Decir no y cortar interacciones	- Habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener
	5. Hacer peticiones	- Expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos.
	6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	- Habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>	1. Estrategias asertivas	- Control de emociones - Gesticulación verbal
	2. Estilos asertivos	- Elocuencia y serenidad - Pensamiento y conducta asertiva
	3. Comunicación precisa	- Conversación directa - Personalidad asertiva

*Nota.* Esta tabla muestra las variables y sus indicadores

### 3.4. Instrumentos

- Para la Variable (X): Habilidades Sociales

Ficha técnica

**Nombre del Instrumento:** Escala de Habilidades Sociales EHS

**Autor:** Elena Gimero Gonzales – Universidad Pontificia Comillas  
(Madrid)

Administración: Individual.

**Tiempo Aplicación:** En promedio de 20 minutos.

**Propiedades psicométricas:** La variable, está compuesta por 6 dimensiones:

1. Autoexpresión de situaciones sociales
2. Defensa de los propios derechos como consumidor
3. Expresión de enfado o disconformidad
4. Decir no y cortar interacciones
5. Hacer peticiones

- Para la Variable (Y): Comunicación Asertiva

#### Ficha técnica

**Nombre del Instrumento:** Encuesta para medir la Comunicación Asertiva

**Autora :** La investigadora

Administración: Individual.

**Tiempo Aplicación:** En promedio de 20 minutos.

**Propiedades psicométricas:** La variable, está compuesta por 3 dimensiones:

1. Estrategias asertivas
2. Estilos asertivos
3. Comunicación precisa.

La encuesta comprende 24 ítems, con respuestas tipo Likert.

Para determinar la validez y confiabilidad de tomo a una muestra piloto, obteniendo los siguientes resultados: Validez  $>, 02$  y confiabilidad de 87,5%. Por lo tanto, el instrumento es válido y confiable.

### 3.5 Procedimientos

A fin de contrastar las hipótesis se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- Diseño de elaboración de encuestas
- Confiabilidad, a través del Alfa de Cronbach
- Trabajo de campo.
- Tabulación de datos en Excel.
- Aplicación del programa SPSS.

### 3.6 Análisis de datos

Luego de la obtención de resultados, se aplicó los métodos analíticos, sintético, y deductivo.

Así como los siguientes estadígrafos:

- Media
- Mediana
- Promedios
- Alfa de Cronbach
- Kolmogorov Smirnov
- Correlación de Pearson o Rho de Spearman.

## IV. Resultados

### 4.1. Resultados por variables estudiadas

Resultados de la variable: Habilidades sociales

Para un mejor entendimiento presentamos el resultado general de la variable y luego por cada una de sus dimensiones:

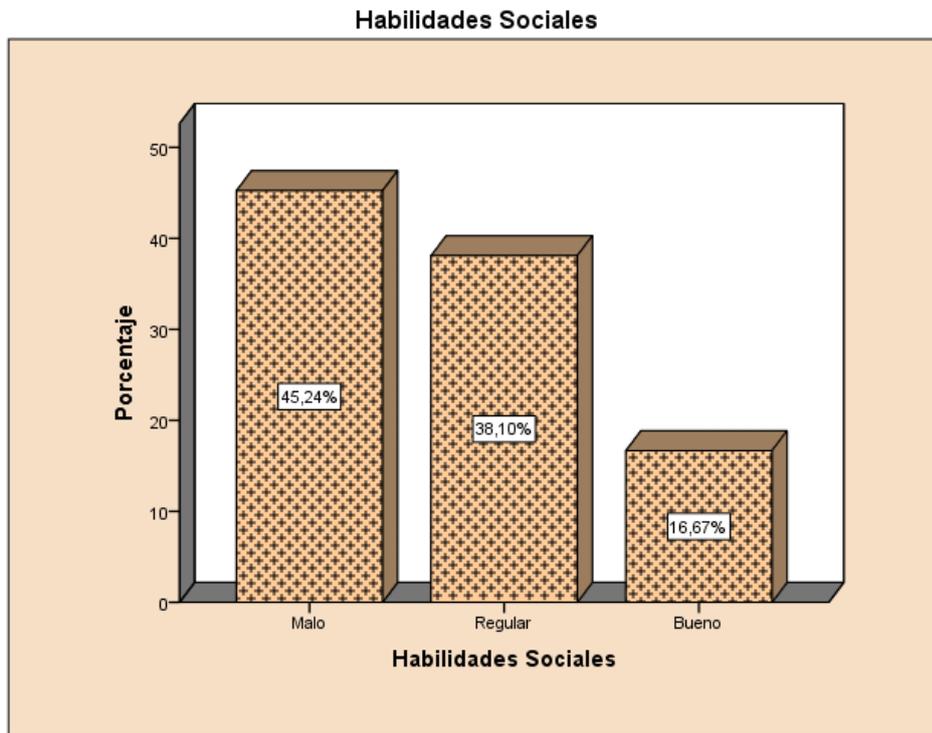
- Resultado total de la variable (X): Habilidades sociales

**Tabla 3**

*Habilidades Sociales*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	38	45,2
Regular	32	38,1
Bueno	14	16,7
Total	84	100,0

*Nota.* Esta tabla muestra las Habilidades Sociales

**Figura. 2***Habilidades Sociales*

*Nota.* La figura representa las habilidades sociales de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la UNFV - 2019,

Se obtuvo que el 45.24% es mala, el 38.10% es regular y el 16.67% considera que las habilidades sociales son buenas.

- Resultados de acuerdo a cada una de las dimensiones de la variable (X): Habilidades sociales. A continuación, veremos los resultados de las 6 dimensiones.

1ra. Dimensión: Autoexpresión de situaciones sociales:

**Tabla 4**

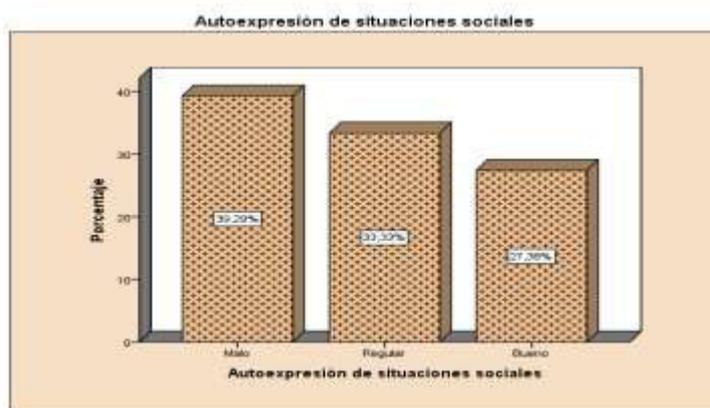
*Autoexpresión de situaciones sociales*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	33	39,3
Regular	28	33,3
Bueno	23	27,4
Total	84	100,0

*Nota.* Esta tabla muestra la Autoexpresión de situaciones sociales

**Figura. 3**

*Autoexpresión de situaciones sociales*



*Nota.* La figura representa Autoexpresión de situaciones sociales de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la UNFV - 2019

2da. Dimensión: Defensa de los propios derechos como consumidor

**Tabla 5**

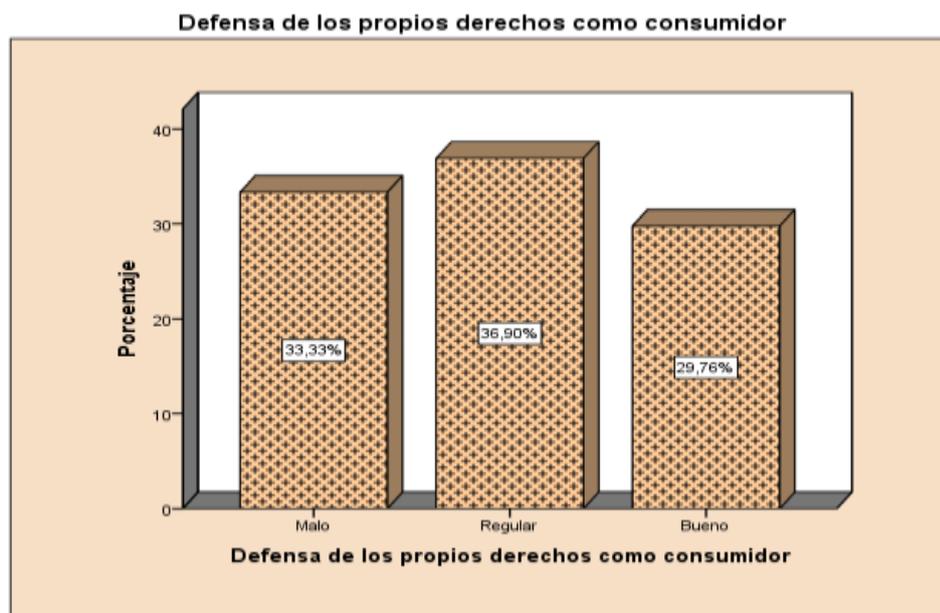
*Defensa de los propios derechos como consumidor*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	28	33,3
Regular	31	36,9
Bueno	25	29,8
Total	84	100,0

*Nota.* Esta tabla muestra el defensa derecho del consumidor.

**Figura. 4**

*Defensa de los propios derechos como consumidor*



*Nota.* La figura representa la defensa de los propios derechos como consumidor a veces me resulta difícil.

## 3ra. Dimensión: Expresión de enfado o disconformidad

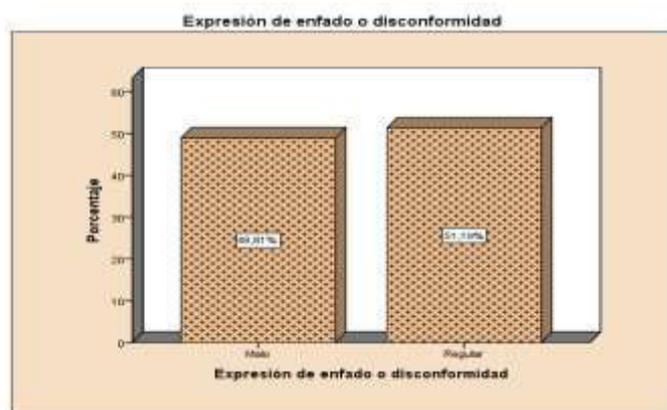
**Tabla 6***Expresión de enfado o disconformidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	41	48,8
Regular	43	51,2
Total	84	100,0

*Nota.* Esta tabla muestra las calificaciones de enfado y disconformidad es regular

**Figura 5**

Expresión de enfado o disconformidad



*Nota.* La figura representa la expresión de enfado o disconformidad es regular

Se obtuvo que el 51.2% consideran que la expresión de enfado o disconformidad cuesta expresar, así como los sentimientos a los demás, a veces evito hacer preguntas por miedo, también me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo es regular y el 48.81% considera que la Expresión de enfado o disconformidad es malo.

## 4ta. Dimensión: Decir no y cortar interacciones

**Tabla 7***Decir no y cortar interacciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	39	46,4
Regular	28	33,3
Bueno	17	20,2
Total	84	100,0

*Nota.* Esta tabla muestra que Decir no y cortar interacciones es Malo.

**Figura. 6***Decir no y cortar interacciones*

*Nota.* La figura representa que es malo decir no y cortar interacciones

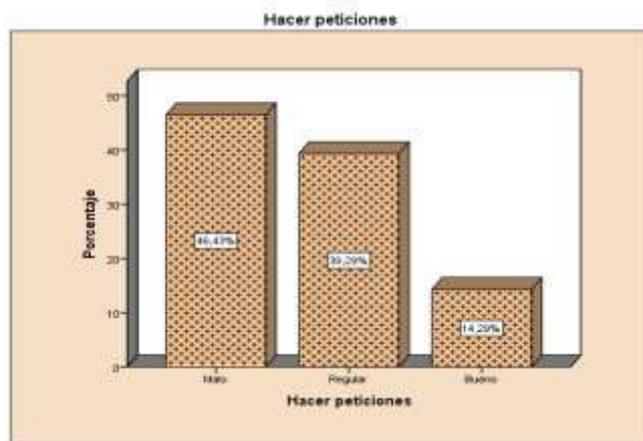
Se obtuvo que el 46.43% consideran que decir no y cortar interacciones como insistir en enseñar un producto que no se desea, pasar un mal rato para decir que “no, cuando tengo mucha prisa y también manifiestan que hay determinadas cosas que disgustan prestar, es mala, el 33.33% consideran que decir no y cortar interacciones es regular y el 20.24% consideran que decir no y cortar interacciones es buena.

## 5ta. Dimensión: Hacer peticiones

**Tabla 7***Hacer peticiones*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	39	46,4
Regular	33	39,3
Bueno	12	14,3
Total	84	100,0

*Nota.* Esta tabla muestra que hacer peticiones es malo.

**Figura. 7***Hacer peticiones*

*Nota.* La figura representa que Hacer peticiones alcanza un nivel malo.

Se obtuvo que el 46.43% es mala; es decir consideran que hacer peticiones es la forma de la expresión a otras personas de algo que deseamos, el 39.29% considera que hacer peticiones es regular y el 14.29% es buena.

6ta. Dimensión: Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

**Tabla 8**

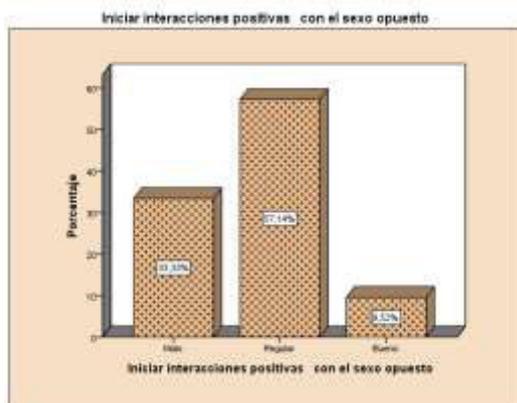
*Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	28	33,3
Regular	48	57,1
Bueno	8	9,5
Total	84	100,0

*Nota.* Esta tabla muestra que interactuar positivamente con el sexo opuesto es regular

**Figura 8**

*Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*



*Nota.* La figura representa que es regular la interacción con sexo opuesto es regular

Se obtuvo que el 57.14%, muestran un comportamiento regular en relación al inicio de interacciones positivas con el sexo opuesto, así como entablar conversaciones; el 33.33% es mala; es decir no pueden iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, sintiendo muchas limitaciones y el 9.52% considera que iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto es buena.

## Resultados de la variable: Comunicación asertiva

Para un mejor entendimiento presentamos el resultado general de la variable y luego por cada una de sus dimensiones:

Resultado total de la variable (Y): Comunicación asertiva

**Tabla 9**

### *Comunicación Asertiva*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	16,7
Regular	27	32,1
Bueno	43	51,2
Total	84	100,0

*Nota.* Esta tabla muestra que la comunicación asertiva es buena

**Figura 9**

### *Comunicación Asertiva*



*Nota.* La figura representa que es buena la comunicación.

Se obtuvo que el 51.19% muestra una buena comunicación asertiva: el 32.14% considera que la comunicación asertiva en base a una conversación directa, pensamiento y conducta es regular y el 16.67% considera que la comunicación asertiva es mala.

- Resultados de acuerdo a cada una de las dimensiones de la variable (Y): Comunicación asertiva. A continuación, veremos los resultados de las 3 dimensiones.

1ra. Dimensión: Estrategias asertivas

**Tabla 10**

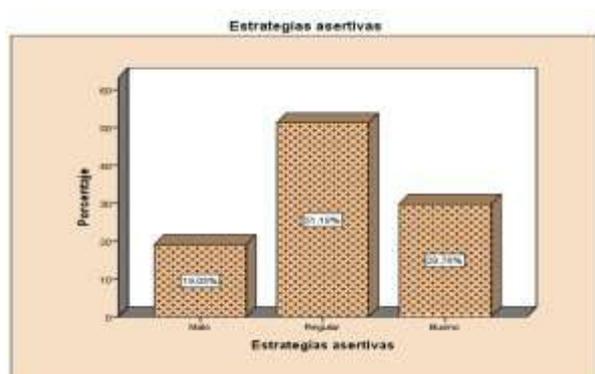
*Estrategias asertivas*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	19,0
Regular	43	51,2
Bueno	25	29,8
Total	84	100,0

*Nota.* Esta tabla muestra que es regular las estrategias asertivas

**Figura. 10**

*Estrategias asertivas*



*Nota.* La figura representa las estrategias asertivas son regulares

Se obtuvo que el 51.19% muestran estrategias asertivas regulares; tanto al expresar sus ideas a sus compañeros como en el control de sus emociones, 29.76% consideran que las estrategias asertivas son buenas: es decir muestran coherencia cuando expresan sus ideas con sus compañeros y el 19.05% considera como mala el uso de estrategias asertivas.

2da. Dimensión: Estilos asertivos

**Tabla 11**

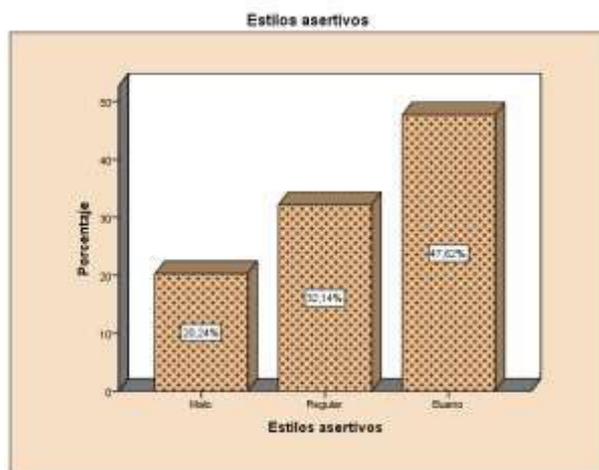
*Estilos asertivos*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	20,2
Regular	27	32,1
Bueno	40	47,6
Total	84	100,0

Nota. Esta tabla muestra los estilos asertivos son buenas.

**Figura. 11**

*Estilos asertivos*



Nota. La figura representa que es bueno los estilos asertivos

Se obtuvo que el 47.62% consideran que los estilos asertivos son buenos; es decir muestran elocuencia y serenidad cuando se dirigen a sus compañeros de clase, el 32.14% muestran que tienen un estilo asertivo regular y el 20.24% considera que sus estilos asertivos son malos.

## 3ra. Dimensión: Comunicación precisa

**Tabla 12***Comunicación precisa*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	10,7
Regular	17	20,2
Bueno	58	69,0
Total	84	100,0

Nota. Esta tabla muestra que la Comunicación precisa es buena.

**Figura. 12***Comunicación precisa*

Nota. La figura representa que Comunicación precisa es bueno

Se obtuvo que el 69.05% consideran que la comunicación precisa es buena; es decir muestran interés por las necesidades e intereses de sus compañeros de clase, con un trato preciso en mis decisiones también me agrada que mis compañeros de clase; el 20.24% considera que la comunicación precisa es regular y el 10.71% considera que la comunicación precisa es mala.

## 4.2 Prueba de normalidad

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad*

		Habilidades Sociales	Autoexpresión de situaciones sociales	Defensa de los propios derechos como consumidor	Expresión de enfado o disconformidad	Decir no y cortar interacciones	Hacer peticiones	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto
N		84	84	84	84	84	84	84
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	73,23	8,86	13,17	16,74	13,15	11,1310	10,6190
	Desviación estándar	17,104	2,854	3,372	4,985	4,193	2,89486	2,92848
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,121	,138	,133	,173	,161	,116	,174
	Positivo	,121	,130	,100	,173	,161	,116	,174
	Negativo	-,072	-,138	-,133	-,134	-,098	-,065	-,100
Estadístico de prueba		,121	,138	,133	,173	,161	,116	,174
Sig. asintótica (bilateral)		,004 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,007 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Habilidades Sociales

**Tabla 14**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Comunicación Asertiva*

		Comunicación Asertiva	Estrategias asertivas	Estilos asertivos	Comunicación precisa	Habilidades Sociales
N		84	84	84	84	84
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	75,04	23,02	18,61	32,83	1,71
	Desviación estándar	14,403	4,251	4,385	6,529	,737
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,142	,143	,155	,154	,286
	Positivo	,126	,073	,136	,136	,286
	Negativo	-,142	-,143	-,155	-,154	-,198
Estadístico de prueba		,142	,143	,155	,154	,286
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En las tablas 14 y 15 se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov, cuyos resultados indican que se deberá emplear estadísticas no paramétricas: Rho de Spearman, ya que los datos muestran dispersión.

### 4.3 Prueba de hipótesis:

#### 4.3.1 Hipótesis general

**Ho:** No existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

**Ha:** Existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

1. **Se estableció el nivel de confianza:** Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:** Veamos a continuación:

**Tabla 15**

*Correlación rho de Spearman habilidades sociales y la comunicación asertiva*

			Comunicación Asertiva
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	,292**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	84

**Interpretación y Decisión:** De los resultados entre habilidades sociales y la comunicación precisa que existe una correlación positiva débil  $r = ,292$  y un  $p = 0,007$  que es menor de 0,05; Por lo tanto: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación precisa de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

#### 4.3.2 *Hipótesis específicas:*

Hipótesis Específica 1:

**Ho:** No existe relación entre la **autoexpresión de situaciones sociales** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

**Ha:** Existe relación entre la **autoexpresión de situaciones sociales** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

1. **Se estableció el nivel de confianza:** Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:** Veamos a continuación:

**Tabla 16**

*Correlación rho de Spearman autoexpresión de situaciones sociales y la comunicación asertiva*

		Comunicación Asertiva	
Rho de Spearman	Autoexpresión de situaciones sociales	Coefficiente de correlación	,260*
		Sig. (bilateral)	,017
		N	84

**Interpretación y Decisión:** De los resultados entre autoexpresión de situaciones sociales y la comunicación Asertiva existe una correlación positiva débil  $R= 0,260$  y un  $p=0,017$  que es menor de  $0,05$ ; Por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que existe relación entre Autoexpresión de situaciones sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Hipótesis Específica 2:

**Ho:** No existe relación entre la **defensa de los propios derechos como consumidor** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

**Ha:** Existe relación entre la **defensa de los propios derechos como consumidor** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019

Se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

1. **Se estableció el nivel de confianza:** Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:** Veamos a continuación:

**Tabla 17**

*Correlación rho de Spearman defensa de los propios derechos como consumidor y la comunicación asertiva*

		Comunicación Asertiva	
Rho de Spearman	Defensa de los propios derechos como consumidor	Coefficiente de correlación	,538**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

**Interpretación:** De los resultados entre defensa de los propios derechos como consumidor y la comunicación asertiva existe una correlación positiva media  $r = 0,538$ ; y un valor de significancia de  $p = 0.000$  y es menor de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación entre defensa de los propios derechos como consumidor y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Hipótesis Específica 3:

**Ho:** No existe relación entre la **expresión de enfado o disconformidad** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

**Ha:** Existe relación entre la **expresión de enfado o disconformidad** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

1. **Se estableció el nivel de confianza:** Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:** Veamos a continuación:

**Tabla 18**

*Correlación rho de Spearman expresión de enfado o disconformidad y la comunicación asertiva*

		Comunicación Asertiva	
Rho de Spearman	Expresión de enfado o disconformidad	Coefficiente de correlación	0,062
		Sig. (bilateral)	0,577
		N	84

**Interpretación:** De los resultados entre la expresión de enfado o disconformidad y la comunicación asertiva no existe correlación, con un  $r = 0,062$ . y un valor de significancia de  $p = 0,577$ ; que es mayor de 0,05; Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula, demostrando efectivamente que no existe relación entre expresión de enfado o disconformidad y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Hipótesis Específica 4:

**Ho:** No existe relación entre **decir no y cortar interacciones** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

**Ha:** Existe relación entre **decir no y cortar interacciones** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

1. **Se estableció el nivel de confianza:** Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:** Veamos a continuación:

**Tabla 19**

*Correlación rho de Spearman decir no y cortar interacciones y la comunicación asertiva*

		Comunicación Asertiva	
Rho de Spearman	Decir no y cortar interacciones	Coefficiente de correlación	,281**
		Sig. (bilateral)	,010
		N	84

**Interpretación:** De los resultados entre decir no y cortar interacciones y la comunicación asertiva existe una correlación positiva muy débil, con un valor de  $r=0,281$ ; y un valor de  $p=0,010$  que es menor de  $0,05$ ; Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación entre decir no y cortar interacciones y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Hipótesis Específica 5:

**Ho:** No existe relación entre **hacer peticiones** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

**Ha:** Existe relación entre **hacer peticiones** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

1. **Se estableció el nivel de confianza:** Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de  $0,05$
2. **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:** Veamos a continuación:

**Tabla 20**

*Correlación rho de Spearman hacer peticiones y la comunicación asertiva*

		Hacer peticiones	
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coefficiente de correlación	,358**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	84

**Interpretación:** De los resultados entre hacer peticiones y la comunicación asertiva existe una correlación positiva débil al obtener un valor de  $r= 0.358$ ; y un valor de significancia de  $p=0,001$  y es menor de 0.05; Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación entre hacer peticiones y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Hipótesis Específica 6:

**Ho:** No existe relación entre **iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

**Ha:** Existe relación entre **iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto** y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

Se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

1. **Se estableció el nivel de confianza:** Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
3. Resultado estadístico: Veamos a continuación:

**Tabla 21**

*Correlación rho de Spearman iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y la comunicación asertiva*

			Comunicación Asertiva
Rho de Spearman	Interacciones positivas con el sexo opuesto	Coefficiente de correlación	0,155
		Sig. (bilateral)	0,160
		N	84

**Interpretación:** De los resultados entre iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y la comunicación asertiva muestra una correlación positiva muy débil, con un valor de  $r= 0,155$ , y un valor de significancia de  $p=0.160$  y es mayor de 0.05; Por to tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula, demostrando efectivamente que no existe relación entre el inicio de interacciones positivas con el sexo opuesto y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.

## V. Discusión de Resultados

Presentamos la discusión de acuerdo a los resultados de las hipótesis planteadas.

**Hipótesis general:** Existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con una correlación positiva débil  $r = ,292$  y un  $p = 0,007$  que es menor de 0,05; los resultados descriptivos dan cuenta que sólo el 16,/% de la muestra poseen buenas habilidades sociales, que confirma los resultados estadísticos, observando que es un nivel muy bajo, nuestros resultados coinciden con los de Proaño (2016). En su trabajo: “Habilidades sociales y ansiedad en estudiantes de octavo, noveno y décimo grado de la Unidad Educativa Dr. Ricardo Cornejo Rosales”, quién manifiesta que sólo el 5% de estudiantes de su muestra tiene buenas habilidades sociales. Rivera (2016), propone el diseño de una propuesta pedagógica a fin de fortalecer el desarrollo de habilidades sociales. Al respecto nos parece muy importante ya que de esta manera se puede elevar el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes. Asimismo, Carranza (2014), encontró en sus resultados, que los adolescentes de INABIF, también sólo el 24 % muestran un buen desarrollo de habilidades sociales, siendo necesario un programa para mejorar estas deficiencias en las personas.

Al respecto de la Comunicación asertiva Marchena (2016). En su investigación menciona que el desarrollo e una comunicación asertiva es muy importante y necesario, ya que permitiría una buena comunicación asertiva, con respeto a todas las personas. Estamos de acuerdo con esta reflexión, ya que permitirá a las personas llevar a cabo un trabajo eficaz y una convivencia pacífica.

La tesis de Cano (2018), llevada a cabo en profesionales, si se observó una relación significativa entre las variables de estudio.

**Hipótesis específica 1:** Existe relación entre la autoexpresión de situaciones sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con una correlación positiva débil  $R= 0,260$  y un  $p=0,017$  que es menor de  $0,05$ ; los resultados descriptivos nos señalan que el 39% tiene problemas para comunicarse en forma espontánea, no en el idioma que están aprendiendo, que es el inglés sino en la lengua materna, que es el español.

**Hipótesis específica 2:** Existe relación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con una correlación positiva media  $r= 0,538$ ; y un valor de significancia de  $p=0.000$ ; los resultados descriptivos nos señalan que el 36,9 % tiene una conducta asertiva regular, lo cual invita a ser fortalecida.

**Hipótesis específica 3:** Existe relación entre la expresión de enfado o disconformidad y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con una correlación  $r= 0,062$ . y un valor de significancia de  $p = 0,577$ , Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula; es decir no hay relación entre variables, la tensión, el estrés hace muchas veces que se puedan enfadar con facilidad, generando una comunicación poco asertiva.

**Hipótesis específica 4:** Existe relación entre decir no y cortar interacciones y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con una correlación positiva muy débil, con un valor de  $r=$

0,281; y un valor de  $p=0,010$  que es menor de 0, 05; los resultados descriptivos nos señalan que el 46,4 % para decir no lo hace de una manera poco positiva, generando desconfianza y temor en las personas de su alrededor.

**Hipótesis específica 5:** Existe relación entre hacer peticiones y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con una correlación positiva débil al obtener un valor de  $r= 0.358$ ; y un valor de significancia de  $p=0,001$ ; los resultados descriptivos nos señalan que el 46,4 %, no sabe hacer peticiones, lo cual genera desagrado.

**Hipótesis específica 6:** Existe relación entre iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con una correlación positiva muy débil, con un valor de  $r= 0,155$ , y un valor de significancia de  $p=0.160$  y es mayor de 0.05; las interacciones con el sexo opuesto es regular en un 57,1 %

## VI. Conclusiones

1. De acuerdo a los resultados estadísticos, se muestra que existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación precisa de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con un  $r= ,292$  y un  $p=0, 007$  que es menor de 0,05
2. De acuerdo a los resultados estadísticos, se muestra que existe relación entre Autoexpresión de situaciones sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con un  $r= 0,260$  y un  $p=0, 017$  que es menor de 0,05
3. De acuerdo a los resultados estadísticos, se muestra que existe relación entre defensa de los propios derechos como consumidor y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con un  $r= 0,538$ ; y un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05.
4. De acuerdo a los resultados estadísticos, se muestra que no existe relación entre expresión de enfado o disconformidad y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con un  $r= 0,062$ . y un valor de significancia de  $p = 0,577$ ; que es mayor de 0,05
5. De acuerdo a los resultados estadísticos, se muestra que existe relación entre decir no y cortar interacciones y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, con un  $r= 0,281$ ; y un valor de  $p=0,010$  que es menor de 0, 05.
6. De acuerdo a los resultados estadísticos, se muestra que existe entre hacer peticiones y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la

Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, y con un  $r= 0.358$ ; y un valor de significancia de  $p=0,001$  y es menor de 0.05;

7. De acuerdo a los resultados estadísticos, se muestra que no existe relación entre el inicio de interacciones positivas con el sexo opuesto y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019, y con un valor  $r= 0,155$ , y una significancia de  $p=0.160$  y es mayor de 0.05

## VII. Recomendaciones

1. La Dirección del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, debe de fortalecer tanto el desarrollo de habilidades sociales como la comunicación asertiva, a través de talleres de participación libre que coadyuve al desarrollo integral de todos los estudiantes del Centro Universitario.
2. La Dirección del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, debe fomentar a través de talleres en el desarrollo de la expresión en forma espontánea.
3. La Dirección del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, debe fomentar a través de talleres el desarrollo de la expresión de conductas asertivas.
4. La Dirección del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, debe fomentar la libre expresión de sus emociones de los estudiantes.
5. La Dirección del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, debe desarrollar la comunicación de sus decisiones, de forma clara y oportuna.
6. La Dirección del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, debe fomentar en los estudiantes la habilidad de expresar sus peticiones con respeto.
7. La Dirección del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, debe fomentar interacciones sociales con su sexo opuesto, a través de la participación de talleres, obras, entre otras actividades culturales.

### VIII. Referencias

- Berrocal Flores, E. (2017). *Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, UGEL 01, San Juan de Miraflores. 2017*: [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[file:///C:/Users/USER/Downloads/Berrocal\\_FER.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Berrocal_FER.pdf)
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI de España editores.  
[https://www.academia.edu/24963835/Vicente\\_E\\_Caballo\\_Manual\\_de\\_Evaluacion\\_y\\_Entrenamiento\\_de\\_Las\\_Habilidades\\_Sociales](https://www.academia.edu/24963835/Vicente_E_Caballo_Manual_de_Evaluacion_y_Entrenamiento_de_Las_Habilidades_Sociales)
- Cano, L. (2018). *Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales en docentes de la Red 6, UGEL 05, San Juan de Lurigancho-2018*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[file:///C:/Users/USER/Downloads/Cano\\_OL..pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Cano_OL..pdf)
- Carranza Camus, K. (2014). *Funcionamiento familiar y habilidades sociales en adolescentes*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU.  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10295/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20Kelly%20Carranza%20Camus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrero, M. y Martín, M., (2013), *Comunicación asertiva*. Editorial Biblos.  
<https://www.iberlibro.com/COMUNICACION-VERBAL-INFLUYE-CLIMA-AULICO-FERRERO/10521754223/bd>
- Firpo, P. (2018). *Habilidades sociales: diferencias entre adolescentes con hermanos mayores y adolescentes sin hermanos*. [tesis de tesis de licenciatura en psicología, Universidad del Aconcagua]. Repositorio Institucional UDA.

[http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/843/tesis-6118-habilidadess.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/843/tesis-6118-habilidadess.pdf)

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Ediciones B, S.A. <https://www.amazon.com/-/es/Daniel-Goleman/dp/1947783424>

Hernández, R. (1999). *Comunicación oral y escrita*. EUNED.

<https://editorial.uned.ac.cr/book/U03161>

Mantilla, L. (1999) *Habilidades para la vida: Una propuesta educativa para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales*.

[https://www.academia.edu/13604706/VIDA\\_HABILIDADES\\_PARA\\_LA\\_VIDA\\_Una\\_propuesta\\_educativa\\_para\\_la\\_promoci%C3%B3n\\_del\\_desarrollo\\_humano\\_y\\_la\\_preveni%C3%B3n\\_de\\_problemas\\_psicosociales\\_HABILIDADES\\_FE\\_Y\\_ALEGR%C3%8DA](https://www.academia.edu/13604706/VIDA_HABILIDADES_PARA_LA_VIDA_Una_propuesta_educativa_para_la_promoci%C3%B3n_del_desarrollo_humano_y_la_preveni%C3%B3n_de_problemas_psicosociales_HABILIDADES_FE_Y_ALEGR%C3%8DA)

Marchena, S. (2016). *Comunicación asertiva una propuesta desde la producción de cambios significativos en el desempeño laboral educativo*. [tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. Repositorio Institucional UC.

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3191/smarchena.pdf?sequence=1>

Montané (2008). El asertividad en el trabajo: Una competencia esencial para el desempeño laboral exitoso. *Revista Central de Cuba, 1-4*

Pasihuan Rodríguez L. (2017). *Habilidades sociales y juego cooperativo en niños y niñas de 4 años de la Institución Educativa San José, Comas – 2016*. [tesis de maestría, Universidad de Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1062>

- Proaño Soria, A. (2016). *Habilidades sociales y ansiedad en estudiantes de octavo, noveno y décimo grado de la Unidad Educativa Dr. Ricardo Cornejo Rosales*. [tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/8936>
- Ramírez, T. (2007) *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Editorial Panapo.  
<https://isbn.cloud/9789803666705/como-hacer-un-proyecto-de-investigacion/>
- Rivera, D. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar*. [tesis de maestría, Universidad Libre]. Repositorio Institucional.  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9585/Desarrollo%20de%20habilidades%20sociales%20de%20comunicaci%c3%b3n%20asertiva%20para%20el%20fortalecimiento%20de%20la%20convive.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H. y Reyes, C (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria. <https://isbn.cloud/9789972969539/metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica/>
- Silva, D. (2017). *Autoestima y habilidades sociales en estudiantes de 5 años de la Institución Educativa Inicial N° 105 – Jicamarca – 2017*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6216/Silva\\_NDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6216/Silva_NDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## IX. Anexos

### Anexo A: Matriz de consistencia

Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes del centro universitario de idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal – 2019

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019</p>	<p>- VARIABLE (X):</p> <p>Habilidades sociales</p> <p>1. Autoexpresión de situaciones sociales</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Sustantiva</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Descriptivo Correlacional.</p>

<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la <b>autoexpresión de situaciones sociales</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la <b>defensa de los propios derechos como consumidor</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Identificar la relación que existe entre la <b>autoexpresión de situaciones sociales</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019</p> <p>2. Describir la relación que existe entre la <b>defensa de los propios derechos como consumidor</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. Existe relación entre la <b>autoexpresión de situaciones sociales</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019</p> <p>2. Existe relación entre la <b>defensa de los propios derechos como consumidor</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019</p>	<p>2. Defensa de los propios derechos como consumidor</p> <p>3. Expresión de enfado o disconformidad</p> <p>4. Decir no y cortar interacciones</p> <p>5. Hacer peticiones</p> <p>6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto</p> <p>- VARIABLE (Y):</p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b></p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>Encuestas</p>
---	---	---	--	---

<p>3. ¿Qué relación existe entre la <b>expresión de enfado o disconformidad</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre <b>decir no y cortar interacciones</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre <b>hacer peticiones</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro</p>	<p>3. Caracterizar la relación que existe entre la <b>expresión de enfado o disconformidad</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.</p> <p>4. Describir la relación que existe entre <b>decir no y cortar interacciones</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.</p> <p>5. Identificar la relación que existe entre <b>hacer peticiones</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro</p>	<p>3. Existe relación entre la <b>expresión de enfado o disconformidad</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019</p> <p>4. Existe relación entre <b>decir no y cortar interacciones</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019</p> <p>5. Existe relación entre <b>hacer peticiones</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro</p>	<p>Comunicación asertiva</p> <p>1. Estrategias asertivas</p> <p>2. Estilos asertivos</p> <p><b>3. Comunicación precisa</b></p>	
---	--	--	--	--

<p>Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?</p> <p>6. ¿Qué relación existe entre <b>iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019?</p>	<p>Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.</p> <p>6. Caracterizar la relación que existe entre <b>iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019.</p>	<p>Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019</p> <p>6. Existe relación entre <b>iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto</b> y la comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal- 2019</p>		
---	--	--	--	--

## Anexo B: Instrumentos de recolección de datos

### Encuesta de Habilidades Sociales

#### I. Datos:

Completa según corresponda:

Ciclo: I ( ) II ( ) III ( ) IV ( ) V ( ) VI ( )

Sexo: 1 ( ) Varón 2 ( ) Mujer

#### II. Encuesta:

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Considera la siguiente escala:

No me identifico, en la mayoría de veces no me ocurre o no lo haría	No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos
1	2	3	4

N°		ESCALAS			
		1	2	3	4
1	A veces evito hacer preguntas por miedo				
2	Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo				
3	Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.				
4	Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado				
5	Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO"				
6	A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.				
7	Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.				
8	A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.				
9	Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.				
10	Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo				
11	A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.				
12	Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.				
13	Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.				
14	Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.				
15	Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.				
16	Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto.				
17	No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.				
18	Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.				

19	Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás.				
20	Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.				
21	Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.				
22	Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.				
23	Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho				
24	Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión				
25	Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.				
26	Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.				
27	Soy incapaz de pedir a alguien una cita				
28	Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico				
29	Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo				
30	Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.				
31	Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo, aunque tenga motivos justificados				
32	Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.				
33	Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.				

## Encuesta de comunicación asertiva

## I. Datos:

Completa según corresponda:

Ciclo: I ( ) II ( ) III ( ) IV ( ) V ( ) VI ( )

Sexo: 1 ( ) Varón 2 ( ) Mujer

## II. Encuesta:

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Considera la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Estrategias Asertivas	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Me dirijo con respecto cuando hablo a mis compañeros de trabajo.					
2	Se controlan mis emociones cuando no estoy de acuerdo en algo.					
3	Me fastidian los gestos inadecuados de mis compañeros de trabajo.					
4	Me altero con facilidad cuando mis compañeros de trabajo gritan innecesariamente					
5	Hablo con coherencia cuando expreso mis ideas a mis compañeros de trabajo.					

6	Me controlo cuando algún compañero de trabajo me falta el respeto.					
7	Me controlo cuando el director se dirige a mí en forma autoritaria.					
8	Me controlo cuando un compañero de trabajo es agresivo.					
	Estilos Asertivos	1	2	3	4	5
9	Muestro actitud asertiva frente algún problema que se presente en la Institución educativa.					
10	Muestro elocuencia y serenidad cuando me dirijo a mis compañeros de trabajo.					
11	Me esfuerzo por comunicarme asertivamente con mis compañeros de trabajo.					
12	Considero que ser asertivo con mis compañeros de trabajo mejora mis relaciones interpersonales.					
13	Pienso asertivamente antes de comunicar mis decisiones a los demás.					
14	Poseo una conducta asertiva reconocida por mis compañeros de trabajo.					
	Comunicación Precisa	1	2	3	4	5
15	Mantengo una conversación directa y precisa con mis compañeros de trabajo.					
16	Me agrada que mis compañeros de trabajo se dirijan en forma precisa cuando requieren mi apoyo.					
17	Me agrada que mis compañeros de trabajo confíen en mí.					
18	Muestro interés por las necesidades e intereses de mis compañeros de trabajo y trato de ser preciso en mis decisiones.					

19	Admiro a los compañeros de trabajo que se dirigen a los demás asertivamente.					
20	Me autodefino como una persona asertiva.					
21	Cambio de comportamiento cuando me equivoco y trato de ser preciso y asertivo.					
22	Felicito a mis compañeros cuando realizan acciones asertivas y precisas.					
23	Reconozco mis cualidades y defectos.					
24	Me esfuerzo por ser un mejor compañero de trabajo.					