



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN  
LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE  
BASADRE CROHMANN - TACNA 2020.”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**PRESENTADO POR**

Bach. FLORES MELCHOR, ALVARO PEDRO MAURICIO

<https://orcid.org/0000-0002-5687-4108>

**ASESOR**

Dr. CÓRDOVA RAMÍREZ, FRANKLIN ALFONSO

<https://orcid.org/0000-0002-2954-8024>

**LIMA – PERÚ**

**2023**

# UAP

**DEDICATORIA:**

A mis padres y a mi hermano, familia, profesores.



**AGRADECIMIENTOS:**

A mi familia por su amor, gran apoyo y confianza, lo que me ha motivado a continuar estudiando.



**RECONOCIMIENTOS:**

A la Dirección Universitaria de Educación a Distancia Filial Tacna y a la Coordinación Filial Tacna de la Universidad Alas Peruanas, por la valiosa oportunidad académica que permite complementar conocimientos científicos conducentes al logro de este grado académico.



## ÍNDICE:

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
RECONOCIMIENTOS.....	IV
ÍNDICE.....	V
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.2.1. Delimitación espacial.....	2
1.2.2. Delimitación social.....	2
1.2.3. Delimitación temporal.....	2
1.2.4. Delimitación conceptual.....	2
1.3. Problemas de investigación.....	2
1.3.1. Problema principal.....	2
1.3.2. Problemas secundarios.....	2
1.4. Objetivos de la investigación.....	3
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos secundarios.....	3
1.5. Hipótesis y variables de la investigación.....	4
1.5.1. Hipótesis general.....	4
1.5.2. Hipótesis secundarias.....	4
1.5.3. Variables (definición conceptual y operacional).....	5
1.6. Metodología de la investigación.....	8
1.6.1. Tipo y nivel de investigación.....	8
A) Tipo de investigación.....	8
B) Nivel de investigación.....	8
1.6.2. Método y diseño de investigación.....	8
A) Método de investigación.....	8
B) Diseño de investigación.....	8



1.6.3. Población y muestra de la investigación.....	10
A) Población.....	10
B) Muestra.....	10
1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
A) Técnicas.....	10
B) Instrumentos.....	11
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes de la investigación.....	14
2.2. Bases teóricas.....	20
2.3. Definición de términos básicos.....	66
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	68
3.1. Análisis de tablas y gráficos.....	68
3.1.1. Resultados de la variable independiente: inteligencia emocional...	68
3.1.2. Resultados de la variable dependiente: comunicación asertiva.....	73
3.1.3. Tablas cruzadas de inteligencia emocional y comunicación asertiva.....	74
3.1.4. Contrastación de la hipótesis.....	81
CONCLUSIONES.....	115
RECOMENDACIONES.....	117
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	119
ANEXOS.....	123
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	123
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS: INVENTARIOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ENCUESTAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	125

## **RESUMEN:**



La presente investigación trata de establecer si un rasgo de personalidad, tal como se conoce a la inteligencia emocional, está correlacionado con la comunicación asertiva. La investigación se llevó a cabo en la Escuela académico-profesional de Derecho y Ciencias Políticas de tercer y sexto año de la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Participaron 35 estudiantes varones y mujeres de pregrado, cuyas edades oscilan entre 17 y 25 años. La investigación se llevó a cabo en los meses de octubre, noviembre, diciembre del año 2020 y los meses de enero y febrero de 2021.

Se llevó a cabo una investigación de tipo básica. Por la profundidad de los conocimientos que se pretenden alcanzar, el presente estudio es descriptivo. El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que se siguió para hacer la investigación. Se aplicó el diseño transeccional – correlacional, que tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Para establecer la correlación entre las variables de estudio, se aplicaron los estadísticos siguientes: Gamma y D Somers. Los instrumentos de recojo de datos fueron: el examen de inteligencia emocional y el cuestionario de comunicación asertiva.

Se demostró que la inteligencia emocional está correlacionada directa y positivamente con la comunicación asertiva. Es decir, mientras más alto es el nivel de inteligencia emocional, más alto también es el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes. También se halló que los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes muestran resultados favorables en Muy a menudo en un 37,1% y finalmente, los niveles de comunicación asertiva son positivos para una mayoría de los estudiantes, pues el Frecuente en mí es un 22,9% y el A veces es 62,9%.

Palabras clave: Comunicación asertiva, inteligencia emocional.

## **ABSTRACT:**

This research tries to establish if a personality trait, as emotional intelligence is known, is correlated with assertive communication. The research was carried out at the third and sixth year Academic-Professional School of Law and Political Science at the Jorge Basadre Grohmann University in Tacna. 35 male and female undergraduate students participated, whose ages range from 17 to 25 years. The investigation was carried out in the months of October, November, December of the year 2020 and the months of January and February of 2021.

A basic investigation was carried out. Due to the depth of knowledge that is intended to be achieved, this study is descriptive. The hypothetical-deductive method is the procedure or path that was followed to carry out the investigation. The cross-correlational design was applied, which aims to describe relationships between two or more variables at a given time. To establish the correlation between the study variables, the following statistics were applied: Gamma and D Somers. The data collection instruments were: the emotional intelligence test and the assertive communication questionnaire.

Emotional intelligence was shown to be directly and positively correlated with assertive communication. That is, the higher the level of emotional intelligence, the higher also the level of assertive communication in students. It was also found that the levels of emotional intelligence of the students show favorable results in Very often in 37.1% and finally, the levels of assertive communication are positive for a majority of the students, since the Frequent in me is a 22.9% and Sometimes is 62.9%.

Keywords: Assertive communication, emotional intelligence.





En el ejercicio profesional del abogado su capacidad de comunicación verbal es de una importancia fundamental. En efecto, al margen de las habilidades de redacción de documentos, principalmente el abogado – cualquiera sea la función que cumpla – requiere demostrar su capacidad de oratoria para informar, tranquilizar, persuadir y llegar a acuerdos en beneficio de sus clientes. Sin esta capacidad comunicativa, la eficiencia profesional del abogado se vería mermada.

Sin embargo, la comunicación verbal no es suficiente en sí misma, pues es necesario establecer de qué tipo de comunicación verbal se trata. Existen, por lo tanto, diversas formas para comunicar ideas, deseos, pretensiones, exigencias. Por ejemplo, existe una forma de comunicación verbal caracterizada por un alto nivel de agresividad, de hostilidad. En esta forma comunicativa, los individuos exigen y no escuchan, gritan y no se calman, vociferan y no bajan el tono de voz. En la comunicación agresiva, el individuo no sabe y no quiere escuchar.

Opuesto a este tipo de comunicación, la comunicación pasiva, implica que el individuo no sabe y no quiere expresarse libremente. No tiene firmeza para expresar ideas, deseos y pretensiones. Incluso no defiende sus derechos, expresándose con claridad y firmeza. En suma, el individuo con comunicación verbal pasiva no puede defender sus ideas ni mucho menos defender con éxito a sus clientes, si se trata de un abogado.

La comunicación asertiva se encuentra en un nivel intermedio al estilo comunicativo agresivo y pasivo. Este tipo de comunicación implica que el individuo se comunica con firmeza, expresa sus ideas, deseos y pretensiones con claridad y oportunidad. No falta el respeto a nadie ni tampoco permite que los demás atropellen sus derechos. Este es el tipo de comunicación más acorde al ejercicio profesional del abogado.

Sin embargo, la comunicación asertiva no es una habilidad congénita. Es una habilidad aprendida y como tal se va desarrollando paulatinamente a lo largo del tiempo. La familia, y la escuela pueden ser influencias poderosas para el desarrollo de esta habilidad comunicativa.

Se han desarrollado estudios para identificarlos factores familiares sociales, educativos y personales en el desarrollo de la comunicación asertiva.



Se considera que algunos rasgos de personalidad del individuo pueden facilitar o dificultar el desarrollo de la habilidad comunicativa en el estilo asertivo.

La presente investigación trata de establecer si un rasgo de personalidad, tal como se conoce a la inteligencia emocional, está correlacionado con la comunicación asertiva. Es decir, se plantea que, si los estudiantes de pregrado poseen niveles aceptables de inteligencia emocional, entonces poseerá óptimos niveles de comunicación asertiva.



## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO:**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

En el ejercicio profesional como abogado, como representante estudiantil y como conciliador extrajudicial, he constatado la importancia de la comunicación verbal asertiva. Más aún, si se trata del profesional de derecho que ejerce la función de conciliador extrajudicial. En efecto, el conciliador extrajudicial, es un profesional que busca la conciliación entre las partes enfrentadas en intereses hasta en litigio. El abogado quien ejerce esta delicada función, debe reunir una serie de requisitos profesionales, académicos y personales para que su trabajo sea efectivo y las partes en conflictos reciban con satisfacción las conclusiones de la acción conciliadora. Sin embargo, se percibe a partir de la experiencia personal, que muchos abogados conciliadores no usan con frecuencia la comunicación asertiva. Por el contrario, abundan los profesionales del derecho que se comunican de manera agresiva y pasiva, siendo pocos los abogados quienes desarrollan una comunicación asertiva en sus diálogos con las partes litigantes.

Los estudiantes de derecho y futuros abogados no están siendo formados en un conjunto de habilidades interpersonales necesarias para su desempeño óptimo en el ejercicio del derecho. Se verifica un exceso de asignaturas teóricas e intelectuales. Aparentemente, el currículo académico de diversas Escuelas de derecho solo exige mayores conocimientos teóricos en el estudiante, pero no se exige de estas habilidades interpersonales. Entre estas habilidades se tienen: la comunicación asertiva. La empatía, la autoestima, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la motivación, entre otras.

Es preocupante que entre los estudiantes de la carrera profesional de derecho en las diversas universidades de la ciudad de Tacna no se compruebe la presencia de habilidades comunicativas asertivas. Se les observan tímidos, esquivos, herméticos, inseguros, inestables, inconstantes, contradictorios, etc. Siendo muy pocos los estudiantes que usan la comunicación asertiva. Es decir, que se comunican con naturalidad, con firmeza, que defienden sus derechos, que se expresan con claridad y sin temor.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL:**

La investigación se llevó a cabo en la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.

### **1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL:**

Participaron estudiantes varones y mujeres, cuyas edades oscilan entre los 17 y 25 años, de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.

### **1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL:**

La investigación se realizó en el periodo del mes de julio al mes de diciembre del año 2020.

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:**

La investigación indaga acerca de la comunicación asertiva en los estudiantes. Se entiende por asertividad la capacidad para expresar ideas, deseos o sentimientos de manera clara, firme y oportuna. En la presente investigación, la inteligencia emocional se define como la capacidad para conocer y manejar las propias emociones y las ajenas en el marco de óptimas relaciones interpersonales.

## **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN:**

### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL:**

¿Existiría correlación estadística entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020?

### **1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS:**

1. ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020?
2. ¿Cuáles son los niveles de comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020?

3. ¿Existiría relación estadística entre la inteligencia Intrapersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020?
4. ¿Existiría relación estadística entre la inteligencia Interpersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020?
5. ¿Existiría correlación estadística entre el manejo del estrés y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020?

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

##### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL:**

Analizar la correlación estadística entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.

##### **1.4.2. OBJETIVOS SECUNDARIOS:**

1. Identificar los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.
2. Conocer los niveles de comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.

3. Establecer la relación estadística entre la inteligencia Intrapersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.
4. Discriminar la relación estadística entre la inteligencia Interpersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.
5. Detallar la relación estadística entre el manejo del estrés y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.

## **1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL:**

Existe correlación estadística significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.

### **1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS:**

1. Existe un nivel bajo de inteligencia emocional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.
2. Existe un nivel bajo de comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.
3. Existe relación estadística significativa entre la inteligencia Intrapersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes de la

Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.

4. Existe relación estadística significativa entre la inteligencia Interpersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.
5. Existe relación estadística significativa entre el manejo del estrés y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 2020.

### **1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL):**

<b><u>VARIABLE:</u></b>	<b><u>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</u></b>	<b><u>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</u></b>	<b><u>DIMENSIONES:</u></b>	<b><u>INDICADORES:</u></b>
<b><u>VI:</u></b> <b><u>INTELIGENCIA EMOCIONAL:</u></b>	Inteligencia emocional es un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas, que influyen en nuestras habilidades para afrontar exitosamente las	Capacidad que permite conocer y manejar los sentimientos propios e interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, relacionándose adecuadamente con los demás.	Inteligencia Intrapersonal:	-Auto comprensión. -Habilidad para ser asertivo. -Habilidad para visualizarse así mismo de manera positiva.

<p>presiones y demandas ambientales (Bar On, 1997:14).</p>	<p>Inteligencia Interpersonal:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ser empático.</li> <li>- Mantenimiento de relaciones interpersonales satisfactorias.</li> <li>-Saber escuchar.</li> <li>-Capacidad de comprender los sentimientos de los demás.</li> </ul>
	<p>Adaptabilidad:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Resolución de los problemas y la prueba de la realidad.</li> <li>-Eficacia para enfrentar los problemas cotidianos.</li> </ul>
	<p>Manejo del estrés:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tolerancia al estrés.</li> <li>-Control de los impulsos.</li> <li>-Trabajar bien bajo presión.</li> <li>-Responder a eventos estresantes.</li> </ul>



			Estado de ánimo general:	de en	-Es optimista. -Muestra satisfacción. -Presenta alta motivación.
<b><u>VD:</u></b> <b><u>COMUNICACIÓN</u></b> <b><u>ASERTIVA:</u></b>	Según Satir (1989) caracteriza muy claramente 2 estilos de comportamientos en el individuo como son: individuo asertivo e individuo no asertivo, el individuo asertivo se caracteriza por ser emprendedor, defiende sus derechos, es expresivo, decriptivo y firme, acepta sus errores, sabe decir que no, transmite respeto, tiene alto concepto de sí mismo y tiene criterio propio.		Se manifiesta a través de expresiones respetuosas de los derechos de los demás, pero al mismo tiempo es firme, y claro cuando expresa sus opiniones.		-Expresa sus opiniones con libertad. -Respeto las opiniones de otros. -Posee autoconfianza. -Mira directamente a los ojos. -Tono y modulación de la voz adecuada. -Expresa sus sentimientos y emociones con libertad.

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**

#### **A) TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

Investigación de tipo básica. También es llamada investigación fundamental o investigación pura, pues contribuye a la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes, investiga leyes y principios.

#### **B) NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**

Por la profundidad de los conocimientos que se pretende alcanzar, el presente estudio es descriptivo-correlacional.

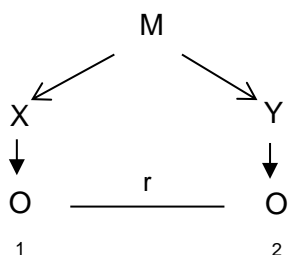
### **1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **A) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:**

El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

#### **B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

Se desarrolló el diseño transeccional-correlacional, que tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. Tiene como finalidad determinar el nivel de relación que existe entre las variables de estudio. Las investigaciones transeccionales se definen como diseños que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia y correlación.



**M:** Muestra 1 (Un sólo grupo de estudio).

**X:** Variable 1: Inteligencia Emocional.

**O<sub>1</sub>:** Observaciones en X: Resultado de medición.

**Y:** Variable 2: Comunicación Asertiva.

**O<sub>2</sub>:** Observaciones en Y: Resultado de medición.

**r:** Relación.

Para establecer la correlación entre las variables de estudio, se aplicaron los estadísticos siguientes:

Medidas de asociación para dos variables cualitativas en escala ordinal:

- **PRUEBA DE LA NORMALIDAD:**

**TABLA 1: PRUEBA DE LA NORMALIDAD DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, 2022:**

Pruebas de normalidad							
VARIABLES DIMENSIONES:	Y	Kolmogorov- Smirnov <sup>a</sup> :			Shapiro-Wilk:		
		Estadístico:	Gl:	Sig.:	Estadístico:	Gl:	Sig.:
Inteligencia emocional		,167	35	,014	,926	35	,021
Comunicación asertiva		,166	35	,016	,885	35	,002
Inteligencia intrapersonal		,159	35	,026	,939	35	,050
Inteligencia interpersonal		,187	35	,003	,833	35	,000
Adaptabilidad		,125	35	,185	,937	35	,045
Manejo del estrés		,188	35	,003	,778	35	,000
Estado animo en general		,192	35	,002	,864	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**INTERPRETACIÓN:** Aplicando la prueba de Shapiro-Wilk por ser la muestra menor que 50. Se observa que la variable Inteligencia emocional y comunicación asertiva no tiene una distribución normal por ser  $p < 0.05$  y las dimensiones: Inteligencia intrapersonal, Inteligencia interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés, Estado animo en general no tiene una distribución normal por ser  $p < 0.05$ , por lo tanto, aplicaremos Rho Spearman para correlacionar ambas variables.

### **1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **A) POBLACIÓN:**

<b><u>AÑO DE ESTUDIOS:</u></b>	<b><u>Nº DE ESTUDIANTES MATRICULADOS:</u></b>
Tercer año:	24
Sexto año:	20
Total:	44

Fuente: Estadística de matrículas. Tercer y Sexto año de Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la UNJBG de Tacna, Programa Regular, Periodo 2020-II.

#### **B) MUESTRA:**

El estudio será de tipo Estadístico, pues se pretende aplicar los instrumentos de recojo de datos a la muestra de 12 estudiantes de 3er año del pregrado de Derecho y Ciencias Políticas y 23 estudiantes de 6to año del pregrado de Derecho y Ciencias Políticas haciendo una sumatoria de 35 estudiantes de la población total de 44 estudiantes de 3er y 6to año del pregrado de Derecho y Ciencias Políticas haciendo que la muestra sea un 79,55% de la población total.

La muestra se seleccionó como subgrupo con las mismas probabilidades de ser elegido de la población, además los resultados pueden generalizarse a la población, conformado por estudiantes regulares de pregrado tipo presencial, pero excepcionalmente con clases virtuales por medidas de bioseguridad por Pandemia COVID 19. Si se aplicó muestreo probabilístico, debido a las sesiones de clases virtuales.

### **1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

#### **A) TÉCNICAS:**

Las técnicas de recolección de los datos que se aplicará en la presente investigación fueron la encuesta y el examen. La encuesta es un estudio

observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario pre diseñado, y no modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación.

El examen o prueba de evaluación es una prueba en la que se mide el nivel de conocimientos, aptitudes, habilidades o de unas capacidades físicas determinadas.

## **B) INSTRUMENTOS:**

### **a) EXAMEN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL:**

Inventario Emocional de Bar-On ICE: NA, forma abreviada, adaptado por Nelly Ugarriza para medir el nivel de Inteligencia Emocional.

#### **DESCRIPCIÓN:**

Nombre Original:	EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
Autor:	Reuven Bar-On
Procedencia:	Toronto – Canadá
Adaptación Peruana:	Ps. Nelly Ugarriza Chávez
Administración:	Individual o colectiva. Tipo cuadernillo.
Duración:	Aproximadamente de 10 a 15 Minutos.
Aplicación:	Sujetos de 11 años a más.

Por cada ítem u oración se elige una respuesta que mejor describa al encuestado. Hay cuatro posibles respuestas y cada una de ellas tiene su respectiva calificación:

1. Muy rara vez: 1
2. Rara vez: 2
3. A menudo: 3
4. Muy a menudo: 4

Sin embargo, para los siguientes ítems, se invierte la calificación: 5, 8, 9, 12, 17, 26, 27 y 29.

#### **CONFIABILIDAD DEL TEST:**

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes: 0,87.

## **b) EXAMEN DE COMUNICACIÓN ASERTIVA:**

Está compuesto por 20 ítems, de alternativas múltiples. Las opciones de respuestas son:

- Muy propio de mi (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mi (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no) • Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

## **CONFIABILIDAD DEL TEST:**

Los estudios de confiabilidad establecidos sobre el test de comunicación asertiva, se hizo determinando los coeficientes alfa promedio de Cronbach. El coeficiente es alto para el test: 0,84.

## **1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **A) JUSTIFICACIÓN:**

El principio subyacente a la asertividad es el respeto hacia uno mismo y hacia el resto de personas. En muchas ocasiones, en el ámbito familiar o laboral, se piden cosas que no se puede o no se quiere realizar. A veces se debe decir "no", ya que si no se hace así se puede sentir forzados a realizar algo que no se quería y esto provocará malestar.

Existen personas que no saben decir "no" y esto provoca un descenso en su autoestima, ya que anteponen las necesidades del otro a las de sí mismos, aunque también se debe considerar que las personas que tienen una baja autoestima son las que siempre dicen "Sí" (sumisión). Todo esto genera una ansiedad importante. Toda persona debe hacer valer sus derechos, por lo que no tiene que ceder a todo. Especialmente si se trata de un profesional del derecho, especialmente si se trata de un abogado conciliador, que es la tendencia contemporánea.

Por lo expuesto líneas arriba, la investigación que se proyecta pretende resaltar la importancia de la formación y aprendizaje en comunicación asertiva en los estudiantes de derecho. Siendo que el diagnóstico inicial ha identificado un déficit en comunicación asertiva en esta población universitaria. Los

abogados en ejercicio y los futuros patrocinadores legales deben ejercer su profesión en óptimos niveles de capacidad profesional, sustento académico e intelectual pero también con óptimos niveles de habilidades interpersonales.

## **B) IMPORTANCIA:**

La investigación proyectada cumple con las condiciones de originalidad, innovación, importancia, trascendencia y utilidad práctica, pues las conclusiones permitirán destacar el valor e importancia de la enseñanza de habilidades interpersonales en los estudiantes de pregrado.

Los abogados en ejercicio no pueden negar la importancia de poseer un estilo de comunicación asertiva. En ese sentido, se pretende a través de la presente investigación reforzar la formación profesional y personal de los estudiantes para que cuando ejerzan esta noble profesión, puedan hacerlo con idoneidad, eficiencia, eficacia y capacidad probada para resolver conflictos mediante el dialogo y los medios alternativos para la solución de conflictos.

## **C) LIMITACIONES:**

Se estima que no se encontrarán limitaciones humanas, materiales, o económicas significativas que afecten el desarrollo de la presente investigación, pues se cuenta con recursos económicos y materiales, apoyo de las autoridades de la Universidad Alas Peruanas, filial Tacna y con la aceptación de los propios estudiantes.

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO:**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN:**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:**

Montoya (2017) en su investigación Inteligencia emocional y comunicación asertiva en gerentes de organizaciones educativas. Universidad Rafael Beloso Chacín – Venezuela, expresa:

Tuvo como objetivo general determinar la relación entre las dos variables en mención. Para esto trabajó con una población de 53 sujetos integrantes de Organizaciones educativas de la Parroquia Los Cortijos-Municipio de San Francisco Estado de Zulia.

La investigación es de tipo cuantitativa, no experimental, correlacional transversal. Su instrumento fue un cuestionario con preguntas cerradas con dirección positiva y escala de Likert, validado por juicio de expertos.

El estudio concluyó que los componentes de la inteligencia emocional evaluados en los gerentes en conjunto eran altamente efectivos, lo mismo sucedió con relación a la variable de comunicación asertiva. Además, la correlación entre ambas variables resultó positiva, mostrando una alta efectividad y una relación bidireccional directa entre ellas. Finalmente, la utilización de la inteligencia emocional es efectiva para mejorar, la comunicación asertiva en gerentes educativos con personal a cargo.

Los investigadores mexicanos: Blanca, A. y Cicero, R. realizaron una investigación titulada: “Niveles de asertividad, perfil sociodemográfico, dependencia a la nicotina y motivos para fumar en una población de fumadores que acude a un tratamiento para dejar de fumar” (2010). En esta investigación, se planteó conocer la influencia de los niveles de asertividad y el perfil sociodemográfico de una población de 130 pacientes fumadores, que acudieron por primera vez a tratamiento cognitivo-conductual para dejar de fumar, en la Clínica Contra el Tabaquismo de un hospital de tercer nivel, con instalaciones de enseñanza e investigación, para determinar si existen diferencias entre los que siguen el tratamiento y los que lo abandonan. Se realizó una investigación descriptiva transversal, se estudiaron solo pacientes fumadores activos. En cada paciente se investigó el perfil socioeconómico para obtener información de género, edad, convivencia con una pareja, grado de escolaridad y ocupación. Se empleó el Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey estandarizado para la población de la Ciudad de México. Se aplicaron los cuestionarios de Frageström para valorar la dependencia a la nicotina y el de motivos de fumar de Russell



que comprende reducir tensión, necesidad, relajamiento, estímulo para reducir actividades y manipulación. Los resultados se analizaron por estadística descriptiva y se hizo una comparación por  $\chi^2$  de los niveles de asertividad que presentaron los que terminaron el tratamiento y los que lo interrumpieron. Del total de 130, terminaron el tratamiento 65 y lo abandonó el mismo número. La población estudiada presentó un bajo nivel de asertividad y un déficit en habilidades sociales. El análisis de reactivos demostró que los fumadores presentan un mayor grado de incomodidad (GI) en las áreas de confrontación, defensa de opiniones y resistencia a la presión de otras personas y una baja probabilidad de respuesta (PR) en las áreas de manifestar molestia, enfado o desacuerdo, reconocer limitaciones personales y en la defensa de derechos en situaciones comerciales e interacciones con personas cercanas. Las circunstancias observadas sugieren que es conveniente un entrenamiento asertivo específico para esta población de fumadores.

La investigadora en temas educativos y sociales de Costa Rica, Naranjo, M.L. llevó a cabo el estudio teórico titulado: “Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas” (2008). Este artículo, trata sobre la comunicación y la conducta asertiva como habilidades sociales, las cuales pueden ser desarrolladas y de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca de la asertividad, entendida básicamente como autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad. Se estudian las características principales que definen y distinguen los comportamientos asertivos de aquellos que no lo son. Se analizan algunos de los principales estilos empleados por las personas para enfrentar las distintas situaciones de la vida, entre ellos el agresivo, el manipulador, el pasivo y el asertivo. Asimismo, se analiza la vinculación existente entre las dificultades que muestran algunas personas para comunicarse efectivamente y manifestar una conducta adecuada, y los problemas en la autoimagen y la autoestima de estas. Se comentan diversas creencias, pensamientos, derechos y principios asociados con las conductas

asertivas y no asertivas. Finalmente, se hace referencia al campo educativo y la relación entre asertividad y adolescencia.

## **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:**

Enríquez (2017) realiza el estudio Inteligencia emocional en docentes de una universidad privada de Lima Metropolitana. Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Busca analizar los niveles de inteligencia emocional de los docentes universitarios de una universidad privada.

Investigación de tipo descriptivo-explicativo, su diseño es descriptivo, comparativo y correlacional. Se aplicó en una muestra conformada por 102 docentes seleccionados aleatoriamente que cumplan con las características ya delimitadas. El instrumento aplicado es el inventario de Cociente emocional de Bar-On (ICE) que evalúa los cinco componentes que describen la Inteligencia emocional propuestas en su modelo al realizar su análisis encontró que existe una correlación positiva y significativa en estas dimensiones, lo mismo se observe en el análisis de sus subescalas.

Los resultados obtenidos de este trabajo muestran que el 49% de los docentes presenta un nivel de inteligencia emocional Promedio y que sólo el 28.43% de docentes, presenta una capacidad emocional alta, muy alta y 5 marcadamente alta. Además de determinar la existencia de correlación positiva en los dominios interpersonales e intrapersonal. Igual correlación se halló al analizar años de servicio y los dominios específicos de intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad y manejo de estrés.

Pain (2017) en su investigación Asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas: validación del instrumento ADCA-1 - Universidad Pontificia Católica del Perú. Su objetivo fue determinar la confiabilidad, validez y normas del Autoinforme de Actitudes y Valores en las interacciones Sociales (ADCA-1), para poder ser utilizada en docentes tutores a la vez explorar los estilos cognitivos de interacción social como componente cognitivo de las habilidades sociales.

Estudio no experimental de corte transversal aplicado a un solo grupo. La muestra estuvo conformada por 422 docentes tutores provenientes de 19 regiones del Perú. El resultado fue la validación del ADCA-1, con adaptaciones

lingüísticas de los ítems (criterio de jueces) y fue aplicado en “Talleres Macro Regionales de Tutoría y Orientación Educativa”.

El resultado del estudio mostró que el instrumento ADCA-1 es válido, útil, consistente y confiable (Alfa de Crombach: autoasertividad 0.799 y heteroasertividad 0.821) cuando se desee evaluar la asertividad en docentes tutores. No se encontraron diferencias importantes con relación a la edad y el sexo, el nivel en que labora, los años de experiencia docente y los años como tutor.

Además, en sus resultados descriptivos resulta que el 36.9% de tutores tienen un estilo de comunicación agresivo-pasivo, seguido del asertivo con el 33% y el resto estuvo considerado en los otros estilos: pasivo y agresivo. Además, observaron que podría haber influencias según el tipo de región. También discuten acerca del uso de este instrumento no solo en tutores sino en docentes en general y sus implicancias.

Santos (2017), en su tesis “Inteligencia emocional y comunicación asertiva en docentes del curso de práctica clínica de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2017” indica que, en el análisis estadístico de su estudio, el 70.6% de docentes se encuentra en el nivel de inteligencia emocional promedio y con relación a la comunicación asertiva, el estilo que predomina es el agresivo-pasivo con el 47.1%, seguido del asertivo con 44.7%. Asimismo, detalla que se halló asociación significativa con las dimensiones intrapersonal, interpersonal y adaptabilidad.

Así mismo, Carrera (2018) en su tesis “Inteligencia emocional, asertividad y bienestar psicológico en estudiantes del I ciclo de la Facultad de Administración y Contabilidad - Universidad Peruana Los Andes Huancayo - año 2016” concluye que el 76,70% de los casos de estudiantes el nivel de bienestar psicológico se asoció con el nivel de inteligencia emocional y asertividad. A partir de ello, permite establecer que, a mayor inteligencia emocional y asertividad, también existirán mejores niveles de bienestar psicológico y viceversa.

Por otro lado, García y Montes (2018) en su tesis “Inteligencia emocional y relaciones interpersonales de los estudiantes de tercer grado de primaria, Ica-

2018” concluye que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y relaciones interpersonales, situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba Rho de Spearman.

Además, Valdez (2019) en su tesis “Inteligencia emocional y comunicación asertiva en los estudiantes del Cetpro 3ra Brigada Blindada Moquegua 2018” indica que la mayoría de estudiantes se distribuyen en la categoría casi nunca de la inteligencia emocional. En ese sentido, 58 estudiantes, que representan el 48% del conjunto, se ubican en esta categoría. Sigue en importancia la categoría algunas veces, en donde aparecen 40 estudiantes, que representan el 33% del total. Estas cifras muestran que la mayoría de estudiantes casi nunca se identifican con la inteligencia emocional.

Por último, Velarde (2019) en su tesis nombrada “La inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de primer año de la facultad de ciencias de la educación, Universidad Nacional de San Agustín Arequipa, 2019” concluye que existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de primer año de los grupos de educación de la UNSA lo cual presenta una correlación positiva muy fuerte entre dichas variables, debido que arroja como resultado p-value es 0.000, cuyo valor es menor que el nivel de significancia de 0.05.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES:**

Olivia (2018), en su investigación la asertividad y su influencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes en los semestres I-II de la formación docente del Instituto de Educación Superior Pedagógica Pública “la Inmaculada”. Camaná 2017.

El presente trabajo tiene como objetivo principal determinar la relación entre la asertividad y su influencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes en los semestres I-II de la formación docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “La Inmaculada”. Camaná 2017.

Tipo de investigación: Según la naturaleza de los objetivos en cuanto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar la presente investigación es de tipo correlacional: es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables.

Para la presente investigación se trabajará con los estudiantes de la carrera de secretariado ejecutivo del Instituto Superior de Educación Pública La Inmaculada Camaná 2017, por lo cual se utilizará el tipo de muestreo no probabilístico, ya que la muestra será escogida de acuerdo a la intención del investigador a través del tipo de muestreo intencional.

Se ha determinado que 58,2% de los estudiantes de formación docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “La Inmaculada” de Camaná son algo asertivo, y 19,4 no asertivos; lo que refleja que los estudiantes muestran deficiencias en las capacidades, factores, causas e indicadores de la expresión verbal no verbal.

Portugal Mostajo (2018), con la tesis influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de las estudiantes del IV ciclo de la Carrera Profesional de Educación Primaria del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Arequipa.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de las estudiantes del IV ciclo de la Carrera Profesional de Educación Primaria del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Arequipa, con el diseño descriptivo correlacional, se diseñaron dos instrumentos para el recojo de la información; una escala de valoración para medir el nivel de comunicación asertiva y un cuestionario para recoger información sobre las relaciones interpersonales, considerando cuatro dimensiones: manejo de la Comunicación, ambiente de colaboración, actitudes Socio-afectivas y resolución de Conflictos.

Los resultados demuestran que el nivel de comunicación asertiva que presentan las estudiantes es bajo, la mayoría de los porcentajes se ubican en la escala de valoración a veces, lo que determina que no utilizan la mirada, la distancia interpersonal, el volumen de la voz, fluidez verbal, la postura, los gestos y el contenido verbal del mensaje adecuadamente. Por otro lado, las relaciones interpersonales de las estudiantes en la interacción 8 dentro y fuera del aula no son las más adecuadas. En la prueba de Pearson el valor es de 0,64 para la relación entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales lo que determina que hay relación directa entre la comunicación asertiva y las

relaciones interpersonales. La influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales es directa comprobándose la hipótesis alternativa.

## **2.2. BASES TEÓRICAS:**

### **2.2.1. INTELIGENCIA: DEFINICIONES:**

En estas últimas décadas algunos autores han considerado incompleta la visión de la inteligencia que hace referencia solamente al denominado cociente intelectual. Así, el primer problema con que un profesional se encuentra es definir qué es la inteligencia, si hay una o varias, si funcionan de manera independiente, aislada o en correlación, etc. Una breve revisión del concepto de inteligencia nos lleva a comienzos del siglo XX. Sin duda, anteriormente ha existido un concepto de inteligencia adaptado a las necesidades del contexto histórico en el que se mueven los individuos (Baron, 1996).

La investigación sobre la inteligencia probablemente se inicia con los estudios de Broca (1824-1880), que estuvo interesado en medir el cráneo humano y sus características, y por otra parte descubrió la localización del área del lenguaje en el cerebro. Al mismo tiempo, Galton (1822-1911) bajo la influencia de Darwin, realizaba sus investigaciones sobre los genios donde aplicaba la campana de Gauss. También en esta época Wundt (1832-1920) estudiaba los procesos mentales mediante la introspección. Pero es a partir de Binet cuando se habla de la medición de la inteligencia, cuyos efectos sobre la educación son imponderables. Es en 1905 cuando Binet (1857-1911) elabora el primer test de inteligencia a partir de una demanda del Ministerio de Educación francés, con objeto de identificar a los sujetos que podían seguir una escolaridad ordinaria y distinguirlos de los que requerían educación especial (Morris, Ch. 1992).

El concepto de Cociente Intelectual fue elaborado por Stern, en 1912, que pretendía ajustar el concepto de edad mental establecido por Binet, quien diseñó el primer cuestionario para medir la inteligencia. Evidentemente, este primer instrumento estaba ligado a la posibilidad de predecir qué alumnos tendrían éxito en el rendimiento escolar. De este modo quedó unido el concepto de inteligencia al éxito escolar, en un momento en que comenzaba a llevarse a cabo una política de escolarización de la población en los países más avanzados.

En 1938 Thurstone rechaza la teoría de una inteligencia general y analiza siete habilidades esenciales estableciendo la teoría factorial de la inteligencia, como son la comprensión y la fluidez verbal, habilidad numérica, percepción espacial, memoria, razonamiento y rapidez de percepción. Cattell distingue en 1967 entre inteligencia fluida e inteligencia cristalizada. Spearman, establece el factor - G- como índice general de la inteligencia. Pero todos ellos hacen referencia en sus teorías a capacidades verbales, numéricas, espaciales, perceptivas, de memoria o psicomotrices. Es decir, se elaboran conceptos de inteligencia siempre relacionados con la predicción del éxito académico, dejando los aspectos afectivo-emocionales como elementos facilitadores o distorsionadores de ese rendimiento, pero no como elementos centrales del desarrollo intelectual y predictores del éxito personal y social (Sánchez, Blum y Piñeyro, 1990).

Por su parte, Gardner (1983) enuncia sus planteamientos acerca del pensamiento humano, al que le otorga una mayor amplitud y al que trata de definir a través de su teoría de las Inteligencias Múltiples, en la que se hace referencia a un amplio abanico de inteligencias diversas, entre las que sitúa la inteligencia inter e intrapersonal. Estas dos últimas inteligencias estarían relacionadas con aspectos socio-emocionales, coincidiendo así al menos en parte, con la corriente de autores que defiende la existencia de una inteligencia emocional, independiente de otros constructos cercanos como la inteligencia psicométrica tradicional o la personalidad.

Salvo las excepciones de Guilford, Gardner y las de algunos otros, el siglo XX ha confiado en el enfoque correlacional para identificar inteligencias. De hecho, los investigadores han desarrollado tantas medidas como inteligencias han imaginado y además, ha sido una dura competencia entre las diferentes inteligencias y sus interrelaciones a través del siglo XX (Morris, Ch. 1996).

A psicólogos como Sternberg, Gardner y Salovey, hay que agradecer que empiece a consolidarse un concepto mucho más amplio de la inteligencia. La idea de las inteligencias múltiples está sustituyendo el concepto unilateral de inteligencia abstracto-académica que Alfred Binet el padre de los test para determinar el CI, hizo arraigar hace cien años en todas las mentes (Martin y Boeck, 2004).

Es por ello por lo que las teorías recientes conducen al desarrollo de una nueva perspectiva de la inteligencia mucho más amplia, en la que se tienen en cuenta otros aspectos más allá de los puramente racionales, como los factores emocionales (Pérez et al., 2007).

Entre las teorías actuales se encuentra la aportada por Sternberg, quien ha contribuido a esta nueva concepción adoptando una visión multidimensional de la inteligencia, en la que diferencia varios tipos de talentos o inteligencias relativamente distintas e independientes: la analítica, la práctica y la creativa (Sternberg, 2000), integrando en su concepto la creatividad, los aspectos personales y sociales. Considera que es más importante saber cuándo y cómo usar esos aspectos de la que llama inteligencia exitosa, que simplemente tenerlos. Las personas con inteligencia exitosa no sólo tienen esas habilidades, sino que reflexionan sobre cuándo y cómo usarlas de manera eficaz. Su visión de los test de inteligencia tradicionales es crítica puesto que considera que éstos solo miden el aspecto analítico, y ni siquiera por completo, considerando que habría que ir más allá del cociente intelectual, es decir, más allá de la inteligencia analítica para identificar a personas inteligentes con pronóstico de resultados favorables en la vida, ya que la inteligencia analítica, únicamente, no garantiza el éxito en el mundo real (Sternberg, 2000). De todas estas inteligencias, son la inteligencia interpersonal y la intrapersonal las que nos interesan particularmente, ya que son las que tienen que ver con la Inteligencia Emocional. En cierta forma, la IE está formada por estas dos inteligencias. En otro orden de cosas, la inteligencia interpersonal tiende a coincidir con lo que otros autores han denominado "inteligencia social". Mientras que la inteligencia intrapersonal tiende a coincidir con la inteligencia personal.

### **2.2.2. LAS EMOCIONES: DEFINICIONES:**

El papel de las emociones en la adaptación del ser humano ha sido ampliamente aceptado y estudiado desde Hipócrates y Galeno, pasando por Darwin (1872) y LeDoux (1996) hasta Cacioppo, Larsen, Smith y Bernston,. (2004). Ya en la Grecia antigua, el cosmólogo Empedocles (hacia 450 a.C.) formulaba a grandes rasgos la teoría de los cuatro tipos de temperamento: colérico, melancólico, sanguíneo y flemático. Creía que el cuerpo humano, como



todas las formas terrenales, se componía de cuatro elementos: fuego, tierra, aire y agua (Morris, 1996).

Relacionó estos cuatro elementos con los cuatro humores corporales: la bilis roja y la negra, la sangre y las mucosidades. Con ello Empedocles estableció las bases para una psicología determinada de manera primordial por los humores corporales.

Más tarde, la psicología del renacimiento, encabezada por Robert Burton con su obra en tres tomos *Anatomy of Melancholy* amplió y perfeccionó esta sistematización. Burton y sus contemporáneos elaboraron una tesis según la cual la composición de los humores corporales, y en consecuencia el equilibrio anímico del ser humano era sensible a influencias externas como la alimentación, la edad y las pasiones. Otro hito en la psicología de las emociones fue la publicación de Charles Darwin „La expresión de las emociones en el hombre y en los animales“ (1872). Darwin intentaba demostrar que existen esquemas de comportamiento congénito para las emociones más importantes, como la alegría, la tristeza, la indignación y el miedo (Martin y Boeck, 2004).

Otros antecedentes están en los enfoques del counseling que han puesto un énfasis en las emociones, particularmente la psicología humanista, con Allport, Maslow y Rogers, que a partir de mediados del siglo XX ponen un énfasis especial en la emoción. Después vendrán la psicoterapia racional-emotiva de Albert Ellis y muchos otros, que adoptan un modelo de counseling y psicoterapia que toma la emoción del cliente como centro de atención. Este enfoque defiende que cada persona tiene la necesidad de sentirse bien consigo misma, experimentar las propias emociones y crecer emocionalmente. Cuando se ponen barreras a este objetivo básico pueden derivarse comportamientos desviados. Tur, Mestre, y Del Barrio (2004), al ocuparse de los desórdenes afectivos hacen referencia a algunos aspectos procesales de la IE.

Una emoción se produce de la siguiente forma:

- Informaciones sensoriales llegan a los centros emocionales del cerebro.
- Se produce una respuesta neurofisiológica.
- El neocortex interpreta la información.

De acuerdo con este mecanismo, en general hay bastante acuerdo en considerar que: —Emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada.

Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno” (Bisquerra, 2003).

El proceso de valoración puede tener varias fases. Según Lazarus (1991) hay una valoración primaria sobre la relevancia del evento: ¿es positivo o negativo para el logro de nuestros objetivos? En una evaluación secundaria se consideran los recursos personales para poder afrontarlo: ¿estoy en condiciones de hacer frente a esta situación?

Gran parte de lo que el cerebro realiza cuando se produce una emoción sucede independientemente del conocimiento consciente; se realiza de forma automática. Conviene insistir en que la mayoría de las emociones se generan inconscientemente. También es útil distinguir entre reacciones emocionales innatas y acciones emocionales voluntarias. Las respuestas de evitación se encuentran a mitad de camino entre ambas. Cuando hablamos de las acciones emocionales voluntarias nos referimos a los sentimientos (LeDoux, 1996). El Estado de ánimo se refiere a un estado emocional mantenido durante semanas o más tiempo. Se coincide con Hurrelmann, K., (1997) al afirmar que las emociones dicen qué hechos son verdaderamente importantes para nuestra vida.

Hay tres componentes en una emoción: neurofisiológico, conductual y cognitivo. Lo neurofisiológico se manifiesta en respuestas como taquicardia, sudoración, vasoconstricción, hipertensión, tono muscular, rubor, sequedad en la boca, cambios en los neurotransmisores, secreciones hormonales, respiración, etc. Todo esto son respuestas involuntarias, que el sujeto no puede controlar, sin embargo, se pueden prevenir mediante técnicas apropiadas como la relajación.

La observación del comportamiento de un individuo permite inferir qué tipo de emociones está experimentando. Las expresiones faciales, el lenguaje no verbal, el tono de voz, volumen, ritmo, movimientos del cuerpo, etc., aportan señales de bastante precisión sobre el estado emocional.

El componente cognitivo o vivencia subjetiva es lo que a veces se denomina sentimiento. Sentimos miedo, angustia, rabia y muchas otras emociones. Para distinguir entre el componente neurofisiológico y el cognitivo a veces se emplea el término emoción, en sentido restrictivo, para describir el estado corporal (es decir, el estado emocional) y se reserva el término sentimiento para aludir a la sensación consciente (cognitiva). El componente cognitivo hace que califiquemos un estado emocional y le demos un nombre. El etiquetado de las emociones está limitado por el dominio del lenguaje. Dado que la introspección a veces es el único método para llegar al conocimiento de las emociones de los demás, las limitaciones del lenguaje imponen serias restricciones a este conocimiento, pero al mismo tiempo dificulta la toma de conciencia de las propias emociones. Este déficit provoca la sensación de "no sé qué me pasa", lo cual puede tener efectos negativos sobre la persona, de ahí la importancia de una educación emocional encaminada entre otros aspectos a un mejor conocimiento de las propias emociones y del dominio del vocabulario emocional (Bisquerra, 2003).

En los últimos años la psicología ha mostrado un especial interés por conocer los mecanismos que subyacen al procesamiento de la información emocional y a la relación entre los procesos cognitivos y emocionales (CanoVindel y Fernández-Castro, 1999). Esta línea de trabajo se basa en la consideración de las emociones no solo como mecanismos indispensables para la supervivencia del organismo sino también como procesos adaptativos capaces de motivar la conducta, ayudar a los procesos de memoria a almacenar y evaluar acontecimientos relevantes, focalizar la atención en un número limitado de opciones, favorecer la toma de decisiones e influir en la determinación final de nuestro comportamiento. Desde esta perspectiva las emociones representan una fuente de información útil acerca de las relaciones que se establecen entre el individuo y su medio (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995).

### **2.2.3. MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL:**

En la actualidad asistimos a una discusión científica referente a cuál es la actitud teórica adecuada para estudiar la inteligencia emocional y su desarrollo. Las distintas contribuciones teóricas realizadas hasta el momento, indican una pluralidad de conceptos sobre la inteligencia emocional, atendiendo a las

distintas habilidades que forman parte del constructo. Esta diversidad ha sido analizada por Petrides y Furham (2004) quienes agruparon las diferentes propuestas teóricas planteadas por los distintos autores en dos modelos teóricos: uno que concibe la inteligencia emocional como habilidad, que tiene en cuenta el procesamiento de la información emocional y las capacidades relacionadas con dicho procesamiento, orientada en las habilidades emocionales básicas (Mayer y Salovey, 1997); y por otra parte, otro modelo integrado por aquellos investigadores que combinan dimensiones de personalidad como asertividad, optimismo, etc., con habilidades emocionales (Bar On, 1997; Goleman, 1995), al que denominan modelo mixto. A lo largo de la última década se ha creado una clara distinción entre los modelos teóricos de inteligencia emocional de habilidad (aquellos que se focalizan en las habilidades mentales que permiten utilizar la información que nos proporcionan las emociones para mejorar el procesamiento cognitivo) y los modelos mixtos (aquellos que combinan o mezclan habilidades mentales con rasgos estables de comportamiento y variables de personalidad).

Otros autores se han ocupado de definir el constructo de inteligencia emocional (Bar On, 1997, Shutte et al, 1998). Algunos apoyan un marco amplio de la IE, en la cual incluyen todo lo que no queda contemplado en la inteligencia académica, como control del impulso, automotivación, relaciones sociales, etc. (Goleman, 1995; Bar On, 1997).

Otros se inclinan más por un concepto limitado de inteligencia emocional. En esta última postura están los que consideran que los conceptos científicos son específicos y restrictivos y que en la medida que dejan de serlo pasan a ser divulgaciones acientíficas. Mayer y Salovey (1997) están en esa última postura. La conclusión es que hay claras divergencias entre el concepto que se tiene de inteligencia emocional según los autores.

Las aportaciones de la neurociencia no permiten arbitrar el litigio entre los dos modelos de inteligencia emocional (amplio o restrictivo). Sin embargo, estas investigaciones aportan evidencia que apoyan la existencia de una inteligencia emocional, entendida como un conjunto de habilidades que son distintas de las habilidades cognitivas o CI.

Existen dos modelos principales en el estudio de la inteligencia emocional: el modelo de rasgos y el modelo de habilidades; desde los cuales se lleva a cabo un debate en torno a la conceptualización y medición del constructo (ver tabla nº 01). Aunque para algunos se trata de modelos complementarios, para los autores del modelo de habilidad la inteligencia debe considerarse separada de los rasgos estables de personalidad, para poder determinar y analizar el grado en que influyen en el comportamiento de las personas y en su competencia general (Mayer y Salovey, 1997).

A continuación, se esquematizan los modelos que se han desarrollado a partir de las investigaciones de diversos autores.

**TABLA Nº2: MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL:**

<b><u>MAYER Y SALOVEY (1997):</u></b>	<b><u>BAR ON (1997):</u></b>	<b><u>GOLEMAN (1995):</u></b>
<p><b><u>DEFINICIÓN:</u></b></p> <p>Es un conjunto de habilidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y/o comprender nuestras emociones. Mas formalmente, es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud. La habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento para comprender emociones y razonar emocionalmente, y finalmente la habilidad para regular emociones propias y ajenas (Mayer y Salovey, 1997:10)</p>	<p><b><u>DEFINICIÓN:</u></b></p> <p>Inteligencia emocional es un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas, que influyen en nuestras habilidades para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales (Bar On, 1997:14).</p>	<p><b><u>DEFINICIÓN:</u></b></p> <p>La inteligencia emocional incluye autocontrol, entusiasmo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo. Hay una palabra pasada de moda que abarca todo el abanico de destrezas que integran la inteligencia emocional: el carácter (Goleman, 1995:28).</p>

<b><u>HABILIDADES INTEGRANTES:</u></b>	<b><u>HABILIDADES INTEGRANTES:</u></b>	<b><u>HABILIDADES INTEGRANTES:</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción evaluación y expresión de las emociones.</li> <li>• Asimilación de las emociones en nuestro pensamiento.</li> <li>• Comprensión y análisis de las emociones.</li> <li>• Regulación reflexiva de las emociones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades Intrapersonales.</li> <li>• Habilidades interpersonales.</li> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Manejo del estrés.</li> <li>• Estado de ánimo en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de las propias emociones.</li> <li>• Manejo emocional.</li> <li>• Automotivación.</li> <li>• Reconocimiento de las emociones de otros.</li> <li>• Manejo de las relaciones interpersonales.</li> </ul>
<b><u>TIPO DE MODELO:</u></b>	<b><u>TIPO DE MODELO:</u></b>	<b><u>TIPO DE MODELO:</u></b>
Modelo de habilidad	Modelo mixto	Modelo mixto

### **2.2.3.1. MODELO DE RASGOS:**

Por su parte los modelos mixtos se centran en rasgos de comportamiento estable y variables de personalidad (empatía, asertividad, impulsividad, optimismo) así como otras muchas variables sin ninguna constatación de su verdadera vinculación con la IE (Salovey, 1990).

Por ejemplo, Goleman (1995) realiza una interpretación del concepto en su libro “Inteligencia Emocional” en la que incluye cinco componentes básicos, aunque posteriormente incluye otro conjunto de atributos de personalidad (autoconciencia, control de impulsos, manejo de estrés), rasgos motivacionales (auto-motivación) o áreas comportamentales (manejo de las relaciones interpersonales (Cabello et al., 2010).

Goleman (1995) parte de una conceptualización más amplia al considerar la inteligencia emocional como una combinación de atributos estrechamente relacionados con la personalidad distinta del CI, y que suele ir relacionada con competencias ligadas al logro académico y profesional (Bar On, 1997; Goleman, 1995). Es pues, entre otras, la inteligencia emocional un aspecto relevante que complementa y dota de una serie de habilidades y capacidades necesarias del

sujeto, que favorecen y facilitan la consecución de metas en el individuo en su tarea vital, y actúa como buena predictora de la adaptación de una persona al medio (Boyatzis et al., 2000; Extremera y Fernández-Berrocal, 2005).

El punto de vista de Goleman (1995) probablemente sea el que se haya difundido más. Recogiendo las aportaciones de Salovey y Mayer (1990), considera que la inteligencia emocional es:

## **1) CONOCER LAS PROPIAS EMOCIONES:**

El principio del filósofo griego Sócrates "conócete a ti mismo" habla de esta pieza clave de la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido deja a las personas a merced de las emociones incontroladas.

## **2) MANEJAR LAS EMOCIONES:**

La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.

## **3) MOTIVARSE A SÍ MISMO:**

Una emoción tiende a impulsar una acción. Por eso las emociones y la motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

## **4) RECONOCER LAS EMOCIONES DE LOS DEMÁS:**

El don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es el fundamento del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores,

pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.).

## **5) ESTABLECER RELACIONES:**

El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar sus emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

La inteligencia emocional se conceptualiza como un constructo que incluye tanto aspectos de personalidad como la habilidad para percibir, asimilar, comprender y manejar las emociones (Bar On, 1997).

El modelo de competencias emocionales, se incluye dentro del modelo de rasgos, este modelo está en proceso de construcción, análisis y revisión permanente. La versión que aquí se presenta es una actualización de versiones anteriores (Bisquerra, 2003). Ellos entienden las competencias emocionales como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales. La finalidad de estas competencias se orienta a aportar valor añadido a las funciones profesionales y promover el bienestar personal y social.

En el modelo que presentan, las competencias emocionales se estructuran en cinco grandes competencias o bloques: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía personal, competencia social y habilidades de vida para el bienestar (Bisquerra, 2003).

Para Bisquerra (2003) existe una cierta confusión entre inteligencia emocional, competencia emocional y educación emocional. Consideran que la inteligencia emocional, conocida en algunos trabajos por E.I. (emotional intelligence) o E.Q. (emotional quotient), es un constructo hipotético propio del campo de la psicología, que ha sido defendido por Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995), Schulze y Richard (2005) y muchos otros.

Pero está sobre la mesa del debate la existencia o no de este constructo. Algunos autores, han cuestionado la existencia de la inteligencia emocional. Bisquerra (2003) y Pérez et al., (2005), exponen el recorrido histórico del



concepto de inteligencia emocional, donde se pueden observar las sucesivas definiciones y debates en torno a dicho concepto que es centro de interés y discusión en numerosas investigaciones.

Lo que no se pone en duda es la importancia y necesidad de adquirir competencias emocionales. La competencia emocional pone el énfasis en la interacción entre persona y ambiente, y como consecuencia confiere más importancia al aprendizaje y desarrollo. Por tanto, tiene unas aplicaciones educativas inmediatas (Bisquerra, 2003).

### **2.2.3.2. MODELO DE HABILIDADES:**

Desde el modelo teórico de Salovey y Mayer, la inteligencia emocional es concebida como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones, de manera que el individuo pueda solucionar problemas y adaptarse de forma eficaz al medio que le rodea.

Desde esta primera conceptualización los autores desarrollan su modelo teórico y lo publican en 1997, convirtiéndose en el modelo teórico con mayor rigor científico.

Se centra en la aptitud para procesar información afectiva que incluye un conjunto de habilidades relacionadas con el procesamiento emocional de la información (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005).

La inteligencia emocional es definida como: “la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997).

Se defiende que esta inteligencia no puede ser entendida como un rasgo de personalidad, aunque puede existir cierta interacción entre ambas (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005).

Los autores plantean el modelo como un conjunto de habilidades que abarcan desde los procesos psicológicos más básicos (percepción de las emociones con exactitud) hasta los más complejos (Regulación de las emociones y promoción del crecimiento emocional e intelectual). Así, se trata de un modelo jerárquico en el que son necesarias las habilidades más básicas para llegar a las más complejas.

A continuación, definimos brevemente cada una de estas habilidades:

#### **A) PERCEPCIÓN, EVALUACIÓN Y EXPRESIÓN DE LAS EMOCIONES:**

Esta habilidad hace referencia a la exactitud con la que los individuos pueden identificar en uno mismo los correlatos fisiológicos y cognitivos que las emociones comportan. Asimismo, las emociones pueden ser reconocidas en otras personas y objetos (obras de arte, sonidos, etc.). En esta rama se incluye, además, la capacidad para expresar las emociones de una manera adecuada.

## **B) LA EMOCIÓN COMO FACILITADORA DEL PENSAMIENTO:**

Esta habilidad hace referencia a cómo las emociones actúan sobre nuestro pensamiento y nuestra forma de procesar la información. Las emociones van a determinar y mejorar el pensamiento porque dirigen la atención de los individuos hacia la información importante. Las variaciones emocionales nos van a permitir adoptar diferentes puntos de vista y múltiples perspectivas de los problemas.

## **C) COMPRENSIÓN EMOCIONAL:**

La tercera rama del modelo hace referencia a la capacidad para comprender emociones y utilizar el conocimiento emocional. Incluye la capacidad para etiquetar las emociones (significante) y relacionarlas con su significado. Encierra también la habilidad para comprender emociones complejas, así como aquellas que se producen de modo simultáneo.

## **D) REGULACIÓN DE LAS EMOCIONES:**

Se trata del proceso emocional de mayor complejidad y abarca la capacidad para estar abierto a las emociones, tanto positivas como negativas. Además, hace referencia a la habilidad para manejar las emociones en uno mismo y en los demás moderando las emociones negativas y aumentando las positivas sin reprimir o exagerar la información que ellas conllevan.

### **2.2.3.3. MODELO DE INTELIGENCIA DE BAR ON:**

De acuerdo con el modelo de Bar On (1997), la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales generales para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Como tal, la inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida. Directamente influye en nuestro bienestar emocional general. Según este modelo:

- a. Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus emociones, comprenderse a sí mismos,

actualizar sus capacidades potenciales, llevar una vida regularmente saludable y feliz.

- b. Son capaces de comprender la manera como las otras personas se sienten, de tener y mantener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables, sin llegar a ser dependientes de los demás.
- c. Son generalmente optimistas, flexibles, realistas, tienen éxito en resolver sus problemas y afrontar el estrés, sin perder el control (Bar On, 1997).

Así, de acuerdo con el modelo de Bar On, la inteligencia general está compuesta tanto por la inteligencia cognitiva, evaluada por el CI, como por la inteligencia emocional, evaluada por el CE (coeficiente emocional). Las personas saludables que funcionan bien y son exitosas poseen un grado suficiente de inteligencia emocional. La inteligencia emocional se desarrolla a través del tiempo, cambia a través de la vida, y puede ser mejorada con entrenamiento y programas remediales como también por intervenciones terapéuticas.

La inteligencia emocional se combina con otros determinantes importantes de nuestra habilidad para tener éxito en adaptarse a las demandas del medio ambiente, tales como las características básicas de la personalidad y la capacidad intelectual cognitiva.

El modelo de Bar On es multifactorial y se relaciona con el potencial para el rendimiento, antes que con el rendimiento en sí mismo (por ejemplo, el potencial para tener éxito antes que con el éxito en sí mismo) es un modelo orientado en el proceso antes que un modelo orientado hacia los logros.

Asimismo, el modelo de Bar On (1997) comprende cinco componentes principales: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. A su vez, cada una de estas amplias dimensiones involucra un número de subcomponentes que son habilidades relacionadas, que han sido descritas y analizadas en el estudio de la inteligencia emocional de los adultos (Ugarriza, 2005).

Un modelo relacionado fue empíricamente desarrollado por Bar On (1997) y corroborado por Ugarriza (2005) por medio del análisis factorial confirmatorio de segundo orden; este modelo es particularmente interesante porque forma la

base teórica del inventario de cociente emocional de Bar On (EQ-i; Bar On, 1997), que es la medición de la inteligencia emocional más ampliamente utilizada en adultos, que ha servido de base para el desarrollo del Bar On ICE: NA emocional en niños y adolescentes comprende cinco escalas:

- Escala intrapersonal. - Incluye la medición de la auto comprensión de sí mismo, la habilidad para ser asertivo y la habilidad para visualizarse a sí mismo de manera positiva.
- Escala interpersonal. - Incluye destrezas como la empatía y la responsabilidad social, el mantenimiento de relaciones interpersonales satisfactorias, el saber escuchar y ser capaces de comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- Escala de adaptabilidad. - Incluye la habilidad para resolver los problemas y la prueba de la realidad, ser flexibles, realistas y efectivos en el manejo de los cambios y ser eficaces para enfrentar los problemas cotidianos.
- Escala de manejo del estrés. - Incluye la tolerancia al estrés y el control de los impulsos, ser por lo general calmado y trabajar bien bajo presión, ser rara vez impulsivo y responder a eventos estresantes sin desmoronarse emocionalmente.
- Escala de estado de ánimo general. - Incluye la felicidad y el optimismo, tienen una apreciación positiva sobre las cosas o eventos y es particularmente placentero estar con ellos.

Una visión más actualizada del inventario indica que el estado de ánimo general opera como un facilitador de la inteligencia emocional antes de formar una parte de él.

Además, el inventario proporciona un cociente emocional total que expresa cómo se afrontan en general las demandas diarias, así como una escala de impresión positiva que evalúa la percepción excesivamente favorable de sí mismo y un índice de inconsistencia que expresa la discrepancia de las respuestas a similares.

#### **2.2.4. COMUNICACIÓN ASERTIVA:**

##### **2.2.4.1. DEFINICIÓN DE LA COMUNICACIÓN:**

Según la Real Academia Española se puede explicar etimológicamente el término comunicación: El cual se deriva del latín *comunicatio* y éste a su vez

procede del sustantivo comunico, cuya traducción al castellano es participar en algo común. Tanto el sustantivo comunicación, como el verbo comunicar, tiene su origen en la palabra *communis*, raíz castellana de la palabra comunidad, la cual significa la participación o relación que se da entre individuos.

El término comunicación como concepto se presta a muchas interpretaciones, las cuales dependen del momento histórico, así como las exigencias políticas, económicas, culturales y sociales del medio en el cual han surgido; esto ha dado origen a una gran variedad de conceptos; entre los cuales los autores Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2010) en su tesis de grado mencionan:

**A) ARISTÓTELES (367 A.C):** Señala que comunicación, es “(...) un proceso donde se utilizan todos los medios de persuasión que se tengan al alcance para hacernos entender”.

**B) KURT LEWIN (1947):** Define el proceso de la comunicación, como “(...) un complejo sistema de acciones e interacciones personales y grupales, donde un individuo trasmite un mensaje a otro y éste a su vez responde a otro mensaje, lo que genera un proceso circular y continuo”.

**C) WILLIAM BORTOT (1965):** Expone que la comunicación, es “(...) un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basada en el intercambio de mensajes y/o ideas, medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas”.

**D) ANDRÉ MARTINET (1937):** “Es la utilización de un código para la transmisión de un mensaje de una determinada experiencia en unidades semiológicas con el objeto de permitir a los hombres relacionarse entre sí”.

**E) DAVID K. BERLO (1960):** “Es un proceso mediante el cual un emisor trasmite un mensaje a través de un canal hacia un receptor”.

Sin embargo, “La comunicación, en su interpretación más general, puede definirse como elicitación de una respuesta”. (Dance, 1973, citado en: Aguilarte, Calcurián y Ramírez, 2010). La comunicación humana posee un rasgo distintivo que esencialmente consiste, siguiendo a Dance, “en elicitación de una respuesta mediante símbolos verbales”; sin embargo, aunque el hombre puede tener “acceso a todos los medios no simbólicos de comunicación”, la capacidad de comunicarse mediante símbolos verbales es exclusiva del ser humano.

A nivel sociocultural, la comunicación se considera desde un sentido amplio, Silvio (1993, citado en: Aguilarte, Calcurián y Ramírez, 2010) la concibe como un “proceso integrado de las actividades humanas, donde todo individuo de alguna manera se comunica, directa o indirectamente en forma presencial o a distancia”.

Este proceso de comunicación necesariamente requiere de un contexto social, del cual el individuo forma parte, usando la lengua en situaciones muy variadas y para alcanzar diferentes objetivos contextualizados en situaciones diversas, donde el mensaje es siempre versión de una realidad. En este contexto, que rodea la comunicación Becker (2002, citado en: Aguilarte, Calcurián y Ramírez, 2010), explica: “El contexto de situación no debe ser entendido como algo que simplemente rodea al hablante. Es una abstracción del entorno en que el habla se produce y presenta ciertas características generales que determinarán el uso concreto de la lengua. El hablante tiene que tomarlo en cuenta para que su actuación lingüística sea adecuada. El contexto de situación determina otra elección del hablante en el conjunto de opciones: el registro. Este es, definido en términos semánticos, el conjunto de significados que un miembro de una cultura asocia típicamente al tipo de situación en que se encuentra”.

En los planteamientos del autor, se evidencia que existe una interrelación entre el contexto de situación y los significados que le da el individuo en función de su cultura, pudiendo afirmarse que conociendo uno se puede deducir la forma del otro.

Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2010) coinciden en la importancia que tiene el contexto social, donde el individuo como parte de las instituciones básicas, ejemplo la escuela, adquiere los modelos comunicacionales que le permitirán interrelacionarse con los otros en su práctica social, la cual como proceso es dinámica, activa, cambiante y se modifica a cada instante, esto afirma como estos modelos pueden ser modificados desde la institución escolar, con la formación y participación del docente, utilizando técnicas y métodos para el desarrollo de una comunicación que permita la convivencia a partir de relaciones entre iguales, donde se reconozcan los propios límites y diferencias, el alcance de los derechos, responsabilidades y obligaciones de cada uno, en la búsqueda de la construcción de una cultura de paz.

Siguiendo el mismo orden de ideas, la institución educativa es un marco de referencia, donde lo que se comunica no son solo contenidos sino también formas de relacionarse, las cuales consciente o inconscientemente pueden ser propuestas para compartir, comprender, negociar beneficios e intereses comunes al grupo.

En tal sentido, Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2010) argumentan que: “la comunicación es un aprendizaje constante y continuo implica asumir las diferencias, como invitación a un encuentro creativo. Comunicarnos es, entonces, ubicarnos, descubrirnos, tomar conciencia del rol, lugar y poder de cada uno”

Por su parte, Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2010) señala que, “la mención de la comunicación humana sugiere ante todo al lenguaje (...)”. Ese recurso, constituye el rasgo específico y distintivo que concede al hombre su superioridad en el reino animal.

En síntesis, comunicación y lenguaje son entidades totalmente diferentes, pero que no pueden separarse una de la otra. No se puede hablar de la comunicación humana sin referirse al lenguaje; así mismo, resulta inapropiado referirse al lenguaje sin hacer mención a la comunicación; pues si no se tiene la intención de expresar o transmitir algo, qué sentido tiene usar el lenguaje.

La comunicación humana cumple funciones esenciales que deben entenderse como “el resultado inevitable y natural de la presencia de la conducta verbal en el individuo” (Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2010). El propósito en cambio, “es producto de la intención consciente o inconsciente del hombre”.

A partir de este planteamiento, reconoce el autor, tres funciones en la comunicación humana, a saber:

- 1.** La integración del individuo con el medio.
- 2.** El desarrollo de procesos mentales.
- 3.** La regulación de la conducta.

Estas funciones al ser “inevitables y naturales” resultan ser independientes de variables contextuales y situacionales. Se cumplen en el individuo y en la sociedad, de manera sincrónica, paralela e integral.

La comunicación humana no solo cumple funciones para el individuo y la sociedad, representa a su vez la satisfacción de un conjunto de necesidades

individuales, las cuales fueron definidas por Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2010), de la siguiente manera:

- A**) La necesidad de expresar, de dar salida a las emociones y estados de ánimo y disminuir la tensión interna.
- B**) La necesidad de producir sonidos, el placer del ruido y la imitación del sonido. La palabra sirve como medio de escape del silencio.
- C**) La necesidad del contacto, de vinculación, de compañía. Esta necesidad despierta el deseo de coincidir en palabras, de ser agradables.
- D**) La necesidad de comunicarse, de informar, de formular hechos.
- E**) La necesidad de crear, de formular ideas, de producir.
- F**) La necesidad de enfrentar el mundo, de tomar una posición.
- G**) La necesidad de individuación, de autoafirmación y conciencia de la propia existencia.
- H**) La necesidad de control mágico, que se expresa especialmente en la conducta compulsiva.
- I**) La necesidad de ser controlado. Algunas personas al verbalizar emiten sonidos de autocompasión.
- J**) La necesidad más consciente de controlar a otros, ser el centro de atracción. El habla puede utilizarse para afirmar una opinión o para reservarla.
- K**) El deseo sexual. La palabra es una forma de flirteo y de anticipación sensual.
- L**) La palabra sirve como camuflaje y mecanismo de defensa, satisface la necesidad de engañar, disfrazar, proferir falsedades, ocultar el pensamiento o la ausencia de él, confundir a los otros.
- M**) La necesidad de confesar, de expresar inadvertidamente motivos inconscientes y ocultos mediante lapsus linguae, tartamudeo, equivocaciones, errores, tics, rituales, chistes y terminología oscura.
- N**) El rechazo de contacto que se observa en el negativismo psicológico y en la inhibición neurótica del habla.

Estas necesidades señaladas por Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2010) constituyen una manifestación que no siempre el ser humano ha aprendido a comunicarse de manera efectiva. El sujeto al estar en contacto con un entorno



social en condiciones poco favorables, aprende formas inadecuadas de comunicación, de allí que, en su manera de expresarse y relacionarse con los otros, se pueden apreciar trastornos en su comunicación.

En este sentido, los agentes socializantes como la familia, la escuela, entre otros, son los llamados en primera instancia a comprender la importancia que la comunicación amerita.

#### **2.2.4.2. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN:**

Ojalvo (1999, citado en: Aguilarte, Calcurián y Ramírez, 2010) comenta que la comunicación es esencial en cualquier campo de interacción humana. Por medio de la comunicación ya sea oral o escrita se puede transmitir y compartir conocimientos, conceptos, sentimientos, ideas, emociones, estados de ánimo etc. La comunicación es la única actividad que todo el mundo comparte.

Los beneficios de la comunicación son demasiados como para poder enumerarlos, ya que mejoran todos los aspectos de la vida, tanto los personales como los profesionales. La capacidad para comunicar es vital para el éxito de cualquier empeño.

Según Freire (1962, citado en Aguirre, 1992) "La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados." Según él, "la comunicación no es la transferencia o transmisión de conocimientos de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender la significación de los significados. Es una comunicación que se hace críticamente".

Para Freire (1962, citado en: Aguilarte, Calcurián y Ramírez, 2010), la comunicación y la educación son una misma cosa, es decir, no puede existir una sin la otra, pues para él el proceso docente educativo es un proceso comunicativo donde el profesor y el alumno participan activamente en la solución de las tareas y en la adquisición de nuevos conocimientos. Por tanto, aprenden unos de otros durante el proceso. Esto nos indica que a través de la comunicación se va a producir un encuentro entre los sujetos, encuentro que va a trascender en un nuevo saber, en una acción transformadora.

Dewey (citado por Cirigliano-Villaverde, 1997), identifica a la educación con comunicación y afirma que "es la única situación que explica cómo puede

pasar un elemento cultural a otra persona". En síntesis, cómo se puede educar. Y es en la experiencia compartida donde el educando puede adquirir la igual percepción de un contenido sostenido por el grupo social que está incorporado en el aula.

Para Ojalvo (1999), "es evidente que el educando, tanto como el educador, necesitan prepararse para asumir los nuevos roles que requiere la educación actual. La función del profesor como mero transmisor de información se ha ido transformando en la de organizador y director del proceso docente".

Asimismo, el citado autor afirma: "que el 80% de las informaciones que reciben los estudiantes de la enseñanza media no proceden del maestro, sino fuera de la escuela". Y es por ello, que, a través de la comunicación, la educación logra promover la formación integral, armónica y permanente del hombre con orientación humanista, democrática, racional, crítica y creadora, abierta a todas las corrientes del pensamiento universal.

### **2.2.4.3. FACTORES EN EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN:**

Márquez Briceño, (2005), en su trabajo "Principios de la Comunicación" comenta que los factores se particularizan en cada situación de comunicación, adquieren en ellas características propias. No obstante, pueden clasificarse en función de su naturaleza, ya sea que deriven del contexto socio-cultural, de las condiciones psico-físicas de los participantes, del contexto situacional en que se desarrolla la relación comunicativa o de los propósitos particulares o fines que orientan la comunicación.

En este sentido, el autor considera pertinente organizar la siguiente clasificación de los factores determinantes del efecto de la comunicación, a saber:

- A)** Factores socio-culturales.
- B)** Factores psico-fisiológicos.
- C)** Factores situacionales.
- D)** Factores finalísticos.

Esta clasificación responde a criterios racionalmente elaborados, no obstante, en una situación de comunicación, los factores no actúan separadamente, ellos se integran y superponen, así como también, algunos pueden ser inobservables.

El autor indica que, dependiendo de la situación particular, algunos factores tendrán mayor importancia que otros. En cualquier caso ellos actúan sobre los elementos humanos que intervienen en la comunicación, condicionando el funcionamiento de los mismos, en cuanto a las decisiones que éstos toman en la selección y uso de códigos, elaboración del mensaje, formas particulares de expresión y relación con los otros, preferencia sobre determinado tipo de canal entre otros.

## **A) Factores socio-culturales:**

Un contexto socio-cultural, sugiere ante todo lo que su denominación indica, una sociedad y una cultura. Esto supone a la vez, un espacio geográfico, un tiempo histórico, una estructura socio-política y el uso de una lengua.

La existencia humana acontece en una dimensión espacio-temporal determinada, que, si bien es común a todos los individuos que coexisten en un determinado contexto, cada individuo posee a su vez su propio espacio (territorialidad), como su propio tiempo existencial.

La situación geográfica, trae consigo condiciones particulares que impregnan la vida humana, las mismas son apriorísticas y el hombre se adapta a ellas de diversas maneras. La situación geográfica determina las condiciones climáticas, a las cuales el hombre se amolda mediante el uso del vestido y del diseño de la vivienda en la cual se refugia. Al mismo tiempo, y en consonancia con el nivel de desarrollo urbanístico y tecnológico, la estructura y organización del espacio geográfico, adquiere dimensiones que afecta los modos de relación entre los habitantes de cada contexto. Es así, como los habitantes del medio rural y de las zonas poco urbanizadas, estructuras por excelencia horizontales, se interrelacionan de manera distinta a las que asume el hombre de las grandes ciudades altamente urbanizadas, con marcada tendencia a la verticalidad en la estructuración del espacio geográfico.

En ese sentido, dentro de cada estadio evolutivo, la aparición, o invención de nuevas formas de comunicación no elimina las anteriores.

Así define el citado autor cuatro grandes estadios, a saber:

- 1)** Oral, gestual e icónico.
- 2)** Escrito.
- 3)** Audiovisual.

#### **4) Cibernético.**

Si bien es cierto, que la humanidad ha desarrollado las formas y tecnologías para la comunicación en ese orden, y que en la historia individual pareciera que llegase también a ese mismo orden, no es menos cierto que en la actualidad, “estadio de lo cibernético”, se presenta una serie de contradicciones, que ponen en duda tales afirmaciones.

De lo anterior, se puede decir que, por efectos de la penetración intercultural, es posible encontrar en la actualidad una gran cantidad de culturas que sin haber podido desarrollar una escritura para su lengua particular, la televisión ha logrado atravesar sus fronteras.

Por otro lado, en la individualidad, es frecuente, en los actuales momentos, observar niños que, sin dominar aún los mecanismos y automatismos propios de la escritura, se enfrentan de manera natural al teclado del microcomputador.

Señala Virginia Satir (1981), que a pesar de existir diferencias entre los contextos socio-culturales por ella estudiados, observó que los patrones de comunicación, los cuales describió se presentan en todos ellos, con ciertos matices que hacían en un determinado contexto más importantes y frecuentes unos sobre otros, pero que en definitiva en todos se presentaban los mismos patrones.

Los patrones de comunicación definidos por Virginia Satir (1981), los denominó: La culpabilización, la sumisión, el superrazonamiento, la irrelevancia y la congruencia.

El concepto de autoestima, así como el grado de compromiso asumido por la persona con su propio yo, con el otro, y con el contexto, se hallan en la base de la caracterización de los diferentes patrones de comunicación.

A continuación, se caracterizan cada uno de los patrones de comunicación definidos por Virginia Satir (1981):

- a)** La culpabilización: caracteriza a personas agresivas, en cuyas respuestas o mensajes hay una permanente contradicción y acusación del otro y del contexto, para asegurar la defensa del yo. Proyecta un inadecuado nivel de autoestima.

- b)** La sumisión: típico de personas complacientes y suplicantes, en ciertos modos infantiles y dependientes, quienes, en lugar de un yo comprometido, manifiestan un yo sacrificado, en su necesidad intrínseca de satisfacer al otro y al contexto. Denotan un bajísimo nivel de autoestima.
- c)** El superrazonamiento: describe a personas rígidas, objetivas, con muchos principios, obsesivos-compulsivos, en cuyos mensajes no se manifiesta un compromiso consigo mismo y con el otro, sino que se defiende mediante razonables explicaciones y argumentos, en los cuales se enfatiza la demostración de referentes contextuales, apoyados en fuentes de alta fidelidad y confiabilidad. Su nivel de autoestima es inadecuado.
- d)** La irrelevancia: patrón típico de personas erráticas e impredecibles, hiperactivas y sin metas, no asumen compromisos ni consigo, ni con los otros ni con el contexto, evidencian una permanente desconexión y desubicación. El nivel de autoestima de estas personas es muy bajo.
- e)** La congruencia: representa como patrón el ideal de unas relaciones fluidas y comprometidas, caracteriza a personas creativas, integradas, sanas y competentes. La base de este patrón es un adecuado nivel de autoestima, lo cual le permite a la persona un conocimiento de sus propios límites, asumir compromisos y una ubicación contextual.

La persona congruente, es descrita por Virginia Satir (1981:22) como aquella que puede vivir y disfrutar de sus cinco libertades:

- 1)** Libertad de ser y escuchar lo que está aquí, en lugar de lo que debería ser, fue o será.
- 2)** Libertad de decir lo que siente y piensa, en lugar de lo que uno debería sentir y pensar.
- 3)** Libertad de sentir lo que uno siente, en lugar de lo que uno debería sentir.
- 4)** Libertad de pedir lo que uno quiere, en lugar de esperar el permiso para hacerlo.
- 5)** Libertad de correr riesgos por su propia cuenta, en lugar de elegir sólo lo que es seguro y no arriesgarse.

Por último, se considera al uso de la lengua como factor socio-cultural. La lengua, representa un producto cultural inacabado y en desarrollo, que en cada contexto socio-histórico adquiere un uso particular, de donde deviene el concepto de habla.

La comunidad lingüística representa el conjunto de hablantes de una lengua determinada. Se toma en consideración al respecto, no sólo la diversidad de lenguas, sino además las particularidades del habla dentro de cada comunidad lingüística.

## **B) FACTORES PSICO-FISIOLÓGICOS:**

Están asociados a procesos particulares de la naturaleza del ser humano, cuerpo y mente. Dichos factores se presentan separados en dos subcategorías: fisiológicos y psicológicos.

### **B.1) FACTORES FISIOLÓGICOS:**

Se refieren a las condiciones y capacidades naturales, fisiológicas y físicas de los emisores-perceptores, que le permiten tanto codificar y expresar, como decodificar y comprender los mensajes que se generan en el proceso y mediante los cuales establecen el contacto.

Estos factores entran dentro de la categoría de los canales naturales eferentes-aférentes de Antonio Pasquali (1979), que, con diferente denominación, se presentan en David Berlo (1965) como “habilidades comunicativas”, codificadoras y decodificadoras.

Los canales naturales eferentes, como las habilidades comunicativas codificadoras, comprenden todo el arsenal de los procesos conductuales destinados a codificar y expresar los mensajes. Así se obtiene una clasificación en este rubro: los mecanismos del habla, los automatismos de la escritura, la gesticulación, el uso del cuerpo en general, entre otros.

Las conceptualizaciones presentadas por los autores señalados (Pasquali, 1979, Berlo, 1965), si bien conducen a la misma categoría de factores, en Pasquali al ser conceptualizado como canales, considera sólo la función transmisora de los mismos, mientras que Berlo, al conceptualizarlo como habilidades, apunta además, a las variantes en el uso de ellos, como capacidades expresivas desarrolladas más en unos individuos, que en otros, en orden a facilitar el contenido expresivo de los mensajes, lo cual está asociado al

carácter aprendido de las conductas en la interacción social, más que con la potencialidad de ellas.

Los canales naturales aferentes (Pasquali, 1979) o habilidades comunicativas decodificadoras (Berlo, 1965) tienen como función esencial, la de recibir los mensajes emitidos. En esta categoría, se mencionan de manera preferente a los órganos de los sentidos: oído, vista, tacto, olfato y gusto. Los cuales, al ser considerados por Berlo como habilidades, comprenden no solo su funcionamiento como canales, desde el punto de vista fisiológico, sino a las destrezas desarrolladas en el uso de ellos, tales como la lectura, el escuchar por sobre el oír, identificación y valoración de olores, sabores y sensaciones táctiles.

En condiciones normales, funcionan en el individuo ambas categorías de canales naturales o de habilidades comunicativas simultáneamente, es decir, cuando se habla, se escucha lo que se dice, cuando se escribe, se lee lo escrito, entre otros. En ese sentido se convierte en el primer perceptor del propio mensaje. El pensamiento se menciona en Berlo, como una habilidad mixta que sirve tanto a efectos de la codificación como de la decodificación.

## **B.2) FACTORES PSICOLÓGICOS:**

Por las características peculiares de la comunicación humana, casi todos los factores que intervienen en ella son de naturaleza psicológica. Básicamente, son los siguientes: el conocimiento, los valores, las creencias, las actitudes; por su relativa importancia tanto en la inhibición o estimulación de la relación comunicativa, como en la elaboración, interpretación y comprensión de los mensajes.

**B.2.1)** El conocimiento, representa en la comunicación humana una doble dimensión epistemológica. Por un lado, es a través de la comunicación como se puede conocer, y por otro es solo lo conocido lo que se puede comunicar. Del mismo modo, a través del conocimiento y la comunicación se puede ampliar el conocimiento.

**B.2.2)** Los valores, remiten al componente axiológico de la comunicación humana, orientan las acciones y son determinantes en los procesos de codificación y de interpretación de los mensajes.

Rokeach (1973), los define como: “una creencia relativamente permanente de que un modo de conducta o un estado de existencia es personal

y socialmente preferible a modos alternos de conducta o estados de existencia” (citado por Salazar, 1979:111).

Salazar (1979:112), observa en esta definición las siguientes implicaciones:

- 1.** Un valor es relativamente permanente,
- 2.** Pueden referirse a formas de conducta o estados deseables de existencia,
- 3.** La concepción de lo deseable puede estar referida bien al sujeto, o a lo deseable para los demás,
- 4.** Los valores son “estándares” y como tales son utilizables como guías para la acción, para evaluar o juzgar las situaciones y como base para racionalizar conductas, creencias, entre otras.

Ruesch y Bateson (1965:13), consideran los valores como “los canales preferidos para la comunicación y la relación” enfatizan, que el sistema de valores y el sistema de codificación constituyen dos aspectos del mismo fenómeno central.

**B.2.3)** Las creencias, se organizan en un sistema que comprende “todo lo que la persona cree”, son importantes en la comprensión de la comunicación humana, por dos razones fundamentales:

- 1.** Son la forma en la cual se almacena la información contenida en los mensajes de otras personas. La memoria de una persona está compuesta por muchas creencias.
- 2.** Influyen en la forma en la cual las personas procesan la información recibida y por lo tanto condicionan la percepción selectiva.

El concepto de creencia es fenomenológico, es decir, se infiere su existencia sobre la base de una conducta observable.

Las creencias, contienen tres partes:

- 1.** Cognoscitiva, su contenido es lo que la persona sabe o cree que sabe.
- 2.** Emocional, efecto o sentimiento relacionado con el contenido.
- 3.** Intencional, intención de conducta relacionada con la creencia

Rokeach (1960), clasificó las creencias de una persona organizadas en un sistema compuesto por cinco partes, considera útil pensar en esas partes en términos de círculos concéntricos. Así, las creencias cercanas al centro las



denomina creencias centrales o internas, mientras las que están cercanas al exterior del círculo, las define como creencias periféricas o exteriores.

Así, tenemos los siguientes tipos de creencias:

- 1) **Creencias internas:** Sobre la naturaleza de la realidad física y social.
- 2) **El autoconcepto:** Creencia sobre sí mismo.
- 3) **Valores:** Creencia sobre las metas de la vida para mí y para otros.
- 4) **Creencia sobre las otras personas:** La naturaleza de la autoridad y credibilidad de la fuente en quién confía y cómo confía.
- 5) **Creencias exteriores:** Todas las demás creencias como el significado de las palabras, creencias sobre temas controversiales.

#### **2.2.4.4. NIVELES DE LA COMUNICACIÓN:**

Hasta los momentos se ha dicho que la comunicación humana se efectúa como un proceso dinámico, en el cual intervienen un conjunto de elementos relacionados con sus funciones específicas, afectados por factores de diversa naturaleza, los cuales determinan la efectividad y calidad de la relación, en un contexto situacional dado. El proceso comunicacional, al involucrar al individuo con uno o más individuos en la relación y en las distintas situaciones contextuales, en las que adquiere una dinámica particular, se puede decir que ocurre en diferentes niveles.

Los niveles de la comunicación representan instancias de realización del proceso, diferenciados por la cantidad de elementos que intervienen, su ubicación en un contexto, identificación de las fuentes de la información y destino de los mensajes.

Por lo general, la descripción de los niveles consiste en la identificación de las características mencionadas, así como del alcance de la relación, ya sea que involucre un amplio sector social o esté referida a pequeños grupos.

Santoro (1979), hace una descripción de dos grandes niveles de la comunicación humana:

- 1) **MACROSOCIAL:** que comprende los sistemas de comunicación, vistos dentro de la sociedad global.
- 2) **MICROSOCIAL:** relacionado con el contexto situacional del sistema de comunicación, clasificado en organizacional, institucional, pequeño grupo, diádico e intrapersonal.

Frank Dance (1973), considera tres niveles de organización de la comunicación humana: el de la comunicación intrapersonal o actividad neurofisiológica, el de la comunicación interpersonal y el de la relación de persona a grupo.

Se tomará en cuenta la clasificación de niveles de la comunicación formulada por Ruesch y Bateson (1965, citado en: Aguilarte, Calcurián y Ramírez, 2010), los cuales conciben la comunicación humana como: “la matriz en la que están enclavadas todas las actividades humanas,... es lo que relaciona los objetos con las personas y las personas entre sí,... lo que se entenderá mejor en términos de sistemas de comunicación”.

A tal efecto, Ruesch y Bateson (citados en: Aguilarte, Calcurián y Ramírez, 2010), construyen un modelo teórico representado gráficamente por un cono (figura tridimensional), donde los procesos de recepción, evaluación y transmisión se presentan a cuatro niveles de organización: intrapersonal, interpersonal, de grupo y cultural.

## **I. NIVEL INTRAPERSONAL:**

Ruesch y Bateson (1965), muestran que, en este nivel, como su nombre lo indica, se verifica dentro del propio individuo, de allí que el origen y destino de los mensajes se hallan localizados dentro del organismo y por lo tanto la corrección de los errores se hace difícil. Del mismo modo, el sistema de codificación no puede ser externamente examinado, ya que el mismo consiste en las relaciones entre señales neurales, químicas o de otro tipo y los sucesos internos o externos, a que están referidos.

Los autores ya mencionados, establecen que dentro de ese nivel se pueden distinguir tres grupos diferentes de funciones:

- A)** La recepción, que incluye tanto la propiocepción como la exterocepción. La primera suministra información sobre el estado del organismo y la segunda brinda información sobre las relaciones entre el individuo y el ambiente.
- B)** La transmisión, que incluye tanto la propiotransmisión como la exterotransmisión. La primera mantiene la regulación del organismo, y en la segunda se actúa sobre el mundo exterior, incluyendo la comunicación con otros individuos.

- C)** Las funciones centrales, que incluyen la coordinación, la interpretación y almacenamiento de la información.

## **II. EL NIVEL INTERPERSONAL:**

Ruesch y Bateson (1965), construyen que este nivel, comprende dos personas, potencialmente iguales, en las cuales la capacidad de recibir, transmitir y evaluar mensajes está repartida en formas iguales. Emisores y perceptores conocen tanto el origen como el destino de los mensajes.

La relación en este nivel constituye una experiencia complementaria, en la cual cada individuo es en parte participante y en parte observador. Y tanto la participación como la observación son partes de la misma experiencia, por lo tanto, formas de recoger información.

De esta relación complementaria y del hecho de que obtener información completa, resulta imposible para cada uno de los individuos participantes, se deduce que el ser humano no puede percibirse totalmente en su relación con los otros. Ya que puede existir desacuerdo entre las formas de verse más propioceptivas y el conocimiento de sí, que obtienen a través de la información que le suministran los otros. De igual modo no pueden tener al mismo tiempo, la visión propioceptiva de sí y la descripción de sí, tal como está definida por su status o su situación social.

La codificación en este nivel, mostrará los procesos de simbolización del lenguaje, junto con los simbolismos presentes en la comunicación no verbal.

## **III. LA RED GRUPAL:**

Ruesch y Bateson (1965), definen este nivel como una red de relaciones, en el cual, cada uno de los participantes, tiene sus procesos intrapersonales y mantiene relaciones interpersonales, de modo que la comunicación se amplía y se hace cada vez más compleja, ya que la posibilidad de recibir y transmitir mensajes está repartida entre muchas y distintas personas.

A nivel grupal, se requiere de la restricción o especialización de las funciones, propio de las organizaciones, con el propósito de garantizar el flujo direccional de los mensajes, ello es necesario para evitar el caos informativo.

En pequeños grupos, los individuos se encuentran en una situación de unidad capaz de llevar a cabo las tres funciones de recepción, transmisión y

coordinación. Pero, en los grandes grupos, esas funciones se distribuyen y se especializan.

Los autores establecen que se pueden distinguir dos tipos de mensajes, a nivel de los grandes grupos organizados:

- A)** Comunicación de “una persona a muchas”, lo que constituye un flujo unilineal de mensajes que van del centro a la periferia. La “una” persona está más directamente ligada a la transmisión, mientras que las “muchas” personas, están más relacionadas con la recepción.
- B)** Comunicación de “muchas personas a una”, que consiste en un flujo unilineal de mensajes, que se dirige hacia el centro. Se hace necesario un progresivo resumen de los mensajes, dada la capacidad limitada del receptor. La “una” persona, está más relacionada con la recepción, mientras que, las “muchas” tienden a ocuparse de la transmisión activa.

Ruesch y Bateson (citado en: Aguilarte, Calcurián y Ramírez, 2010), En cuanto a la codificación, además de los mensajes verbales y no verbales presentes en el nivel interpersonal, se pueden encontrar nuevos tipos de simbolización, que proceden de la misma organización y patrones de funcionamiento grupal.

#### **IV. LA RED CULTURAL:**

Este nivel representa una entramada red de mensajes, cuyo origen en ocasiones permanece desconocido para el individuo, por lo tanto no percibe la manera como éstos se desplazan dentro de una estructura reticular.

La codificación se presenta de manera diferente a los niveles anteriores. La organización está afuera del alcance de la observación del individuo, quien es el que en sus acciones cotidianas implícitamente transporta el mensaje cultural. Como es una infinitésima parte del canal de comunicación, la función de los individuos se halla eclipsada por la importancia de los sucesos intra e interpersonales.

Se ha observado como el modelo de Ruesch y Bateson (citado en: Aguilarte, Calcurián y Ramírez, 2010), tal como se presenta gráficamente, organiza el sistema de comunicaciones, desde su mayor amplitud en la red cultural, hacia lo intrapersonal, no obstante, la descripción y la explicación del

alcance de cada uno de los niveles va desde lo intrapersonal hacia la red de la cultura.

Así se tiene que, el contenido de la educación procede de la red cultural, se selecciona y codifica en una situación social, la cual representa la unilinealidad, que impone dicho mensaje a ser transmitido desde el centro hacia la periferia, se transmite en una situación grupal en la cual, se desencadena una red de relaciones interpersonales, en la cual cada uno de los participantes tiene sus procesos intrapersonales y ha sido afectado en su forma de asumir la relación interpersonal y de grupo, por mensajes de carácter cultural que ha estado recibiendo durante toda su vida.

En esas mismas dimensiones: cultural, grupal, interpersonal e intrapersonal, se puede a su vez, explicar y comprender, el actuar docente en una función que va mucho más allá de la transmisión consciente de contenidos culturales. Es la propia cultura del docente, la que permite la valoración de todo cuanto hace y como lo hace, es la totalidad de su persona, la que a su vez se convierte en parte de ese mensaje educativo que le toca transmitir.

Según Escobar (1994) refiere 4 niveles de la comunicación en las relaciones humanas que determinan el tipo de relación, es decir: relaciones de igualdad, respeto, confianza, entre otros.

- A) NIVEL NEUTRO:** Constituido por relaciones secundarias, es decir, comunicaciones superficiales que permiten la interrelación entre personas a través de las apariencias, la simulación.
- B) NIVEL DE ROLES:** Caracterizado por los roles o papeles sociales que desempeñan las personas, en sus vidas profesionales, laborales o familiares.
- C) NIVEL DE FUNCIONES:** El nivel de roles lleva a niveles de funciones de acuerdo con esos roles, así como sus funciones como padre dentro de la familia se diferencian de las funciones que cumplen los hijos, etc.
- D) NIVEL DE PERSONALIDAD:** Incluye tanto el nivel del interior como el exterior de la personalidad, ubicándose el primero en relaciones que se dan en el ámbito social y el segundo está referido a las comunicaciones que suponen manifestaciones de la intimidad del sujeto en la que están involucrados los sentimientos y emociones.

Escobar (1994) Señala que cuando se desarrolla una adecuada política comunicacional, se propicia la integración de los distintos niveles de la organización a través de construir un código común, y se optimiza la participación del personal a través de una genuina motivación, en todos sus niveles.

#### **2.2.4.5. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN:**

Los expertos señalan que, en el proceso de comunicación, existen una serie de situaciones, interferencias y/o obstáculos denominados barreras comunicacionales, que se presentan tanto a nivel de la semántica como en lo emocional y social, las cuales dificultan la fluidez, el estilo y la comprensión del mensaje.

Ochoa y Aguilar (2000) y Morales (2003) plantean como barrera comunicacional las diferencias culturales; Gordon y Garagorri (1997) señalan la falta de habilidad para una escucha activa, como elemento distorsionador de la comunicación. Laredo (2000) apunta a los diferentes significados dado a los gestos, señales y símbolos, como interferencias o barreras; recomendando considerar, para su adecuada interpretación, analizarlos en conjunto con otros movimientos corporales o con el mensaje verbal.

En función a lo planteado, los gestos, señales y símbolos que se utilizan en la comunicación tienen varias limitaciones, y una de ellas es el significado múltiple que se le da, ya que, dependiendo de diferentes factores, pueden tener disímiles sentidos y si al interpretar se elige el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, se tergiversa el mensaje, generándose así una barrera o interferencia en el proceso de la comunicación.

Escobar (1994), por su parte indica que durante el proceso de comunicación pueden presentarse ciertos obstáculos que la dificultan y que es necesario detectar para evitarlos y lograr una comunicación eficiente. Escobar clasifica las barreras de la siguiente manera:

**A) SEMÁNTICAS:** Es la parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras; muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas

de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje.

**B) BARRERAS FÍSICAS:** Son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

**C) FISIOLÓGICAS:** Son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc.) que son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación.

**D) PSICOLÓGICAS:** Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede darse también por estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o por prejuicios para aprobar o desaprobado lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

De igual modo el autor citado puntualiza en el aspecto administrativo, que las barreras pueden ser por la falta de planeación, supuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información.

Según Edgar Tovar (2009), las barreras que se pueden presentar en el proceso mismo de la comunicación se les pueden denominar de la siguiente manera:

**A) AMBIENTALES:** Estas son las que nos rodean, son impersonales, y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser incomodidad física (calor en la sala, una silla incomoda, etc.) distracciones visuales, interrupciones, y ruidos (timbre, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción.)

**B) VERBALES:** Estas son la forma de hablar, que se interponen en la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan muy rápido, o no explican bien las cosas. Las personas que hablan otro idioma es obvia la barrera, pero incluso a veces nuestro propio idioma es incomprendible, por nosotros mismos, ya sea por diferencia de edad, clases sociales, nivel de educación e incluso entre dos profesionales, de distinto interés, como ejemplo: un médico, no podría hablar de temas medicinales con un ingeniero, sino solo con un colega o persona relacionada, con la salud. El no escuchar bien, es otro tipo de barrera verbal, cuando no existe atención.

**C) INTERPERSONALES:** Es el asunto entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras interpersonales más comunes, son las suposiciones incorrectas, y las percepciones distintas.

- Una suposición, es algo que se da por hecho. Correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación.
- La percepción, es lo que uno ve y oye, es nuestro punto de vista, es decir, dos personas pueden percibir un tema con distinto significado, cuando tomamos un punto de vista como un hecho nos cerramos a otras perspectivas.

Los prejuicios con relación a la edad, sexo, raza, o religión son también barreras interpersonales. Estos prejuicios pueden ser tomados negativamente, según como se planteen.

Edgar Tovar (2009), comenta que los gestos utilizados en la comunicación no verbal, tienen varias limitaciones, y una de ellas son los significados múltiples, que se le dan en el proceso de decodificación.

En función de realizar una decodificación en correspondencia al mensaje emitido, es necesario conocer las barreras que interrumpen la comunicación y que están relacionadas con el proceso de decodificación. Según Gibson (1992) son:

**A) MARCO DE REFERENCIA:** Cada persona puede interpretar la misma comunicación de un modo diferente, según sea su experiencia previa.



- B) ESCUCHA SELECTIVA:** Se tiende a bloquear la información nueva, en especial si está en conflicto con lo que se cree.
- C) JUICIOS DE VALOR:** El receptor se forma juicios de valor. Esto implica asignar una valía total a un mensaje antes de recibir la totalidad de la comunicación.
- D) CREDIBILIDAD DE LA FUENTE:** Es la confianza y la fe que tenga el receptor en las palabras y actos del comunicador.
- E) PROBLEMAS DE SEMÁNTICA:** Las mismas palabras pueden significar cosas del todo distintas para diferentes personas. El entendimiento está en el receptor, no en las palabras.

#### **2.2.4.6.1. TIPOS DE BARRERAS DE COMUNICACIÓN:**

Según Gibson (1992), Cuando en un proceso o acto de comunicación se presentan dificultades para el logro del objetivo final de dicho proceso, estamos frente a una doble posibilidad:

- A)** Comunicación sin comunicar.
- B)** Comunicación sin respuesta.

En este sentido, se tienen que conocer cuál o cuáles son los obstáculos o barreras que limitan la claridad y efectividad que debe conservar el código, al momento de su envío, con la finalidad de proporcionar un mensaje preciso, que tenga como resultado, una respuesta o comunicación de retorno, adecuada y coherente con la idea principal, expuesta por el codificador.

#### **2.2.5. LA COMUNICACIÓN ASERTIVA:**

##### **2.2.5.1. DEFINICIONES:**

La palabra asertivo, de aserto, según el diccionario Larousse, proviene del Latín *asertus* y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. El entrenamiento para lograr una conducta o una comunicación asertivas, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998).

Riso, (1988) describe la conducta asertiva como aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera

más efectiva posible) oposición (decir no, expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

García y Magaz (1995, citado en Castillo, 2002) conceptualizan la asertividad “como una cualidad que define aquella clase de interacción sociales que constituye en acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno, y aquellas personas con quién se desarrolla la interacción”.

Salmuri (1998), define a la asertividad como la habilidad que permite al individuo expresar sus propios sentimientos, pensamientos u opiniones, de una manera adecuada respetando los derechos de los demás, es decir expresar sentimientos y deseos positivos y/o negativos sin negar los derechos de nuestro entorno.

En este orden de idea Salmuri (1998), Explica que la Asertividad es un estilo de comportamiento en las relaciones humanas, en las relaciones interpersonales, de allí que la comunicación asertiva es una comunicación basada en la propia personalidad del individuo, en su confianza en sí mismo, en su autoestima. Ejemplo: Una persona asertiva es cuando se comunica abiertamente en una forma adecuada y franca, capaz de interactuar con personas de todos los niveles, acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas y establece quienes van a ser sus amigos y quiénes no.

Según Satir (1989) caracteriza muy claramente 2 estilos de comportamientos en el individuo como son: individuo asertivo e individuo no asertivo:

**TABLA Nº3: ESTILOS DE COMPORTAMIENTO SEGÚN SATIR:**

<b><u>INDIVIDUO ASERTIVO:</u></b>	<b><u>INDIVIDUO NO ASERTIVO:</u></b>
Es emprendedor.	Depende de los demás para emprender tareas.
Defiende sus derechos.	No defiende sus derechos en manera efectiva.
Es expresivo, descriptivo y firme.	Es pasivo.
Acepta sus errores.	No acepta abiertamente sus errores.

Sabe decir no.	No puede decir no.
Transmite respeto.	Transmite inseguridad.
Tiene alto concepto de sí mismo.	Carece de autoconfianza.
Tiene criterio propio.	Prefiere que otro emita su criterio por él.

Así como la asertividad es importante en las relaciones humanas e interpersonales, de igual forma lo es la persuasión, para muchos esta representa un arte o una habilidad de una personalidad con fuerza.

Tasso y Luna (1997) definen a la comunicación asertiva en la escuela, como una forma de comunicarse e interactuar con el estudiante que permite ejercer un control disciplinario con firmeza y en forma directa, pero sin agredirlo y humillarlo. De manera tal, que podamos sentirnos bien con nosotros mismos, sin albergar sentimientos de culpa, rechazo, decisiones, establecer límites o negar una cierta solicitud. Permite la expresión adecuada de las emociones diversas, pero a través de un comportamiento "equilibrado", es decir sin ofender ni permitir ser ofendido. Parte del principio de respeto a la persona, empezando por respetarse a sí mismo.

La comunicación asertiva, nos permite sentirnos cómodos, pues nos ofrece una alternativa apropiada para enfrentar situaciones interpersonales conflictivas como: Rechazar una petición, expresar desaprobación personal, ofrecer o recibir un halago, defender sus ideas, solicitar, exigir, increpar.

### **2.2.5.2. COMPONENTES DE LA CONDUCTA ASERTIVA:**

Conger y Mc Fall, (1981), Señalan que puede hablarse de un rango amplio que abarca componentes adecuados que al combinarse optimiza la efectividad de la conducta, tales como:

**A) CONTENIDO VERBAL:** Duración de la conversación, contacto visual, sonrisas, movimientos de brazos y piernas, expresión facial y corporal, gestos, entonación. Se han realizado algunas investigaciones referentes a la evaluación de habilidades sociales, las cuales muestran que se les da un mayor valor a los aspectos verbales (Roman y Bellack, 1980). Las respuestas activas a través del sistema motor pueden tener dos manifestaciones básicas: motora verbal y no verbal.

**B) CONDUCTA MOTORA VERBAL:** La expresión del sujeto puede analizarse en dos subgrupos de componentes:

- En primer lugar, puede analizarse el contenido en sí, o sea, la que el sujeto dice, piensa y siente (aspectos lingüísticos). Dicho contenido define el tipo de respuesta expresando oposición, afecto o requerimiento.
- En segundo lugar, se puede analizar la entonación y el volumen de voz (componentes paralingüísticos).

**C) CONDUCTA MOTORA NO VERBAL:** Sus indicadores son mirar a los ojos, expresión facial y expresión corporal. Igualmente pueden verse afectados por el sistema autonómico y cognitivo, aunque el autonómico parece inferir de manera más directa y frecuente, bien sea activando el sistema motor esquelético, produciendo la retirada física de la situación o simplemente distorsionando la expresión facial y corporal (temblores, rigidez y movimientos excesivos) y el contacto visual (evitación de miradas, intermitencia o bajas de vista).

### **2.2.5.3. FORMA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA:**

Según Tasso y Luna (1997), Cuando la persona es capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos y deseos y defender sus derechos sin violar los de los demás. Cuando se está abierto a la negociación, al diálogo y al compromiso. Esta se caracteriza por:

**A) CONDUCTA NO VERBAL:** Contacto ocular directo (pero no intimidatorio); habla fluida; postura erguida; respuestas directas a la situación; voz relajada, bien regulada y firme.

**B) CONDUCTA VERBAL:** Mensajes en primera persona del tipo, yo..., a mí..., entre otros.; verbalizaciones positivas; utilización de palabras como pienso que..., quiero..., me gustaría...

Los autores Indican que el tono de una respuesta asertiva es: Sincero; positivo; no punitivo; justo; considerado; directo; no defensivo; sensible; constructivo.

### **2.2.6. FORMA DE COMUNICACIÓN PASIVA:**

Tasso y Luna (Ob. Cit), Cuando la persona no expresa directamente sus sentimientos, pensamientos y deseos. Cuando se intentan comunicar éstos indirectamente o se ocultan por completo. Se confía en que los demás adivinen

lo que queremos o lo que sentimos. No se violan los derechos y/o sentimientos de los demás, pero se permite que los propios estén desatendidos. La misma se caracteriza por:

**A) CONDUCTA NO VERBAL:** Ojos que miran hacia abajo; voz baja y vacilante; gestos desvalidos; postura hundida.

**B) CONDUCTA VERBAL:** No decir nunca no; poner excusas y/o mentir; utilización de palabras del tipo: quizás, supongo, realmente no es importante, etc.

### **2.2.6.1. FORMA DE COMUNICACIÓN AGRESIVA:**

Tasso y Luna (Ob. Cit), señalan que cuando la persona expresa lo que siente, lo que quiere y lo que piensa a costa de los derechos y los sentimientos de los demás y tiende a humillar y a atacar cuando no puede salirse con la suya, fomentando la culpa y el resentimiento en los otros, no fomentando la negociación ni el diálogo.

**A) CONDUCTA NO VERBAL:** Tono de voz agresivo, mandón y exigente; mirada fija; habla fluida y rápida; postura intimidatoria; gestos de amenaza.

**B) CONDUCTA VERBAL:** Mensajes interpersonales; se utilizan palabras y frases como: ten cuidado, si no lo haces..., harías mejor en..., etc.

Es muy importante unir la conducta no verbal con la verbal, ofreciendo una coherencia comunicativa. Por ejemplo, no se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz alto, agresivo e intimidatorio. Todo lo contrario, se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz que parezca que estás pidiendo disculpas por ello.

### **2.2.7. CARACTERÍSTICAS DE LA ASERTIVIDAD:**

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso (2002), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

En opinión de Güell y Muñoz (2000), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas. Consideran estos autores que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues

muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas, señalan Neidharet, Weinstein y Conry (1989). Agregan que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas. Defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias. Desean saber quiénes son ellas en realidad y quiénes son en realidad las personas que las rodean. La base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas.

Fensterheim (1990), considera que la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su autorespeto.

Riso (2002:126-130), se refiere concretamente a los indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad. Los explica de la siguiente manera:

**A) MIRAR A LOS OJOS:** La mirada huidiza es típica de las personas inasertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Cuando se esquiva la mirada, generalmente se experimenta desconfianza porque se presume que la otra persona tiene algo que esconder o bien, que ésta no nos valida como su interlocutor.

**B) EL VOLUMEN DE LA VOZ:** Las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor la

receptora. Quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.

**C) MODULACIÓN Y ENTONACIÓN DE LA VOZ:** La entonación comunica e implica interés. Si el interlocutor es parco, la persona se siente poco apreciada. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión y pereza de responder.

**D) FLUIDEZ VERBAL:** Esta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que está esperándola. Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver. Emplean diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.

**E) LA POSTURA:** Comunica actitudes y la persona inasertiva, con su sola presencia física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.

**F) LOS GESTOS:** El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado. Existe cierta ambigüedad en el mensaje; por ejemplo, pueden manifestar verbalmente que están alegres, pero su rostro muestra tristeza. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.

**G) EL CONTENIDO VERBAL DEL MENSAJE:** Es la transcripción en palabras de lo que se desea. El mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas. Hay personas que al expresar sus pensamientos o sentimientos terminan diciendo otra cosa o cambian de tema, por temor o por inseguridad. Cuando se descubre que una persona no dice lo que piensa se siente indignación.

## **2.2.8. CAUSAS DE LA COMUNICACIÓN NO ASERTIVA:**

La comunicación no asertiva son la agresiva y la pasiva. Diversos autores han estudiado las consecuencias negativas y los conflictos de personalidad y de comportamiento que ocasionan estos tipos de conductas.

### **A) LA CONDUCTA PASIVA:**

Güell y Muñoz (2000), comentan respecto de la conducta pasiva, que se ha comprobado que se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo, con baja autoestima. Las personas pasivas siempre tienen temor de molestar a las demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad. Por otra parte, en la conducta agresiva, las consecuencias a corto plazo pueden parecer favorables, por cuanto las personas consiguen de forma agresiva o violenta sus propósitos y manifiestan sus pensamientos y sentimientos. No obstante, esta conducta anula el derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento. De esta forma, a largo plazo, el comportamiento agresivo provoca que las personas eviten la relación interpersonal con el agresor o la agresora.

Como se ha mencionado, la asertividad implica sinceridad y respeto por los propios derechos, pero también por los de las demás personas. Cuando no existe asertividad generalmente se recurre a la manipulación. Cuando la persona no desea o tiene temor de manifestarse y hacerse valer, generalmente trama algo para conseguir lo que desea. Esta actitud se puede convertir en algo muy perjudicial, pues la persona puede ver a las demás solo como seres a quienes debe vencer o superar con conductas como la burla, la mentira o el ingenio.

Existen diversas formas de manipular a otras personas. Neidharet, Weinstein y Conry (1989), se refieren a algunas de estas conductas manipulativas, entre ellas la agresividad o intimidación, el desvalimiento, la



culpabilidad, la crítica, el ridículo y dudar de los motivos. A continuación se explican estos tipos de comportamientos, atendiendo las explicaciones de estos autores.

## **B) LA AGRESIVIDAD O INTIMIDACIÓN:**

Probablemente la forma más común de falsa asertividad es la agresividad, la cual con frecuencia solo constituye una fachada tras de la cual se oculta una debilidad interior en vez de una fortaleza. La asertividad y la agresividad son comportamientos que pertenecen a categorías distintas, de forma que una persona que se hace más asertiva no tiene justificación para hacerse más agresiva. La mayoría de las veces la conducta agresiva o de intimidación no es necesaria, por cuanto generalmente una comunicación clara y sincera de las necesidades o deseos de la persona tiene probabilidades de merecer el respeto de las otras y de permitirle lograr lo que quiere.

## **C) EL DESVALIMIENTO O CONDUCTA PASIVA:**

Es la conducta contraria a la agresividad. En lugar de provocar temor mediante una conducta agresiva y amenazas violentas, la persona con un comportamiento desvalido toca la sensibilidad de otras personas, su buena voluntad, simpatía o piedad. Ciertas personas consideran que por su edad, condición o estatus social deben ser acreedoras de mayor respeto o de que se les brinden atenciones y servicios fuera de lo acostumbrado. Otras tienen temor de causar molestias y solo solicitan ayuda de forma indirecta. Independientemente del motivo, estas personas en lugar de pedir lo que desean o necesitan, de manera directa y clara, han aprendido a emplear pequeñas y frecuentes llamadas de atención, como “ayúdeme” o “yo no puedo”. El problema es que esta manera de actuar termina por disminuir o anular la autoestima de estas personas.

## **D) LA CULPABILIDAD:**

La persona que utiliza la manipulación puede intentar provocar sentimientos de culpabilidad para forzar a otra a actuar de cierta manera. Esta forma de manipulación suele consistir en acusaciones de egoísmo o en la reclamación de ciertos deberes u obligaciones. Por ejemplo, una persona puede aducir que ella le ayudó en cierta ocasión a otra y que, por lo tanto, ésta está en la obligación de ayudarla a su vez. Esto no es cierto, por cuanto un favor puede

inducir a hacer otro favor en compensación, pero en realidad no existe ninguna obligación de devolver favores.

## **E) LA CRÍTICA:**

Otra forma de manipulación es criticar la conducta de otra persona. En estas situaciones, el propósito que se persigue con la crítica es poner a la otra persona a la defensiva, evitando que continúe centrando su atención en la persona que hace la crítica. Muy pocas veces se trata en realidad de ofrecer un consejo u opinión constructiva. Por otra parte, se sugiere ser cautos al juzgar las críticas que se reciben, ya que en algunas ocasiones puede tratarse de una afirmación sincera y asumir una conducta defensiva puede ser indicio de falta de confianza de la persona en sí misma.

## **F) EL RIDÍCULO:**

Con frecuencia se trata de una crítica no solicitada. Es probable que la persona intente desviar la atención que en ese momento está centrada sobre ella. No obstante, lo más corriente es que se utilice como una forma indirecta de persuadir, a base de avergonzar o poner en ridículo a otra persona para que realice algo que no desea hacer. Por ejemplo, los compañeros que tratan de cobarde a otro que no desea participar en una aventura arriesgada.

## **G) DUDAR DE LOS MOTIVOS:**

La persona que pregunta sobre los motivos de la conducta de otra probablemente quiera criticar su decisión o sus razones, pero no tiene el valor suficiente para expresar la crítica de forma directa. Por otra parte, puede ser que esa persona se sienta con derecho de recibir una explicación y quiere que se le presente alguna excusa o disculpa.

Se podría decir, señalan Güell y Muñoz (2000), que muchos son los factores que afectan la falta de asertividad, pero los más importantes son:

- a)** Falta de carácter.
- b)** No tener metas ni objetivos.
- c)** Falta de confianza en las habilidades.
- d)** Depender siempre de otros.
- e)** No tener fuerza para expresar los derechos.
- f)** No aceptar que se puede equivocarse.
- g)** Falta de creencias e ideologías

**h)** Poca astucia para afrontar los retos.

**i)** Ajustar el carácter al de los demás, solo para ser aceptados.

## **2.2.9. VENTAJAS DE LA CONDUCTA ASERTIVA:**

Craig (1997), Señala que el comportamiento asertivo ofrece muchas ventajas, de la cuales se destacan las siguientes:

- A)** Disminución de la ansiedad.
- B)** Aumento de relaciones más íntimas y significativas.
- C)** Una mejor adaptación social. Un aumento de la autoestima.
- D)** Maximización de consecuencias favorables y minimización de consecuencias desfavorables.
- E)** Aumento de la confianza y seguridad en ti mismo.
- F)** Mejorar la aceptación y el respeto propio y el de los demás.
- G)** Expresión de sentimientos, derechos y deseos tanto positivos como negativos de una forma eficaz, sin menospreciar o negar los derechos de los demás y sin crear o sentir vergüenza y/o sentimientos de culpabilidad.
- H)** Aumento de la empatía (capacidad de ponerse en el lugar del otro).

El citado autor destaca, que es importante tener en cuenta que el objetivo no es conseguir siempre lo que se quiere, sino aumentar la probabilidad de lograr los objetivos sin pasar por encima de los derechos de los demás. Como se ha dicho la asertividad es una habilidad y como tal susceptible tanto de aprendizaje como de mejora.

En definitiva, es una habilidad personal para facilitar el desarrollo y fomento de las relaciones interpersonales positivas, con una actitud de respeto y tolerancia hacia otras personas, aceptando las diferencias entre unos y otros y aprendiendo a comportarse de forma constructiva y solidaria, aportando cosas propias y valorando las aportaciones de los demás.

Craig (Ob. cit), señala que aprender a comportarse de forma asertiva no es sólo aprender a expresar las emociones, afectos, sentimientos y opiniones propias, sino también aprender a recibir de forma adecuada las de los demás.

En vista de lo antes expuesto, Santrock (2002), presenta una serie de reglas para lograr una comunicación exitosa:

- No tenga ideas preconcebidas.

- No haga inferencia, pregunte.
- Tome en cuenta los dos tipos de comunicación: la verbal y la no verbal.
- Escuche y haga una pausa antes de contestar.
- Póngase en el lugar del otro.
- Nada de estrategias, sino espontaneidad.
- Nada de supremacías, sino igualdad de derechos.
- Improvisación, nada de protocolos.
- Revise las primeras impresiones.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:**

### **A) COMUNICACIÓN:**

Se define como un complejo sistema de acciones e interacciones personales y grupales, donde un individuo trasmite un mensaje a otro y éste a su vez responde a otro mensaje, lo que genera un proceso circular y continuo.

### **B) ASERTIVIDAD:**

La confianza puesta en nuestra propia persona, en nuestras opiniones, en nuestros derechos y en nuestras reclamaciones. Es decir, es una firmeza que emana de la propia personalidad, es una autoafirmación personal.

### **C) CONDUCTA ASERTIVA:**

Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición y afecto de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

### **D) CONDUCTA PASIVA:**

La conducta pasiva se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo, con baja autoestima. Las personas pasivas siempre tienen temor de molestar a las demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad.

### **E) CONDUCTA AGRESIVA:**

Probablemente la forma más común de falsa asertividad es la agresividad, la cual con frecuencia solo constituye una fachada tras de la cual se oculta una debilidad interior en vez de una fortaleza. La asertividad y la agresividad son comportamientos que pertenecen a categorías distintas, de forma que una



persona que se hace más asertiva no tiene justificación para hacerse más agresiva.

## CAPÍTULO III:

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

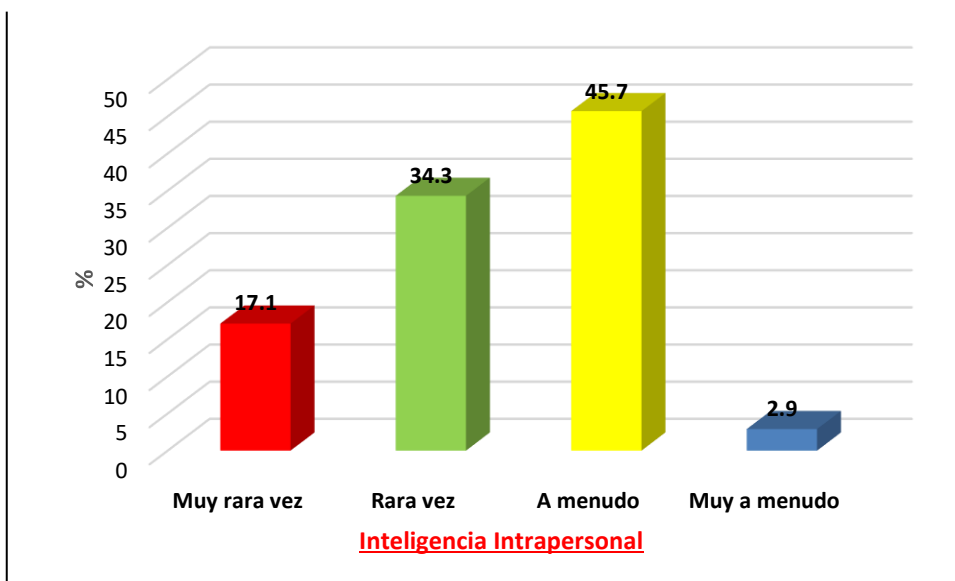
#### 3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS:

##### 3.1.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL:

###### RESULTADOS:

**TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN INTELIGENCIA INTRAPERSONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

<u>INTELIGENCIA INTRAPERSONAL:</u>	<u>FRECUENCIA:</u>	<u>PORCENTAJE:</u>
Muy rara vez:	6	17,1
Rara vez:	12	34,3
A menudo:	16	45,7
Muy a menudo:	1	2,9
Total:	35	100,0

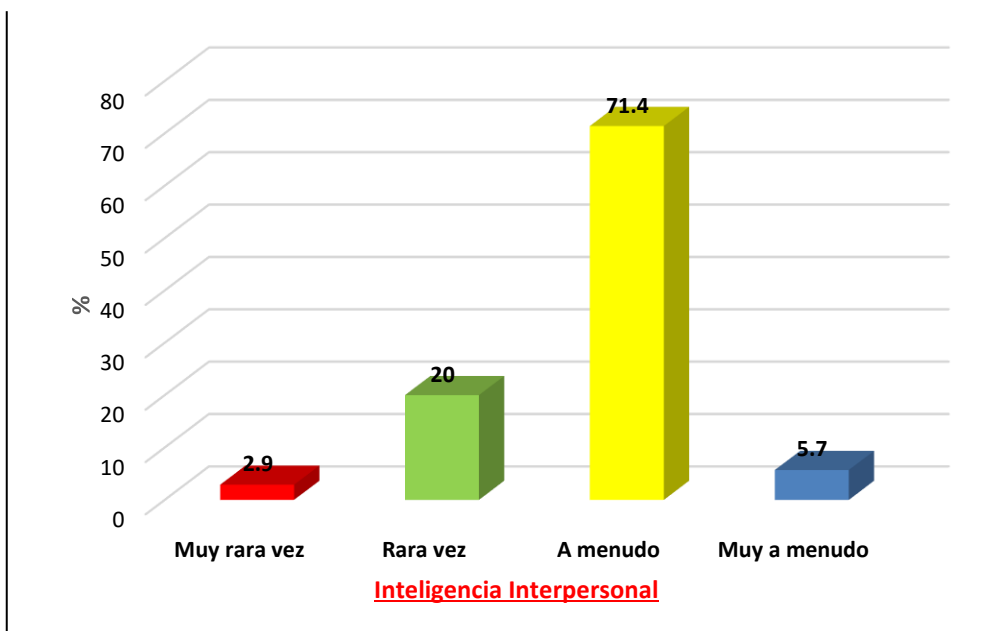


En la tabla N°4 y el gráfico N°1 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a la inteligencia intrapersonal, se observa que el mayor

porcentaje 45,7% es a menudo, mientras que el menor porcentaje 2,9% es muy a menudo.

**TABLA N°5: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN INTELIGENCIA INTERPERSONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

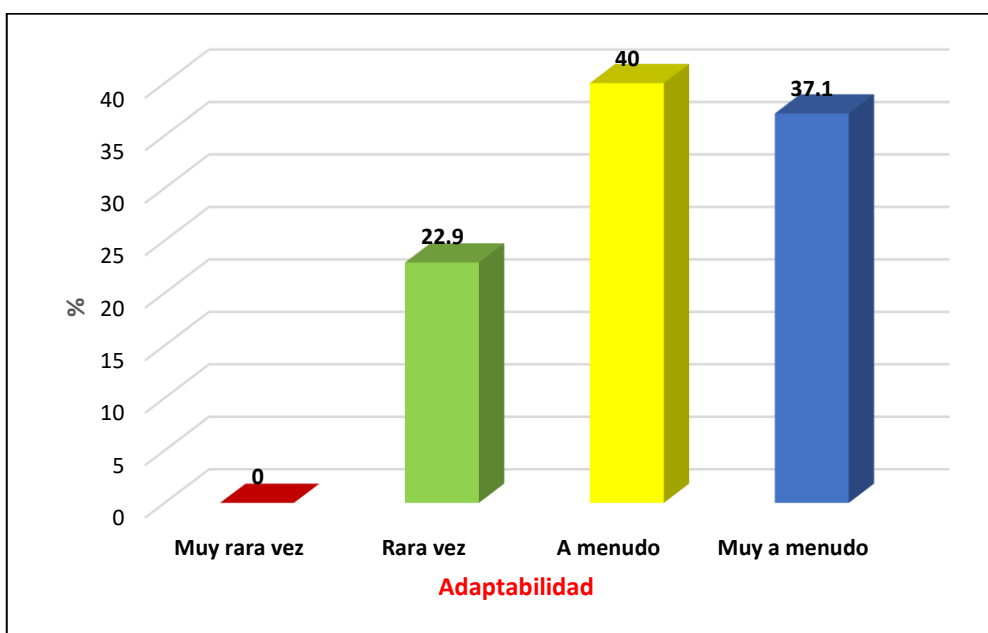
<u>INTELIGENCIA INTERPERSONAL:</u>	<u>FRECUENCIA:</u>	<u>PORCENTAJE:</u>
Muy rara vez:	1	2,9
Rara vez:	7	20,0
A menudo:	25	71,4
Muy a menudo:	2	5,7
Total:	35	100,0



En la tabla N°5 y el gráfico N°2 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a la inteligencia interpersonal, se observa que el mayor porcentaje 71,4% es a menudo, mientras que el menor porcentaje 2,9% es muy rara vez.

**TABLA N°6: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

<b><u>ADAPTABILIDAD:</u></b>	<b><u>FRECUENCIA:</u></b>	<b><u>PORCENTAJE:</u></b>
Muy rara vez:	13	37,1
Rara vez:	14	40,0
A menudo:	8	22,9
Muy a menudo:	0	0,0
Total:	35	100,0



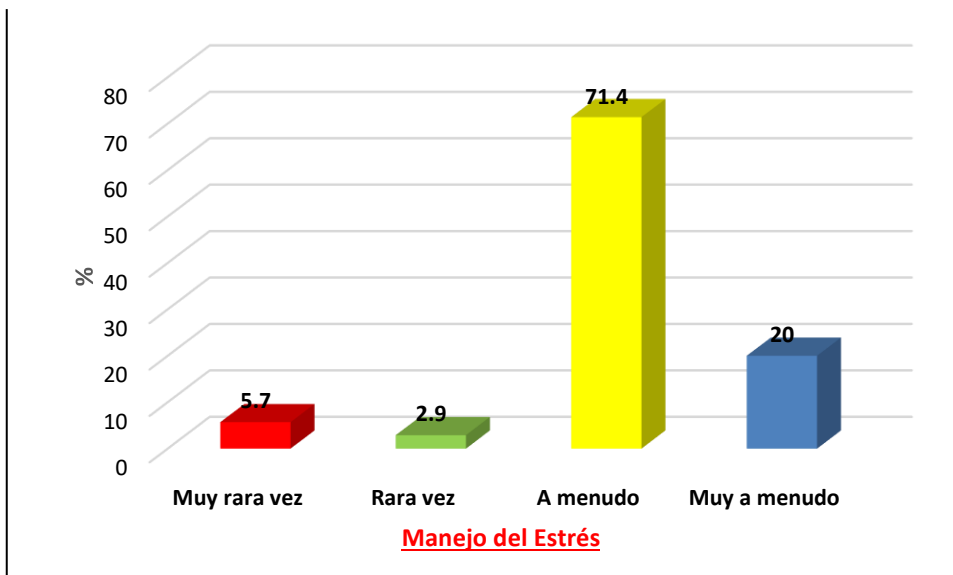
En la tabla N°6 y el gráfico N°3 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a la adaptabilidad, se observa que el mayor porcentaje 40% es rara vez, mientras que el menor porcentaje 22,9% es muy a menudo.

**TABLA N°7: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN MANEJO DEL ESTRÉS DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y**



**EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

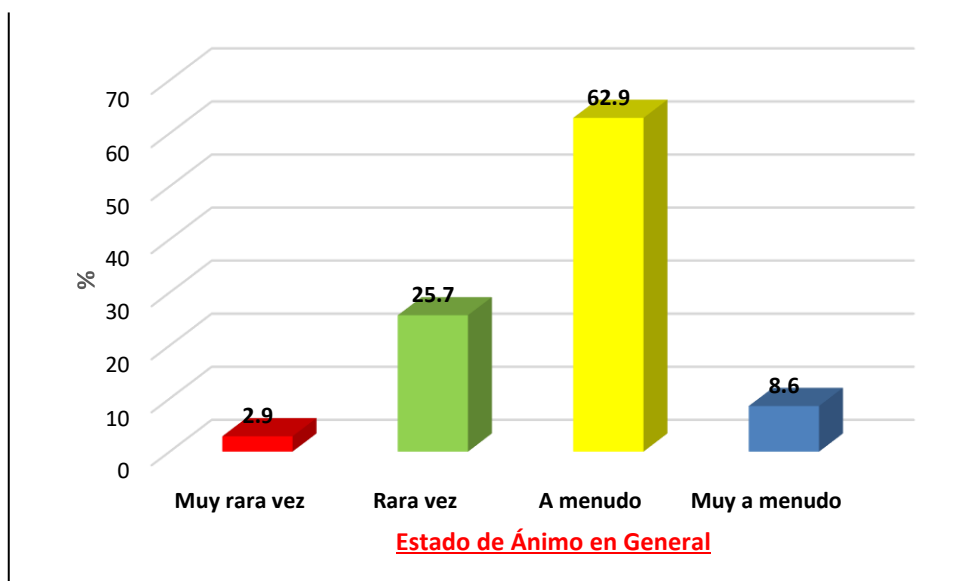
<u>MANEJO DEL ESTRÉS:</u>	<u>FRECUENCIA:</u>	<u>PORCENTAJE:</u>
Muy rara vez:	2	5,7
Rara vez:	1	2,9
A menudo:	25	71,4
Muy a menudo:	7	20,0
Total:	35	100,0



En la tabla N°7 y el gráfico N°4 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia al manejo del estrés, se observa que el mayor porcentaje 71,4% es a menudo, mientras que el menor porcentaje 2,9% es rara vez.

**TABLA N°8: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN ESTADO DE ÁNIMO GENERAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

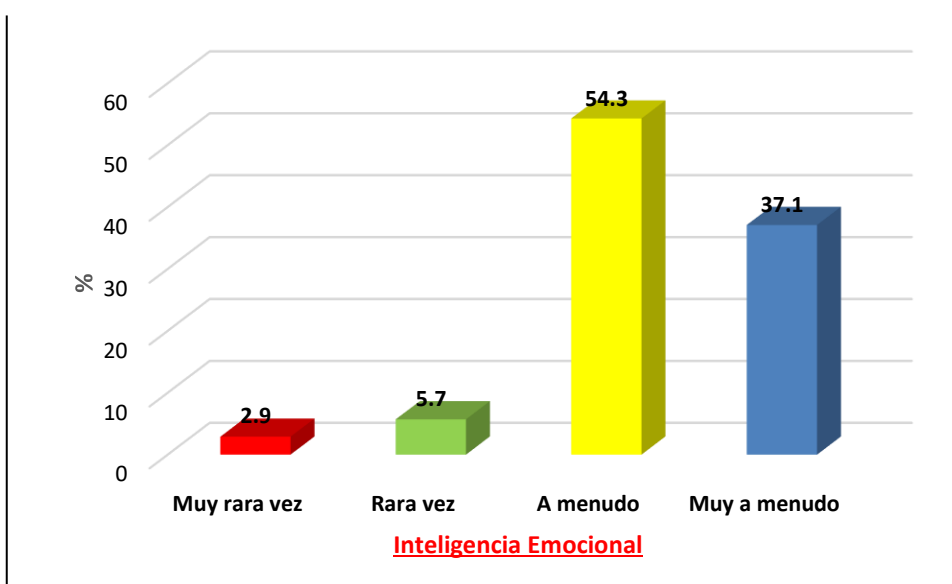
<u>ESTADO DE ÁNIMO</u>	<u>FRECUENCIA:</u>	<u>PORCENTAJE:</u>
<b><u>GENERAL:</u></b>		
Muy rara vez:	1	2,9
Rara vez:	9	25,7
A menudo:	22	62,9
Muy a menudo:	3	8,6
Total:	35	100,0



En la tabla N°8 y el gráfico N°5 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia al estado de ánimo general, se observa que el mayor porcentaje 62,9% es a menudo, mientras que el menor porcentaje 2,9% es muy rara vez.

**TABLA N°9: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

<u>INTELIGENCIA</u>	<u>FRECUENCIA:</u>	<u>PORCENTAJE:</u>
<u>EMOCIONAL:</u>		
Muy rara vez:	1	2,9
Rara vez:	2	5,7
A menudo:	19	54,3
Muy a menudo:	13	37,1
Total:	35	100,0

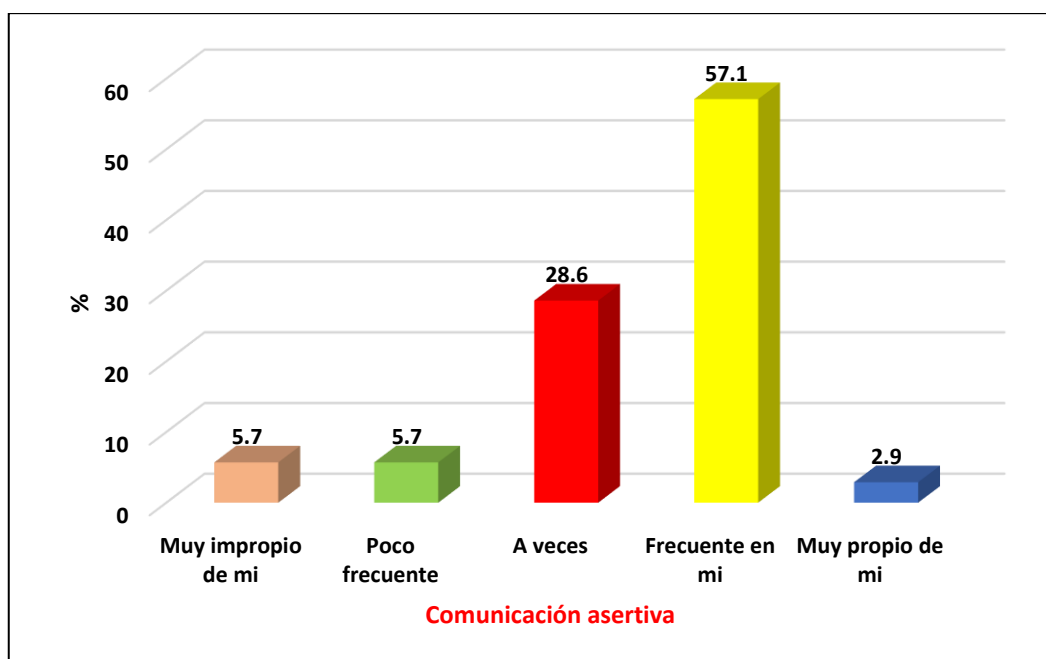


En la tabla N°9 y el gráfico N°6 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a la inteligencia emocional, se observa que el mayor porcentaje 54,3% es a menudo, mientras que el menor porcentaje 2,9% es muy rara vez.

### **3.1.2. RESULTADOS DEL A VARIABLE DEPENDIENTE: COMUNICACIÓN ASERTIVA:**

**TABLA N°10: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

<b><u>COMUNICACIÓN</u></b>	<b><u>FRECUENCIA:</u></b>	<b><u>PORCENTAJE:</u></b>
<b><u>ASERTIVA:</u></b>		
Muy impropio de mí:	2	5,7
Poco frecuente:	2	5,7
A veces:	10	28,6
Frecuente en mí:	20	57,1
Muy propio de mí:	1	2,9
Total:	35	100,0



En la tabla N°10 y el gráfico N°7 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a la comunicación asertiva, se observa que el mayor porcentaje 57,1% es frecuente en mí, mientras que el menor porcentaje 5,7% es muy impropio de mí como también poco frecuente.

### **3.1.3. TABLAS CRUZADAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA:**

#### **TABLA N°11: TABLA CRUZADA DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD**

## NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO

2020:

		<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>					Total:	
		Muy impropio de mi:	Poco frecuente:	A veces:	Frecuente en mi:	Muy propio de mi:		
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL:</b>	Muy rara vez:	N	1	0	0	0	0	1
		%	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Rara vez:		N	0	1	1	0	0	2
		%	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0
A menudo:		N	0	1	8	9	1	19
		%	0,0	5,3	42,1	47,4	5,3	100,0
Muy a menudo:		N	1	0	1	11	0	13
		%	7,7	0,0	7,7	84,6	0,0	100,0
Total:		N	2	2	10	20	1	35
		%	5,7	5,7	28,6	57,1	2,9	100,0

En la tabla y el gráfico N°10 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna-Perú en el año 2020:

En inteligencia emocional Muy rara vez: el mayor porcentaje 100% tiene comunicación asertiva muy impropio de mí.

En inteligencia emocional Rara vez: el mayor porcentaje 50% tiene comunicación asertiva poco frecuente, como también a veces.

En inteligencia emocional A menudo: el mayor porcentaje 47,4% tiene comunicación asertiva frecuente en mí, mientras el menor porcentaje 5,3% tiene poco frecuente, como propio de mí.

En inteligencia emocional Muy a menudo: el mayor porcentaje 84,6% tiene comunicación asertiva frecuente en mí, mientras el menor porcentaje 7,7% tiene muy impropio de mí, como también a veces.

**TABLA N°12: TABLA CRUZADA DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA INTELIGENCIA INTRAPERSONAL Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

		<b><u>COMUNICACIÓN ASERTIVA:</u></b>					Total:
		Muy impropio de mi:	Poco frecuente:	A veces:	Frecuente en mi:	Muy propio de mi:	
<b><u>INTELIGENCIA INTRAPERSONAL:</u></b>	Muy rara vez: N:	1	1	0	3	1	6
	%:	16,7	16,7	0,0	50,0	16,7	100,0
Rara vez:	N:	0	1	6	5	0	12
	%:	0,0	8,3	50,0	41,7	0,0	100,0
A menudo:	N:	1	0	3	12	0	16
	%:	6,3	0,0	18,8	75,0	0,0	100,0
Muy a menudo:	N:	0	0	1	0	0	1
	%:	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
Total:	N:	2	2	10	20	1	35
	%:	5,7	5,7	28,6	57,1	2,9	100,0

En la tabla y el gráfico N°11 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia de la inteligencia intrapersonal y la comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna-Perú en el año 2020: En inteligencia intrapersonal Muy rara vez: el mayor porcentaje 50% tiene comunicación asertiva frecuente en mí, mientras el menor porcentaje 16,7% tiene comunicación asertiva muy impropio de mí, como también poco frecuente y muy propio de mí.

En inteligencia intrapersonal Rara vez: el mayor porcentaje 50% tiene comunicación asertiva a veces, mientras el menor porcentaje 8,3% tiene comunicación asertiva poco frecuente.

En inteligencia intrapersonal A menudo: el mayor porcentaje 75% tiene comunicación asertiva frecuente en mí, mientras el menor porcentaje 6,3% tiene muy impropio de mí.

En inteligencia intrapersonal Muy a menudo: el mayor porcentaje 100% tiene comunicación asertiva a veces.

**TABLA N°13: TABLA CRUZADA DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

<b><u>INTELIGENCIA INTERPERSONAL:</u></b>		<b><u>COMUNICACIÓN ASERTIVA:</u></b>					Total:
		Muy impropio de mi:	Poco frecuente:	A veces:	Frecuente en mi:	Muy propio de mi:	
Muy rara vez:	N:	1	0	0	0	0	1
	%:	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Rara vez:	N:	1	1	3	2	0	7
	%:	14,3	14,3	42,9	28,6	0,0	100,0
A menudo:	N:	0	1	7	16	1	25
	%:	0,0	4,0	28,0	64,0	4,0	100,0
Muy a menudo:	N:	0	0	0	2	0	2
	%:	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
Total:	N:	2	2	10	20	1	35
	%:	5,7	5,7	28,6	57,1	2,	100,0%

En la tabla y el gráfico N°12 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia de la inteligencia interpersonal y la comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Derecho y

Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna-Perú en el año 2020:

En inteligencia interpersonal Muy rara vez: el porcentaje 100% tiene comunicación asertiva muy impropio de mí.

En inteligencia interpersonal Rara vez: el mayor porcentaje 42,9% tiene comunicación asertiva a veces, mientras el menor porcentaje 14,3% tiene comunicación asertiva muy impropio de mí, como poco frecuente.

En inteligencia interpersonal A menudo: el mayor porcentaje 64% tiene comunicación asertiva frecuente en mí, mientras el menor porcentaje 4% tiene poco frecuente, como también muy propio de mí.

En inteligencia interpersonal Muy a menudo: el mayor porcentaje 100% tiene comunicación asertiva frecuente en mí.

**TABLA N°14: TABLA CRUZADA DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DE LA ADAPTABILIDAD Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

		<b><u>COMUNICACIÓN ASERTIVA:</u></b>					Total:
		Muy impropio de mi:	Poco frecuente:	A veces:	Frecuente en mi:	Muy propio de mi:	
<b><u>ADAPTABILIDAD:</u></b>							
Muy rara vez:	N:	1	1	4	7	0	1
	%:	7,7	7,7	30,8	53,8	0,0	7,7
Rara vez:	N:	0	1	4	8	1	0
	%:	0,0	7,1	28,6	57,1	7,1	0,0
A menudo:	N:	1	0	2	5	0	1
	%:	12,5	0,0	25,0	62,5	0,0	12,5
Muy a menudo:	N:	0	0	0	0	0	0
	%:	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total:	N:	2	2	10	20	1	2
	%:	5,7	5,7	28,6	57,1	2,9	5,7



En la tabla y el gráfico N°13 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a la adaptabilidad y la comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna-Perú en el año 2020:

En adaptabilidad Muy rara vez: el mayor porcentaje 53,8% tiene comunicación asertiva frecuente en mí, mientras el menor porcentaje 7,7 % tiene comunicación asertiva muy impropio de mí, como también poco frecuente.

En adaptabilidad Rara vez: el mayor porcentaje 57,1% tiene comunicación asertiva frecuente en mí, mientras el menor porcentaje 7,1% tiene comunicación asertiva poco frecuente, como también muy propio de mí.

En adaptabilidad A menudo: el mayor porcentaje 62,5% tiene comunicación asertiva frecuente en mí, mientras el menor porcentaje 12,5% tiene muy impropio de mí.

**TABLA N°15: TABLA CRUZADA DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DEL MANEJO DEL ESTRÉS Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

		<b><u>COMUNICACIÓN ASERTIVA:</u></b>					Total:
		Muy impropio de mi:	Poco frecuente:	A veces:	Frecuente en mi:	Muy propio de mi:	
<b><u>MANEJO DEL ESTRÉS:</u></b>							
Muy rara vez:	N:	1	0	0	1	0	2
	%:	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	100,0
Rara vez:	N:	0	0	0	1	0	1
	%:	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
A menudo:	N:	1	2	9	13	0	25
	%:	4,0	8,0	36,0	52,0	0,0	100,0
	N:	0	0	1	5	1	7

Muy a menudo:	%:	0,0	0,0	14,3	71,4	14,3	100,0
Total:	N:	2	2	10	20	1	35
	%:	5,7	5,7	28,6	57,1	2,9	100,0

En la tabla y el gráfico N°14 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia del Manejo del estrés y la comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna-Perú en el año 2020:

En Manejo del estrés Muy rara vez: el mayor porcentaje 50 % tiene comunicación asertiva muy impropio en mí, como también frecuente en mí.

En Manejo del estrés Rara vez: el mayor porcentaje 100% tiene comunicación asertiva frecuente en mí.

En Manejo del estrés A menudo: el mayor porcentaje 52% tiene comunicación asertiva frecuente en mí, mientras el menor porcentaje 4% tiene muy impropio de mí.

En Manejo del estrés Muy a menudo: el mayor porcentaje 71,4% tiene comunicación asertiva frecuente en mí, mientras el menor porcentaje 14,3% a veces, como también muy propio de mí.

**TABLA N°16: TABLA CRUZADA DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTUAL DEL ESTADO DE ÁNIMO GENERAL Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA-PERÚ EN EL AÑO 2020:**

<b>ESTADO DE ÁNIMO GENERAL:</b>	<b>DE</b>	<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA:</b>					<b>Total:</b>
		<b>Muy impropio de mi:</b>	<b>Poco frecuente:</b>	<b>A veces:</b>	<b>Frecuente en mi:</b>	<b>Muy propio de mi:</b>	
Muy rara vez:	N:	1	0	0	0	0	1
	%:	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

Rara vez:	N:	0	2	5	1	1	9
	%:	0,0	22,2	55,6	11,1	11,1	100,0
A menudo:	N:	1	0	5	16	0	22
	%:	4,5	0,0	22,7	72,7	0,0	100,0
Muy a menudo:	N:	0	0	0	3	0	3
	%:	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
Total:	N:	2	2	10	20	1	35
	%:	5,7	5,7	28,6	57,1	2,9	100,0

En la tabla y el gráfico N°15 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia al estado de ánimo general y la comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna-Perú en el año 2020:

En estado de ánimo general Muy rara vez: el mayor porcentaje 100% tiene comunicación asertiva muy impropio de mí.

En estado de ánimo general Rara vez: el mayor porcentaje 55,6% tiene comunicación asertiva a veces, mientras el menor porcentaje 11,1% tiene comunicación asertiva frecuente en mí como también muy impropio de mí.

En estado de ánimo general a menudo: el mayor porcentaje 72,7% tiene comunicación asertiva veces, mientras el menor porcentaje 4,5% tiene muy impropio de mí.

En estado de ánimo general Muy a menudo: el mayor porcentaje 100% tiene comunicación asertiva frecuente en mí.

### **3.1.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:**

#### **3.1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL:**

**H<sub>0</sub>:** No existiría correlación estadística significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

**H<sub>1</sub>:** Existiría correlación estadística significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

**Nivel de confianza:** es el 95% y  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$ .

**Prueba estadística:** Rho Spearman.

<b><u>CORRELACIONES:</u></b>				
			Inteligencia emocional:	Comunicación asertiva:
Rho de Spearman:	Inteligencia Emocional:	Coeficiente de correlación:	1,000	,292
		Sig. (bilateral):	.	,088
		N:	35	35
	Comunicación Asertiva:	Coeficiente de correlación:	,292	1,000
		Sig. (bilateral):	,088	.
		N:	35	35

Podemos observar que el coeficiente de correlación Spearman (Rho Spearman) es de 0,292 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación positiva baja. También se observa que el nivel de significancia es de 0,088, lo cual es mayor a 0,05, por lo que este resultado podemos inferir que no se rechaza la hipótesis nula.

**CONCLUSIÓN:** Por lo tanto, no existe correlación estadística significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

### **3.1.4.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS:**

#### **3.1.4.2.1. HIPÓTESIS SECUNDARIA N°1:**

**$H_0$ :** Existe un nivel bajo de inteligencia emocional de los estudiantes.

**$H_1$ :** No existe un nivel bajo de inteligencia emocional de los estudiantes.

**CONCLUSIÓN:** No se rechaza la hipótesis nula pues el p-value =0.50 es mayor que el nivel de significancia 0.05. Por lo tanto, existe un nivel bajo de inteligencia emocional.

<b><u>PRUEBA BINOMIAL:</u></b>						
		Categoría:	N:	Prop. Observada:	Prop. Prueba:	Significación de Exacta (Bilateral):
Proporción:	Grupo 1:	1	15	,43	,50	,500
	Grupo 2:	0	20	,57		
	Total:		35	1,00		

### **3.1.4.2.2. HIPÓTESIS SECUNDARIA Nº2:**

**H<sub>0</sub>:** Existe un nivel bajo de comunicación asertiva de los estudiantes.

**H<sub>1</sub>:** No existe un nivel bajo de comunicación asertiva de los estudiantes.

**CONCLUSIÓN:** No se rechaza la hipótesis nula pues el p-value =0.175 es mayor que el nivel de significancia 0.05. Por lo tanto, existe un nivel bajo de comunicación asertiva.

<b><u>PRUEBA BINOMIAL:</u></b>						
		Categoría:	N:	Prop. Observada:	Prop. Prueba:	Significación de Exacta (Bilateral):
Proporción 1:	Grupo 1:	1	13	,37	,50	,175
	Grupo 2:	0	22	,63		
	Total:		35	1,00		

### **3.1.4.2.3. HIPOTESIS SECUNDARIA Nº3:**

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación estadística significativa entre la inteligencia intrapersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes.

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación estadística significativa entre la inteligencia intrapersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes.

<b><u>CORRELACIONES:</u></b>				
			Comunicación Asertiva:	Inteligencia Intrapersonal:
Rho de Spearman:	de Comunicación Asertiva:	Coeficiente de correlación:	1,000	,122
		Sig. (bilateral):	.	,485

		N:	35	35
	Inteligencia Intrapersonal:	Coefficiente de correlación:	,122	1,000
		Sig. (bilateral):	,485	.
		N:	35	35

Podemos observar que el coeficiente de correlación Spearman (Rho Sperman) es de 0,122 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación positiva muy baja. También se observa que el nivel de significancia es de 0,485, lo cual es mayor a 0,05, por lo que este resultado podemos inferir que no se rechaza la hipótesis nula.

**CONCLUSIÓN:** Por lo tanto, no existe correlación estadística significativa entre la inteligencia intrapersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes.

#### **3.1.4.2.4. HIPÓTESIS SECUNDARIA N°4:**

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación estadística significativa entre la inteligencia interpersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes.

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación estadística significativa entre la inteligencia interpersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes.

<b><u>CORRELACIONES:</u></b>				
			Comunicación asertiva:	Inteligencia interpersonal:
Rho de Spearman:	Comunicación asertiva:	Coefficiente de correlación:	1,000	,330
		Sig. (bilateral):	.	,053
		N:	35	35
	Inteligencia interpersonal:	Coefficiente de correlación:	,330	1,000
		Sig. (bilateral):	,053	.
		N:	35	35

Podemos observar que el coeficiente de correlación Spearman (Rho Sperman) es de 0,330 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación positiva baja. También se observa que el nivel de

significancia es de 0,053, lo cual es mayor a 0,05, por lo que este resultado podemos inferir que no se rechaza la hipótesis nula.

**CONCLUSIÓN:** Por lo tanto, no existe correlación estadística significativa entre la inteligencia interpersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes.

### **3.1.4.2.5. HIPÓTESIS SECUNDARIAS N°5:**

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación estadística significativa entre el manejo de estrés y la comunicación asertiva en los estudiantes.

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación estadística significativa entre el manejo de estrés y la comunicación asertiva en los estudiantes.

<b><u>CORRELACIONES:</u></b>					
			Comunicación asertiva:	Manejo del estrés:	
Rho de Spearman:	Comunicación asertiva:	Coefficiente de correlación	1,000	,159	
		Sig. (bilateral)	.	,361	
		N	35	35	
	manejo_del_estrés:	Coefficiente de correlación	,159	1,000	
		Sig. (bilateral)	,361	.	
		N	35	35	

Podemos observar que el coeficiente de correlación Spearman (Rho Spearman) es de 0,159 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación positiva muy baja. También se observa que el nivel de significancia es de 0,361, lo cual es mayor a 0,05, por lo que este resultado podemos inferir que no se rechaza la hipótesis nula.

**CONCLUSIÓN:** Por lo tanto, no existe correlación estadística significativa entre el manejo de estrés y la comunicación asertiva en los estudiantes.

**TABLA Nº17: BAREMOS DE LA CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN:**

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**A) ANEXO: PRUEBA DE LA CONFIABILIDAD DE INTELIGENCIA**

**EMOCIONAL:**

<b><u>RESUMEN DE PROCESAMIENTO</u></b>			
<b><u>DE CASOS:</u></b>			
		N:	%:
Casos:	Válido:	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup> :	0	,0
	Total:	20	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

<b><u>ESTADÍSTICAS DE</u></b>			
<b><u>FIABILIDAD:</u></b>			
Alfa	de	N	de
Cronbach:		elementos:	
,880		30	

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,



- $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados y
- $k$  es el número de preguntas o ítems.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente.
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno.
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable.
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable.
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre.

Interpretación de la significancia de  $\alpha = 0.880$ ; lo que significa que los resultados de opinión de los alumnos respecto a la inteligencia emocional los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera buena.

<b><u>ESTADÍSTICAS DE ELEMENTO:</u></b>			
	Media:	Desv. Desviación:	N:
1. Me importa lo que les sucede a las personas.	3,00	,973	20
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	2,00	,973	20
3. Me gustan todas las personas que conozco.	2,05	,686	20
4. Soy capaz de respetar a los demás.	3,50	,761	20
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1,95	,686	20
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	2,10	,968	20

7. Pienso bien de todas las personas.	2,55	1,099	20
8. Peleo con la gente.	1,45	,826	20
9. Tengo mal genio.	1,80	,768	20
10. Puedo comprender preguntas difíciles.	3,10	,718	20
11. Nada me molesta.	2,10	,718	20
12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	2,70	1,218	20
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	3,00	,725	20
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	2,25	,786	20
15. Debo decir siempre la verdad.	2,95	,686	20
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	2,90	,718	20
17. Me molesto fácilmente.	1,70	,657	20
18. Me agrada hacer cosas para los demás.	2,50	,889	20
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver	3,05	,826	20

20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	2,65	,933	20
21. Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.	1,90	,788	20
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	3,05	,759	20
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	3,30	,923	20
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas	3,15	,875	20
25. No tengo días malos.	2,15	,745	20
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	2,60	,995	20
27. Me disgusto fácilmente.	1,90	,641	20
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	2,95	,686	20
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.	2,00	,795	20

30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	3,10	,852	20
---	------	------	----

<b>ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO:</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido:	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido:	Correlación total de elementos corregida:	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido:
1. Me importa lo que les sucede a las personas.	72,40	126,674	,567	,873
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	73,40	129,937	,413	,877
3. Me gustan todas las personas que conozco.	73,35	131,924	,485	,876
4. Soy capaz de respetar a los demás.	71,90	127,884	,673	,872
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	73,45	136,682	,180	,881
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	73,30	130,326	,397	,877
7. Pienso bien de todas las personas.	72,85	131,082	,308	,880
8. Peleo con la gente.	73,95	137,629	,089	,884
9. Tengo mal genio.	73,60	136,253	,179	,882

10. Puedo comprender preguntas difíciles.	72,30	129,379	,621	,873
11. Nada me molesta.	73,30	134,326	,312	,879
12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	72,70	132,221	,226	,884
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	72,40	131,516	,481	,876
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	73,15	132,029	,409	,877
15. Debo decir siempre la verdad.	72,45	130,155	,601	,874
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	72,50	131,947	,459	,876
17. Me molesto fácilmente.	73,70	134,958	,305	,879
18. Me agrada hacer cosas para los demás.	72,90	127,884	,566	,873
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver	72,35	126,976	,666	,871
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	72,75	129,461	,457	,876

21. Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.	73,50	132,789	,365	,878
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	72,35	129,187	,596	,873
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	72,10	128,621	,505	,875
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas	72,25	127,566	,592	,873
25. No tengo días malos.	73,25	134,197	,306	,879
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	72,80	134,274	,207	,883
27. Me disgusto fácilmente.	73,50	134,579	,340	,878
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	72,45	128,366	,720	,871
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.	73,40	132,568	,374	,878
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	72,30	130,642	,445	,876

<b>ESTADÍSTICAS DE ESCALA:</b>			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
75,40	140,042	11,834	30

## **B) ANEXO: PRUEBA DE LA CONFIABILIDAD DE COMUNICACIÓN**

### **ASERTIVA:**

<b><u>RESUMEN DE PROCESAMIENTO</u></b>			
<b><u>DE CASOS:</u></b>			
		N	%
Casos:	Válido:	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup> :	0	,0
	Total:	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b><u>ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD:</u></b>	
Alfa de Cronbach:	N de elementos:
,830	20

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados y
- $k$  es el número de preguntas o ítems.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

-Coeficiente alfa >.9 es excelente.

- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno.
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable.
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable.
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre.

Interpretación de la significancia de  $\alpha = 0.830$ ; lo que significa que los resultados de opinión de los alumnos respecto a la comunicación asertiva los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera buena

<b>ESTADÍSTICAS DE ELEMENTO:</b>			
	Media:	Desv. Desviación:	N:
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.	3,45	1,432	20
2. La gente consigue lo que quiere de mí.	2,85	,933	20
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.	2,85	1,182	20
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).	2,55	,999	20
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	2,55	1,050	20
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.	2,65	,933	20



7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	2,30	1,261	20
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	2,35	1,040	20
9. Si alguien se cuele (mete) en una cola le llamo la atención.	3,20	1,105	20
10. Me es difícil decir "no".	2,40	1,392	20
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	2,05	,999	20
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.	2,90	1,119	20
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.	2,95	1,099	20
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	2,20	,894	20
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	2,45	1,191	20
16. Evito telefonar a gente que no conozco.	3,10	1,334	20

17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.	2,65	1,182	20
18. Digo siempre lo que pienso.	3,35	1,040	20
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.	3,35	1,461	20
20. Me gusta hablar en público.	3,30	1,081	20

<b>ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO:</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido:	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido:	Correlación total de elementos corregida:	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido:
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.	52,00	110,632	,398	,824
2. La gente consigue lo que quiere de mí.	52,60	111,095	,646	,813
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.	52,60	116,463	,267	,829

4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).	52,90	109,989	,654	,812
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	52,90	116,726	,302	,827
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.	52,80	115,642	,407	,823
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	53,15	114,555	,316	,827
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	53,10	110,832	,583	,815
9. Si alguien se cuele (mete) en una cola le llamo la atención.	52,25	112,197	,481	,819
10. Me es difícil decir "no".	53,05	110,155	,431	,822
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	53,40	113,200	,493	,819
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.	52,55	118,050	,221	,831
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.	52,50	117,947	,231	,831

14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	53,25	113,882	,524	,819
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	53,00	112,211	,438	,821
16. Evito telefonear a gente que no conozco.	52,35	110,871	,428	,822
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.	52,80	109,747	,547	,816
18. Digo siempre lo que pienso.	52,10	116,726	,306	,827
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.	52,10	110,305	,399	,824
20. Me gusta hablar en público.	52,15	119,397	,174	,833

<b><u>Estadísticas de escala:</u></b>			
Media	Varianza:	Desv. Desviación	N de elementos:
55,45	124,682	11,166	20

### **C) ANEXO: INTELIGENCIA EMOCIONAL:**

<b>1. Me importa lo que les sucede a las personas:</b>				
	Frecuencia	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	2	5,7	5,7

	Rara vez:	8	22,9	22,9	28,6
	A menudo:	14	40,0	40,0	68,6
	Muy a menudo:	11	31,4	31,4	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	12	34,3	34,3	34,3
	Rara vez:	9	25,7	25,7	60,0
	A menudo:	13	37,1	37,1	97,1
	Muy a menudo:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>3. Me gustan todas las personas que conozco:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	6	17,1	17,1	17,1
	Rara vez:	17	48,6	48,6	65,7
	A menudo:	12	34,3	34,3	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>4. Soy capaz de respetar a los demás:</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez	1	2,9	2,9	2,9
	Rara vez	1	2,9	2,9	5,7
	A menudo	14	40,0	40,0	45,7
	Muy a menudo	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

<b>5. Me molesto demasiado de cualquier cosa:</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido:	Muy rara vez:	14	40,0	40,0	40,0
	Rara vez:	15	42,9	42,9	82,9
	A menudo:	6	17,1	17,1	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	11	31,4	31,4	31,4
	Rara vez:	11	31,4	31,4	62,9
	A menudo:	11	31,4	31,4	94,3
	Muy a menudo:	2	5,7	5,7	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>7. Pienso bien de todas las personas:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	8	22,9	22,9	22,9
	Rara vez:	5	14,3	14,3	37,1
	A menudo:	16	45,7	45,7	82,9
	Muy a menudo:	6	17,1	17,1	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>8. Peleo con la gente:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:

Válido:	Muy rara vez:	25	71,4	71,4	71,4
	Rara vez:	6	17,1	17,1	88,6
	A menudo:	3	8,6	8,6	97,1
	Muy a menudo:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

### 9. Tengo mal genio:

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	15	42,9	42,9	42,9
	Rara vez:	16	45,7	45,7	88,6
	A menudo:	3	8,6	8,6	97,1
	Muy a menudo:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

### 10. Puedo comprender preguntas difíciles:

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	2	5,7	5,7	5,7
	Rara vez:	2	5,7	5,7	11,4
	A menudo:	25	71,4	71,4	82,9
	Muy a menudo:	6	17,1	17,1	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

### 11. Nada me molesta:

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	6	17,1	17,1	17,1
	Rara vez:	20	57,1	57,1	74,3

	A menudo:	9	25,7	25,7	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	11	31,4	31,4	31,4
	Rara vez:	8	22,9	22,9	54,3
	A menudo:	7	20,0	20,0	74,3
	Muy a menudo:	9	25,7	25,7	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	2	5,7	5,7	5,7
	Rara vez:	5	14,3	14,3	20,0
	A menudo:	23	65,7	65,7	85,7
	Muy a menudo:	5	14,3	14,3	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	6	17,1	17,1	17,1
	Rara vez:	14	40,0	40,0	57,1
	A menudo:	14	40,0	40,0	97,1
	Muy a menudo:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	



<b>15. Debo decir siempre la verdad:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	1	2,9	2,9	2,9
	Rara vez:	3	8,6	8,6	11,4
	A menudo:	23	65,7	65,7	77,1
	Muy a menudo:	8	22,9	22,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	1	2,9	2,9	2,9
	Rara vez:	3	8,6	8,6	11,4
	A menudo:	24	68,6	68,6	80,0
	Muy a menudo:	7	20,0	20,0	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>17. Me molesto fácilmente:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	17	48,6	48,6	48,6
	Rara vez:	13	37,1	37,1	85,7
	A menudo:	4	11,4	11,4	97,1
	Muy a menudo:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>18. Me agrada hacer cosas para los demás:</b>					
--	--	--	--	--	--

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	2	5,7	5,7	5,7
	Rara vez:	12	34,3	34,3	40,0
	A menudo:	13	37,1	37,1	77,1
	Muy a menudo:	8	22,9	22,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

### 19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver:

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	1	2,9	2,9	2,9
	Rara vez:	7	20,0	20,0	22,9
	A menudo:	20	57,1	57,1	80,0
	Muy a menudo:	7	20,0	20,0	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

### 20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago:

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	3	8,6	8,6	8,6
	Rara vez:	10	28,6	28,6	37,1
	A menudo:	18	51,4	51,4	88,6
	Muy a menudo:	4	11,4	11,4	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

### 21. Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento:

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:

Válido:	Muy rara vez:	13	37,1	37,1	37,1
	Rara vez:	12	34,3	34,3	71,4
	A menudo:	9	25,7	25,7	97,1
	Muy a menudo:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

**22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones:**

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	3	8,6	8,6	8,6
	Rara vez:	4	11,4	11,4	20,0
	A menudo:	18	51,4	51,4	71,4
	Muy a menudo:	10	28,6	28,6	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

**23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos:**

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	4	11,4	11,4	11,4
	Rara vez:	3	8,6	8,6	20,0
	A menudo:	10	28,6	28,6	48,6
	Muy a menudo:	18	51,4	51,4	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

**24. Soy bueno (a) resolviendo problemas:**

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	2	5,7	5,7	5,7

	Rara vez:	5	14,3	14,3	20,0
	A menudo:	16	45,7	45,7	65,7
	Muy a menudo:	12	34,3	34,3	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>25. No tengo días malos:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	5	14,3	14,3	14,3
	Rara vez:	24	68,6	68,6	82,9
	A menudo:	5	14,3	14,3	97,1
	Muy a menudo:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	12	34,3	34,3	34,3
	Rara vez:	6	17,1	17,1	51,4
	A menudo:	12	34,3	34,3	85,7
	Muy a menudo:	5	14,3	14,3	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>27. Me disgusto fácilmente:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	11	31,4	31,4	31,4
	Rara vez:	19	54,3	54,3	85,7
	A menudo:	4	11,4	11,4	97,1

	Muy a menudo:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	1	2,9	2,9	2,9
	Rara vez:	6	17,1	17,1	20,0
	A menudo:	24	68,6	68,6	88,6
	Muy a menudo:	4	11,4	11,4	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>29. Cuando me molesto actúo sin pensar:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	7	20,0	20,0	20,0
	Rara vez:	18	51,4	51,4	71,4
	A menudo:	9	25,7	25,7	97,1
	Muy a menudo:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy rara vez:	2	5,7	5,7	5,7
	Rara vez:	10	28,6	28,6	34,3
	A menudo:	15	42,9	42,9	77,1

	Muy menudo:	8	22,9	22,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

## **D) ANEXO: COMUNICACIÓN ASERTIVA:**

<b>1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	4	11,4	11,4	11,4
	Poco frecuente:	5	14,3	14,3	25,7
	A veces:	12	34,3	34,3	60,0
	Frecuente en mi:	7	20,0	20,0	80,0
	Muy propio de mi:	7	20,0	20,0	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>2. La gente consigue lo que quiere de mí:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	5	14,3	14,3	14,3
	Poco frecuente:	6	17,1	17,1	31,4
	A veces:	12	34,3	34,3	65,7
	Frecuente en mi:	11	31,4	31,4	97,1
	Muy propio de mi:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	3	8,6	8,6	8,6

Poco frecuente:	11	31,4	31,4	40,0
A veces:	10	28,6	28,6	68,6
Frecuente en mi:	7	20,0	20,0	88,6
Muy propio de mi:	4	11,4	11,4	100,0
Total:	35	100,0	100,0	

#### 4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa):

	Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido: Muy impropio de mi:	5	14,3	14,3	14,3
Poco frecuente:	8	22,9	22,9	37,1
A veces:	13	37,1	37,1	74,3
Frecuente en mi:	8	22,9	22,9	97,1
Muy propio de mi:	1	2,9	2,9	100,0
Total:	35	100,0	100,0	

#### 5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás:

	Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido: Muy impropio de mi:	9	25,7	25,7	25,7
Poco frecuente:	10	28,6	28,6	54,3
A veces:	8	22,9	22,9	77,1
Frecuente en mi:	8	22,9	22,9	100,0
Total:	35	100,0	100,0	

#### 6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás:

	Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido: Muy impropio de mi:	6	17,1	17,1	17,1

Poco frecuente:	10	28,6	28,6	45,7
A veces:	14	40,0	40,0	85,7
Frecuente en mi:	4	11,4	11,4	97,1
Muy propio de mi:	1	2,9	2,9	100,0
Total:	35	100,0	100,0	

<b>7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	13	37,1	37,1	37,1
	Poco frecuente:	9	25,7	25,7	62,9
	A veces:	5	14,3	14,3	77,1
	Frecuente en mi:	7	20,0	20,0	97,1
	Muy propio de mi:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	10	28,6	28,6	28,6
	Poco frecuente:	7	20,0	20,0	48,6
	A veces:	12	34,3	34,3	82,9
	Frecuente en mi:	4	11,4	11,4	94,3
	Muy propio de mi:	2	5,7	5,7	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:



Válido:	Muy impropio de mi:	4	11,4	11,4	11,4
	Poco frecuente:	5	14,3	14,3	25,7
	A veces:	14	40,0	40,0	65,7
	Frecuente en mi:	7	20,0	20,0	85,7
	Muy propio de mi:	5	14,3	14,3	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

## 10. Me es difícil decir "no":

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	15	42,9	42,9	42,9
	Poco frecuente:	2	5,7	5,7	48,6
	A veces:	10	28,6	28,6	77,1
	Frecuente en mi:	5	14,3	14,3	91,4
	Muy propio de mi:	3	8,6	8,6	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

## 11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás:

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	14	40,0	40,0	40,0
	Poco frecuente:	9	25,7	25,7	65,7
	A veces:	9	25,7	25,7	91,4
	Frecuente en mi:	2	5,7	5,7	97,1
	Muy propio de mi:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

## 12. Expreso y comento mis logros ante los demás:

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	4	11,4	11,4	11,4
	Poco frecuente:	6	17,1	17,1	28,6
	A veces:	12	34,3	34,3	62,9
	Frecuente en mi:	8	22,9	22,9	85,7
	Muy propio de mi:	5	14,3	14,3	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

### 13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan:

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	5	14,3	14,3	14,3
	Poco frecuente:	8	22,9	22,9	37,1
	A veces:	14	40,0	40,0	77,1
	Frecuente en mi:	5	14,3	14,3	91,4
	Muy propio de mi:	3	8,6	8,6	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

### 14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida:

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	9	25,7	25,7	25,7
	Poco frecuente:	9	25,7	25,7	51,4
	A veces:	16	45,7	45,7	97,1
	Frecuente en mi:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

### 15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.

		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	10	28,6	28,6	28,6
	Poco frecuente:	7	20,0	20,0	48,6
	A veces:	14	40,0	40,0	88,6
	Frecuente en mi:	3	8,6	8,6	97,1
	Muy propio de mi:	1	2,9	2,9	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>16. Evito telefonar a gente que no conozco:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	7	20,0	20,0	20,0
	Poco frecuente:	8	22,9	22,9	42,9
	A veces:	8	22,9	22,9	65,7
	Frecuente en mi:	9	25,7	25,7	91,4
	Muy propio de mi:	3	8,6	8,6	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás:</b>					
		Frecuencia:	Porcentaje:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	6	17,1	17,1	17,1
	Poco frecuente:	10	28,6	28,6	45,7
	A veces:	10	28,6	28,6	74,3
	Frecuente en mi:	6	17,1	17,1	91,4
	Muy propio de mi:	3	8,6	8,6	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>18. Digo siempre lo que pienso:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	2	5,7	5,7	5,7
	Poco frecuente:	5	14,3	14,3	20,0
	A veces:	12	34,3	34,3	54,3
	Frecuente en mi:	13	37,1	37,1	91,4
	Muy propio de mi:	3	8,6	8,6	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	5	14,3	14,3	14,3
	Poco frecuente:	5	14,3	14,3	28,6
	A veces:	9	25,7	25,7	54,3
	Frecuente en mi:	9	25,7	25,7	80,0
	Muy propio de mi:	7	20,0	20,0	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	

<b>20. Me gusta hablar en público:</b>					
		Frecuen- cia:	Porcenta- je:	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado:
Válido:	Muy impropio de mi:	2	5,7	5,7	5,7
	Poco frecuente:	4	11,4	11,4	17,1
	A veces:	15	42,9	42,9	60,0
	Frecuente en mi:	10	28,6	28,6	88,6
	Muy propio de mi:	4	11,4	11,4	100,0
	Total:	35	100,0	100,0	



## **CONCLUSIONES:**

### **PRIMERA:**

Al analizar la correlación estadística entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de derecho se halló de acuerdo al estadístico de Taul de Kendall B, en la hipótesis general y la 3ra, 4ta y 5ta hipótesis secundarias, por ejemplo en la hipótesis general podemos observar que el coeficiente de tau- c de kendall es de 0,242 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de correlación baja También se observa que el nivel de significancia es de 0,049, lo cual es menor a 0,05, por lo que este resultado podemos inferir que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, no existe correlación estadística significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, 2020.

Se concluye entonces que la inteligencia emocional no está correlacionada directa y positivamente con la comunicación asertiva. Podría ser un factor que ha determinado este resultado, que el periodo de julio a diciembre del 2020, periodo de investigación en el que se aplicó virtualmente el Inventario de Inteligencia Emocional y la Encuesta de Comunicación asertiva en la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, existía cuarentena sanitaria absoluta con inamovilidad total por motivo COVID-19 y clases académicas virtuales. Es decir, este podría ser un factor que influyó para que mientras más alto es el nivel de inteligencia emocional, más bajo fue el nivel de comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Académica de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas y empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, 2020.

### **SEGUNDA:**

Se halló que los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes muestran resultados favorables “Muy a menudo” con 13 personas con un 37,1% y A menudo con 19 personas con un 54,3%. Es decir, un porcentaje ligeramente superior a la mitad de todos los evaluados presentan niveles positivos en inteligencia emocional. Contrariamente, si se suman los “Muy rara vez” con 1

persona con 2,9% y “Rara vez” con 2 personas con 5,7% se obtiene un porcentaje total de 8,6% de estudiantes que necesitan incrementar sus niveles de inteligencia emocional.

## **TERCERA:**

Los niveles de comunicación asertiva son regulares para una mayoría de los estudiantes, pues 22 personas con el 62,9% obtuvo el nivel “A veces”. Es decir, la mayoría de los estudiantes se comunican de manera asertiva regularmente. Asimismo, 8 personas con el 22,9% obtuvo el nivel “Frecuente en mí”. Por otro lado, existen ítems que reflejan situaciones de la comunicación que son muy deficitarios en la muestra. Por ejemplo; “Expreso mis sentimientos negativos a los demás”; “Expreso y comento mis logros ante los demás”; “Digo siempre lo que pienso”; “Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás” y “Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco”.

## **CUARTA:**

No se encontró correlación estadística significativa entre la inteligencia Intrapersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes. Es decir, los estudiantes con mayores niveles de inteligencia intrapersonal, no necesariamente obtienen mejores puntuaciones en comunicación asertiva.

## **QUINTA:**

No se encontró correlación estadística significativa entre la inteligencia Interpersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes. Es decir, los estudiantes con mayores niveles de inteligencia interpersonal, no necesariamente obtienen mejores puntuaciones en comunicación asertiva.

## **SEXTA:**

Se encontró correlación estadística significativa entre el manejo del estrés y la comunicación asertiva en los estudiantes. Es decir, los estudiantes con mayores niveles de manejo de estrés, obtienen mejores puntuaciones en comunicación asertiva.

## **RECOMENDACIONES:**

### **PRIMERA:**

Promover el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes debe ser una prioridad para las autoridades de la Escuela Académico Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Apoyar a la UNJBG con talleres y programas psicológicos que promuevan la inteligencia emocional y la comunicación asertiva. La indiferencia actual sobre estos temas deben ser superados por el bien de la comunidad universitaria, debiendo realizar actividades académicas curriculares y extracurriculares con este fin que se eleve la inteligencia emocional y comunicación asertiva para su mejor formación profesional y más tarde para su eficiente desempeño como abogado en el estudiantado, a pesar de lo importante y necesario que resultaría el tener egresados en Derecho que puedan manejar sus propias emociones, comprender y tratar las emociones de los demás. Esta habilidad, favorecería enormemente el desempeño profesional del abogado, pues actualmente, el profesional del Derecho no sólo es un consejero o asesor legal sino un profesional que resuelve conflictos, que promueve la convivencia pacífica en la comunidad y que busca soluciones mutuamente satisfactorias en los litigios en donde interviene. Por lo tanto, en vista de que el perfil profesional del actual y futuro Abogado se inclina más por adoptar roles conciliadores y no necesariamente litigante, es que se hace prioritario la formación académica, personal y emocional del futuro abogado.

### **SEGUNDA:**

La comunicación asertiva ha demostrado ser superior cuantitativa y cualitativamente a aquellas formas de comunicación caracterizadas por la agresividad o la pasividad. En efecto, los abogados exitosos no suelen agredir a sus interlocutores ni mucho menos adoptar actitudes pasivas o sumisas cuando dialogan o interactúan socialmente. Por ello, las autoridades de la Escuela y especialmente los docentes deben promover en el estudiantado capacidades comunicativas mediante actividades curriculares y extracurriculares.



**TERCERA:**

La gestión académica de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna debe encaminarse desde las directivas a interactuar conjuntamente con todo el personal de la institución, para hacer de las acciones, actitudes y logros en materia de comunicación asertiva, un ejemplo vivo que concuerde con lo que se expresa en los ideales y objetivos propuestos al inicio de cualquier año académico. Dentro del marco de la comunicación realmente asertiva, debe propiciarse en todos los estamentos, un espacio para la retroalimentación de los procesos, rutinas y procedimientos, para reorientarlos, mejorarlos y ajustarlos a nuevos esquemas que beneficien los diálogos entre educandos y educadores.



## FUENTES DE INFORMACIÓN:

- AGUILARTE, I., CALCURIÁN, I. y RAMÍREZ, Y. (2010). *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes*. Tesis. Universidad Central de Venezuela. Facultad de humanidades y educación. Escuela de educación. Estudios universitarios supervisados. Núcleo Barcelona.
- BAR ON, R. (1997). *Test de inteligencia emocional. Manual técnico*. Toronto: Multi-Health Systems Inc. Citado en: UGARRIZA, N. y PAJARES, L. (2005). Op. Cit.
- BARON, R. (1996). *Psicología*. (3º Ed.). México: Prentice Hall.
- BAR ON, R. (1997). *El inventario de cociente emocional (EQ - I): Manual Técnico*. Toronto: Multi-Health Systems.
- BISQUERRA, R. (2003). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Revista de Investigación Educativa (RIE), nº 21, 1, 7-43.
- BOYATZIS, R., GOLEMAN, D., y RHEE, K. (2000). *Competencias en la inteligencia emocional: Comprendiendo el test de las competencias emocionales*. En: R. BAR-ON y J. PARKER (Eds.). *El libro de la inteligencia emocional*. Revista inteligencia. San Francisco: Jossey-Bass.
- CARDONA, J. (2006). *La asertividad en el trabajo*. [On Line]. Disponible en: [www.monografias.com/trabajos36/asertividad](http://www.monografias.com/trabajos36/asertividad).
- CARRANZA, K. S. (2022). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2021*. LIMA-PERÚ.: CARRERA DE PSICOLOGÍA-FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD-UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE.
- CRAIG, G. (1997). *Desarrollo psicológico*. México: Prentice Hall.
- ENRÍQUEZ, H. (2011). *Inteligencia emocional plena: hacia un programa de regulación emocional basado en la conciencia plena*. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología. Universidad de Málaga-España.
- ESTRADA, L. (2003). *El ciclo vital de la familia*. México: Grijalbo.
- EXTREMERA, N. y FERNÁNDEZ-BERROCAL, P. (2005). *Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los*

- estados emocionales: una revisión con los estudios con el TMMS*. Revista Ansiedad y Estrés, 11(2-3), 101-102
- GOLEMAN, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós
- GÜELL, M. y MUÑOZ, J. (2000). *Desconóctete a ti mismo. Programa de alfabetización emocional*. Barcelona: Paidós.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, M. (1997). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- HURRELMANN, K. (1997). *Prevención en la adolescencia*. En: BUELA-CASAL, G., FERNÁNDEZ-RÍOS, L., y T. CARRASCO, *Psicología preventiva* (pp. 105- 16). Madrid: Pirámide.
- LAZARUS, R. S. (1991). *La emoción y la adaptación*. Nueva York: Oxford University Press.
- LEDOUX, J. E. (2000). *Circuitos emociones en el cerebro*. Revista Anual de Neurociencia, nº 23:155-184.
- MARTIN, D. y BOECK, K. (2004). *EQ. Qué es Inteligencia Emocional*. Madrid: Improve.
- MAYER, J. y SALOVEY, P. (1997). *La inteligencia emocional*. Revista Inteligencia, nº 17, 433-442.
- MORRIS, Ch. (1992). *Psicología: Un nuevo enfoque*. México: Prentice Hall
- NARANJO, M. (2008). *La comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales*. Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica. [On Line]. Disponible en: <http://revista.inie.ucr.ac.cr>
- NEIDHARDT, J., WEINSTEIN, M. y CONRY, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Deusto.
- NUÑEZ, M. K. (2020). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE PRIMER AÑO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN AREQUIPA, 2019*. AREQUIPA-PERÚ.: UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN-ESCUELA DE POSTGRADO-UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.

- PETRIDES, K. y FURHAM, A. (2004). *El papel de la inteligencia emocional rasgo en el desempeño académico y la conducta desviada en la escuela*.  
Revista personalidad y diferencias individuales, nº 36, 277-293.
- REIZABAL, M. (2001). *La comunicación oral y su didáctica*. (5ta ed.). Madrid, España: Muralla
- RISO, W. (2002). *Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo*. Bogotá: Norma.
- RISO, W. (1988). *Entrenamiento asertivo*. Medellín: Rayuela.
- RUBINSTEIN, S. L. (1986). *Introducción a la Psicología*. México: Grijalbo
- SAARNI, C. (2000). *Competencia emocional: Una perspectiva en desarrollo*. En BAR-ON y J. PARKER (Eds.). *El libro de la inteligencia emocional*. Revista Inteligencia (pp. 68-91). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- SALAZAR, M. (1992). *Una mirada a la comunicación entre escuela y padres*. Santiago: Educación
- SALOVEY, P. y MAYER, J. (1990). *Inteligencia Emocional*. Revista Inteligencia, imaginación, Cognición y Personalidad, nº 9, 185-211.
- SANCHEZ, N., BLUM, V. y PIÑEYRO, L. (1990). *Variables relacionadas con el éxito académico de los estudiantes de medicina de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México*. Educación Médica y Salud, nº 24(2): 207-212.
- SANTROCK, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw Hill.
- SATIR, V. (1988). *Nuevas relaciones en el núcleo familiar*. México: PAX.
- SCHUNK, D. (1997). *Teorías del aprendizaje*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- SCHUTTE, N. et al. (1998). *Desarrollo y validación de una medida de la inteligencia emocional*. Revista Personalidad y Diferencias Individuales, nº 25, 167- 177.
- SILVA, L. et al. (1995). *La comunicación eficaz*. Barcelona: Ediciones Urano S.A.
- STERNBERG, R. (1997). *Inteligencia exitosa: Cómo una inteligencia práctica y creativa determinan el éxito en la vida*. Barcelona: Paidós.
- STERNBERG, R. J. (2000). *El concepto de inteligencia*. En R.J. Sternberg. *La Inteligencia Emocional como predictor del rendimiento académico en estudiantes universitarios* 129 (Ed.), Handbook of intelligence (pp. 3-15).

Nueva York: Cambridge University Press.

TEDESCO, M. (1995). *Psicología social*. México: Editorial Trillas

TUR, A. M., MESTRE, V. y DEL BARRIO, V. (2004). *Factores moduladores de la conducta agresiva y prosocial. El efecto de los hábitos de crianza en la conducta del adolescente*. *Ansiedad y Estrés*, nº 10(1), 75-88.

UGARRIZA, N. y PAJARES, L. (2005). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes*. *Revista Persona*, nº 8, 2005, 11-58

VARGAS, R. (2007). *Educación y valores*. Madrid: Grijalbo

VIGOTSKY, L. S. (1988). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Grijalbo.

YAGOSESKY, R. (2005). *La comunicación asertiva*. [On Line]. Disponible en: [www.laexcelencia.com/htm/articulos](http://www.laexcelencia.com/htm/articulos).

ZALDÍVAR, D. (2010). *La comunicación asertiva en las relaciones interpersonales* (OnLine). Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos25/comunicacion/comunicacion.shtml>

## **ANEXOS:**

### **ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU CORRELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA, EN EL AÑO 2020.**

<b><u>PROBLEMAS:</u></b>	<b><u>HIPÓTESIS:</u></b>	<b><u>OBJETIVOS:</u></b>
<b><u>PROBLEMA GENERAL:</u></b> ¿Existiría correlación estadística entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna?	<b><u>HIPÓTESIS GENERAL:</u></b> Existiría correlación estadística significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.	<b><u>OBJETIVO GENERAL:</u></b> Analizar la correlación estadística entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

<p align="center"><b><u>PROBLEMAS</u></b> <b><u>ESPECÍFICOS:</u></b></p>	<p align="center"><b><u>HIPÓTESIS</u></b> <b><u>ESPECÍFICAS:</u></b></p>	<p align="center"><b><u>OBJETIVOS</u></b> <b><u>ESPECÍFICOS:</u></b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes?</li> <li>2. ¿Cuáles son los niveles de comunicación asertiva de los estudiantes?</li> <li>3. ¿Existiría correlación entre la inteligencia Intrapersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes?</li> <li>4. ¿Existiría correlación entre la inteligencia Interpersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes?</li> <li>5. ¿Existiría correlación entre el manejo del estrés y la comunicación asertiva en los estudiantes?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existiría un nivel bajo de inteligencia emocional de los estudiantes.</li> <li>2. Existiría un nivel bajo de comunicación asertiva de los estudiantes.</li> <li>3. Existiría correlación significativa entre la inteligencia Intrapersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes.</li> <li>4. Existiría correlación significativa entre la inteligencia Interpersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes.</li> <li>5. Existiría correlación significativa entre el manejo del estrés y la comunicación asertiva en los estudiantes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes.</li> <li>2. Conocer los niveles de comunicación asertiva de los estudiantes.</li> <li>3. Establecer la correlación entre la inteligencia Intrapersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes.</li> <li>4. Establecer la correlación entre la inteligencia Interpersonal y la comunicación asertiva en los estudiantes.</li> <li>5. Establecer la correlación entre el manejo del estrés y la comunicación asertiva en los estudiantes.</li> </ol>

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: quinto Edad: 19

Género: F ( ) M ( x )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.		X		
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			X	
7. Pienso bien de todas las personas.	X			
8. Peleo con la gente.				X
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.				X
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				x
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				x
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			x	
15. Debo decir siempre la verdad.			x	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.		x		
17. Me molesto fácilmente.			x	
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		x		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver		x		
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			x	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		x		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			x	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.		x		
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			x	
25. No tengo días malos.		x		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			x	
27. Me disgusto fácilmente.	x			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.		x		
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.			x	
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.		x		

**Gracias**



## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			x		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				x	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.			x		
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			x		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.		X			
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			X		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.			X		
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.				X	
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.			X		
10. Me es difícil decir "no".			X		
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.				x	
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.		X			
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.					X
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.				X	
16. Evito telefonar a gente que no conozco.			x		
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.				x	
18. Digo siempre lo que pienso.		x			
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.				X	
20. Me gusta hablar en público.			x		

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: VI ciclo-ESDE Edad:19

Género: F (X) M ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.		X		
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	X			
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		X		
7. Pienso bien de todas las personas.		X		
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.		X		
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				X
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.		X		
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		X		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		X		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.		X		
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			X	
25. No tengo días malos.			X	
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			X	
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		X		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				X

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.				X	
2. La gente consigue lo que quiere de mí.		X			
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		X			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).		X			
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.			X		
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.		X			
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.		X			
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	X				
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.				X	
10. Me es difícil decir "no".		X			
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	X				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			X		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.		X			
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.		X			
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.		X			
16. Evito telefonar a gente que no conozco.				X	
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.		X			
18. Digo siempre lo que pienso.				X	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.					X
20. Me gusta hablar en público.			X		

**Gracias**

**Anexo 2:** Instrumentos de recolección de los datos

**INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Ciclo académico:  V  Edad:  19

Género: F ( ) M ( X )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	X			
3. Me gustan todas las personas que conozco.	X			
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	X			
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				X
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	X			
15. Debo decir siempre la verdad.		X		
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver		X		
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	X			
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	X			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				X
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas		X		
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.				X
27. Me disgusto fácilmente.			X	
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.	X			
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				X

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			X		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				X	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.					X
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).		X			
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	X				
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			X		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	X				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			X		
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.				X	
10. Me es difícil decir "no".	X				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.		X			
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.	X				
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.					X
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.		X			
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			X		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.		X			
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.		X			
18. Digo siempre lo que pienso.			X		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.			X		
20. Me gusta hablar en público.				X	

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: V Edad: \_\_\_ 19 \_\_\_

Género: F (x) M ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			x	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	x			
3. Me gustan todas las personas que conozco.		x		
4. Soy capaz de respetar a los demás.			x	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		x		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		x		
7. Pienso bien de todas las personas.			x	
8. Peleo con la gente.	x			
9. Tengo mal genio.	x			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			x	
11. Nada me molesta.			x	



12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	x			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			x	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			x	
15. Debo decir siempre la verdad.			x	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			x	
17. Me molesto fácilmente.	x			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		x		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			x	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			x	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		x		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			x	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				x
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				x
25. No tengo días malos.			x	
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			x	
27. Me disgusto fácilmente.		x		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			x	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		x		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			x	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.	x				
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			x		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		x			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).		x			
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.		x			
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			x		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.			X		
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.		X			
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.		x			
10. Me es difícil decir "no".			X		
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.			X		
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			X		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			X		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			X		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.				x	
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.		x			
18. Digo siempre lo que pienso.		x			
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.	X				
20. Me gusta hablar en público.			x		

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: quinto Edad: 19

Género: F ( x ) M ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.		x		
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	x			
3. Me gustan todas las personas que conozco.	x			
4. Soy capaz de respetar a los demás.				x
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.			x	
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	X			
7. Pienso bien de todas las personas.	X			
8. Peleo con la gente.		X		
9. Tengo mal genio.				X
10. Puedo comprender preguntas difíciles.				X
11. Nada me molesta.		x		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	X			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				X
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				X
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.	X			
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.		X		
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	X			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				X
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			X	
27. Me disgusto fácilmente.	X			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				X
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.	X			
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.		X		

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.				x	
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				x	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		x			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).				x	
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.			x		
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.				x	
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.					x
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.				x	
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.					x
10. Me es difícil decir "no".					x
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.				x	
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.					
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			x		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.				x	
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.					x
16. Evito telefonar a gente que no conozco.					x
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.					x
18. Digo siempre lo que pienso.			x		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.				x	
20. Me gusta hablar en público.		x			

**Gracias**

**Anexo 2:** Instrumentos de recolección de los datos

**INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Ciclo académico: V Edad: \_\_\_\_19\_\_\_\_

Género: F ( ) M ( X )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			X	
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.			X	
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.			X	

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.			X	
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			X	
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.		X		
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		X		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			X	
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			X	
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			X	
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.			X	
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			X	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.				X	
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			X		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.			X		
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).				X	
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.				X	
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			X		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.		X			
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			X		
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.			X		
10. Me es difícil decir "no".			X		
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.		X			
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.				X	
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			X		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.		X			
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.		X			
16. Evito telefonar a gente que no conozco.				X	
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.				X	
18. Digo siempre lo que pienso.				X	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.				X	
20. Me gusta hablar en público.				X	

Gracias



## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: \_\_\_\_V\_\_\_\_ Edad:\_\_\_\_19\_\_\_\_

Género: F ( x ) M ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.		X		
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.			X	
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			X	
7. Pienso bien de todas las personas.	X			
8. Peleo con la gente.		X		
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.	X			

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.		X		
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			X	
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		X		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				X
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.			X	
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			X	
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				X
25. No tengo días malos.	X			
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	X			
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.			X	
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			X	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.					X
2. La gente consigue lo que quiere de mí.		X			
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		X			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).	X				
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.				X	
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.		X			
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	X				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	X				
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.		X			
10. Me es difícil decir "no".	X				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	X				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.				X	
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			X		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	X				
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	X				
16. Evito telefonear a gente que no conozco.				X	
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.				X	
18. Digo siempre lo que pienso.					X
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.					X
20. Me gusta hablar en público.					X

**Gracias**

**Anexo 2:** Instrumentos de recolección de los datos

**INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Ciclo académico: \_\_V\_\_ Edad: \_\_20\_\_

Género: F ( x ) M ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.			X	
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		X		
7. Pienso bien de todas las personas.		X		
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.			X	
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.	X			

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.		x		
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			x	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			x	
15. Debo decir siempre la verdad.			x	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			x	
17. Me molesto fácilmente.			x	
18. Me agrada hacer cosas para los demás.				x
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver				x
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			x	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.			x	
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			x	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				x
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			x	
25. No tengo días malos.		x		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			x	
27. Me disgusto fácilmente.			x	
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				x
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		x		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				x

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.					x
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				x	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.				x	
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).				x	
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.			x		
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			x		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.		x			
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			x		
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.			x		
10. Me es difícil decir "no".	x				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.		x			
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.					x
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.		x			
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			x		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	x				
16. Evito telefonar a gente que no conozco.					x
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.			x		
18. Digo siempre lo que pienso.				x	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.				x	
20. Me gusta hablar en público.				x	

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: 6to Edad:20\_ Género: F ( x) M ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.		X		
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		X		
7. Pienso bien de todas las personas.				X
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.			x	
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			x	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		x		
15. Debo decir siempre la verdad.				x
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				x
17. Me molesto fácilmente.	x			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.				x
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver				x
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			x	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		x		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			x	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				x
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			x	
25. No tengo días malos.		x		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.		x		
27. Me disgusto fácilmente.	x			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			x	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.	x			
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			x	

**Gracias**



## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.					x
2. La gente consigue lo que quiere de mí.		x			
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.	x				
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).		x			
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.			x		
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.		x			
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.				x	
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.		x			
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.				x	
10. Me es difícil decir "no".		x			
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.		x			
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			x		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			x		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.		x			
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			x		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.				x	
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.		x			
18. Digo siempre lo que pienso.				x	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.			x		
20. Me gusta hablar en público.			x		

Gracias

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: V Edad: \_\_\_ 19 \_\_\_

Género: F (x) M ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			x	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	x			
3. Me gustan todas las personas que conozco.		x		
4. Soy capaz de respetar a los demás.			x	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		x		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		x		
7. Pienso bien de todas las personas.			x	
8. Peleo con la gente.	x			
9. Tengo mal genio.	x			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			x	
11. Nada me molesta.			x	

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	x			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			x	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			x	
15. Debo decir siempre la verdad.			x	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			x	
17. Me molesto fácilmente.	x			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		x		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			x	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			x	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		x		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			x	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				x
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				x
25. No tengo días malos.			x	
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			x	
27. Me disgusto fácilmente.		x		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			x	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		x		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			x	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.	x				
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			x		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		x			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).		x			
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.		x			
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			x		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.			X		
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.		X			
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.		x			
10. Me es difícil decir "no".			X		
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.			X		
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			X		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			X		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			X		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.				x	
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.		x			
18. Digo siempre lo que pienso.		x			
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.	X				
20. Me gusta hablar en público.			x		

**Gracias**

**Anexo 2:** Instrumentos de recolección de los datos

**INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Ciclo académico:   V   Edad:   19  

Género: F ( ) M ( **X** )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (**X**) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

<b>Oraciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	X			
3. Me gustan todas las personas que conozco.	X			
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	X			
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				X
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	X			
15. Debo decir siempre la verdad.		X		
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver		X		
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	X			
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	X			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				X
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas		X		
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.				X
27. Me disgusto fácilmente.			X	
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.	X			
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				X

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			X		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				X	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.					X
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).		X			
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	X				
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			X		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	X				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			X		
9. Si alguien se cuele (mete) en una cola le llamo la atención.				X	
10. Me es difícil decir "no".	X				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.		X			
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.	X				
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.					X
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.		X			
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			X		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.		X			
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.		X			
18. Digo siempre lo que pienso.			X		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.			X		
20. Me gusta hablar en público.				X	

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: \_\_\_\_V\_\_\_\_ Edad:\_\_\_\_19\_\_\_\_

Género: F ( x ) M ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.		X		
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.			X	
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			X	
7. Pienso bien de todas las personas.	X			
8. Peleo con la gente.		X		
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.	X			



12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.		X		
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			X	
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		X		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				X
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.			X	
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			X	
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				X
25. No tengo días malos.	X			
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	X			
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.			X	
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			X	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.					X
2. La gente consigue lo que quiere de mí.		X			
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		X			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).	X				
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.				X	
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.		X			
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	X				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	X				
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.		X			
10. Me es difícil decir "no".	X				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	X				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.				X	
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			X		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	X				
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	X				
16. Evito telefonar a gente que no conozco.				X	
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.				X	
18. Digo siempre lo que pienso.					X
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.					X
20. Me gusta hablar en público.					X

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: \_\_\_\_\_XI\_\_\_\_ Edad:\_\_\_\_\_22\_\_\_\_\_ Género: M ( X ) F ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.	X			
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	X			
3. Me gustan todas las personas que conozco.	X			
4. Soy capaz de respetar a los demás.	X			
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	X			
7. Pienso bien de todas las personas.	X			
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.	X			
11. Nada me molesta.	X			

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	X			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	X			
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	X			
15. Debo decir siempre la verdad.	X			
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	X			
17. Me molesto fácilmente.	X			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.	X			
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver	X			
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	X			
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	X			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	X			
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	X			
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas	X			
25. No tengo días malos.	X			
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	X			
27. Me disgusto fácilmente.	X			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	X			
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.	X			
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	X			

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.	X				
2. La gente consigue lo que quiere de mí.	X				
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.	X				
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).	X				
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	X				
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.	X				
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	X				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	X				
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.	X				
10. Me es difícil decir "no".	X				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	X				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.	X				
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.	X				
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	X				
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	X				
16. Evito telefonar a gente que no conozco.	X				
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.	X				
18. Digo siempre lo que pienso.	X				
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.	X				
20. Me gusta hablar en público.	X				

Gracias

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: Décimo primero Edad: 24

Género: M ( ) F ( x )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.		x		
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	x			
3. Me gustan todas las personas que conozco.		x		
4. Soy capaz de respetar a los demás.				x
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		x		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	x			
7. Pienso bien de todas las personas.			x	
8. Peleo con la gente.	x			
9. Tengo mal genio.	x			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			x	
11. Nada me molesta.		x		
12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				x
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			x	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		x		
15. Debo decir siempre la verdad.				x
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			x	
17. Me molesto fácilmente.	x			

18. Me agrada hacer cosas para los demás.		x		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			x	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			x	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	x			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.		x		
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			x	
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas		x		
25. No tengo días malos.		x		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.				x
27. Me disgusto fácilmente.	x			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.		x		
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.	x			
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				x

**Gracias**

## **ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA**

### **Instrucciones:**

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### **Opciones de respuestas:**

Muy propio de mí : 5  
 Frecuente en mí : 4  
 A veces : 3  
 Poco frecuente : 2  
 Muy impropio de mí : 1

<b>Comportamientos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.		x			
2. La gente consigue lo que quiere de mí.	x				
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.			x		
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			x		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.		x			
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.				x	
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.				x	
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.		x			
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.			x		
10. Me es difícil decir "no".	x				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	x				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			x		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			x		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.		x			
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.		x			
16. Evito telefonar a gente que no conozco.	x				
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.	x				
18. Digo siempre lo que pienso.			x		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.	x				
20. Me gusta hablar en público.		x			

**Gracias**



## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: 12 Edad: 23

Género: M (x) F ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			x	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.				x
3. Me gustan todas las personas que conozco.		x		
4. Soy capaz de respetar a los demás.				x
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	x			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			x	
7. Pienso bien de todas las personas.		x		
8. Peleo con la gente.		x		
9. Tengo mal genio.		x		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.				x
11. Nada me molesta.			x	

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.			x	
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				x
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			x	
15. Debo decir siempre la verdad.			x	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			x	
17. Me molesto fácilmente.	x			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			x	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			x	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.		x		
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.			x	
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				x
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.		x		
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			x	
25. No tengo días malos.		x		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.		x		
27. Me disgusto fácilmente.		x		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			x	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		x		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			x	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.					x
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			x		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		x			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).		x			
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.				x	
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.	x				
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	x				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	x				
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.			x		
10. Me es difícil decir "no".	x				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	x				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.				x	
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.		x			
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	x				
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	x				
16. Evito telefonar a gente que no conozco.			x		
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.				x	
18. Digo siempre lo que pienso.				x	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.			x		
20. Me gusta hablar en público.					x

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: XI Edad: 24 Género: M ( X ) F ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			X	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.		X		
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	X			
7. Pienso bien de todas las personas.				X
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.				X
11. Nada me molesta.			X	

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	X			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				X
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	X			
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.	X			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		X		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver				X
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.		X		
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	X			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				X
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			X	
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	X			
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.			X	
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				X

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			X		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			X		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.			X		
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			X		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	X				
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.	X				
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	X				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.		X			
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.			X		
10. Me es difícil decir "no".					X
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.			X		
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			X		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.				X	
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.		X			
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			X		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.	X				
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.			X		
18. Digo siempre lo que pienso.				X	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.					X
20. Me gusta hablar en público.				X	

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: \_12avo\_ Edad:\_\_\_28\_\_\_ Género: M ( ) F ( X )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.		X		
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			X	
7. Pienso bien de todas las personas.				X
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.			X	

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.			X	
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.		X		
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.				X
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver				X
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				X
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		X		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				X
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				X
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			X	
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				X
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		X		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				X

**Gracias**



## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.					X
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			X		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.			X		
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			X		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.			X		
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.				X	
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.		X			
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			X		
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.					X
10. Me es difícil decir "no".				X	
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.		X			
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			X		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.		X			
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	X				
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	X				
16. Evito telefonar a gente que no conozco.	X				
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.	X				
18. Digo siempre lo que pienso.				X	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.				X	
20. Me gusta hablar en público			X		

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: \_\_\_12\_\_\_ Edad: \_\_\_23\_\_\_ Género: M (X ) F ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.		X		
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.		X		
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	X			
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.				X
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				X
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				X
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		X		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver				X
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		X		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				X
25. No tengo días malos.				X
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			X	
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.			X	
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			X	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.		X			
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			X		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.				X	
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			X		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.		X			
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			X		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.		X			
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.				X	
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.					X
10. Me es difícil decir "no".			X		
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	X				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.		X			
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.		X			
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			X		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.				X	
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.		X			
18. Digo siempre lo que pienso.			X		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.					X
20. Me gusta hablar en público.		X			

Gracias

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: XI Edad: 23

Género: M ( ) F ( X )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				X
7. Pienso bien de todas las personas.				X
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				X
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.				X
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.	X			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	X			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				X
25. No tengo días malos.			X	
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			X	
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		X		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.		X		

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.				X	
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			X		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.				X	
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).				X	
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.			X		
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			X		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.				X	
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			X		
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.			X		
10. Me es difícil decir "no".				X	
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.			X		
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.				X	
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			X		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.				X	
16. Evito telefonar a gente que no conozco.			X		
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.			X		
18. Digo siempre lo que pienso.			X		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.		X			
20. Me gusta hablar en público.			X		

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: XI    Edad: 22    Género: M ( ) F (X)

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez        : 1
- Rara vez             : 2
- A menudo            : 3
- Muy a menudo      : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			X	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			X	
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		



12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.			X	
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			X	
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.		X		
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver				X
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.		X		
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.			X	
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.		X		
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			X	
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			X	
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.		X		
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		X		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			X	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.				X	
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			X		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.				X	
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			X		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.			X		
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			X		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.			X		
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.		X			
9. Si alguien se cuele (mete) en una cola le llamo la atención.			X		
10. Me es difícil decir "no".			X		
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.		X			
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			X		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.		X			
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			X		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.			X		
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.		X			
18. Digo siempre lo que pienso.				X	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.				X	
20. Me gusta hablar en público.			X		

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: DECIMO SEGUNDO Edad: 23 Género: M ( ) F ( x )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			X	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			X	
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.		X		
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			X	
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				X
17. Me molesto fácilmente.	X			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.				X
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.			X	
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				X
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				x
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				x
25. No tengo días malos.		x		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	x			
27. Me disgusto fácilmente.	x			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			x	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		x		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.		x		

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			x		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				x	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		x			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			x		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.				x	
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.		x			
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	x				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	x				
9. Si alguien se cuele (mete) en una cola le llamo la atención.				x	
10. Me es difícil decir "no".	x				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	x				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.					x
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.				x	
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			x		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			x		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.		x			
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.			x		
18. Digo siempre lo que pienso.				x	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.			x		
20. Me gusta hablar en público.				x	

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: Decimo segundo      Edad: 24      Género: M (x ) F ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez      : 1
- Rara vez          : 2
- A menudo        : 3
- Muy a menudo   : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			X	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.			X	
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			X	
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.			X	
9. Tengo mal genio.			X	
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.			X	

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.			X	
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			X	
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.			X	
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.			X	
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	x			
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	X			
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			x	
25. No tengo días malos.	X			
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.		X		
27. Me disgusto fácilmente.			x	
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		x		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.		X		

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.	X				
2. La gente consigue lo que quiere de mí.	X				
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.	X				
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).	X				
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	X				
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.	X				
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	X				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	X				
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.	X				
10. Me es difícil decir "no".	X				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	X				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.	X				
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.	X				
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	X				
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	X				
16. Evito telefonar a gente que no conozco.	X				
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.	X				
18. Digo siempre lo que pienso.	X				
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.	X				
20. Me gusta hablar en público.	X				

**Gracias**



## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: XI Edad: 23

Género: M ( X ) F ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		X		
7. Pienso bien de todas las personas.		X		
8. Peleo con la gente.		X		
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.				X
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.		X		
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.			X	
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				X
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.				X
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				X
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			X	
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			X	
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.		X		
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.		X		
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		X		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.		X		

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.				X	
2. La gente consigue lo que quiere de mí.		X			
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		X			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			X		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.		X			
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			X		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.			X		
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			X		
9. Si alguien se cuele (mete) en una cola le llamo la atención.			X		
10. Me es difícil decir "no".			X		
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.			X		
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.				X	
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.		X			
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.		X			
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.		X			
16. Evito telefonar a gente que no conozco.		X			
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.		X			
18. Digo siempre lo que pienso.				X	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.			X		
20. Me gusta hablar en público.				X	

Gracias

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: XI    Edad: 25    Género: M ( X ) F ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez        : 1
- Rara vez             : 2
- A menudo            : 3
- Muy a menudo      : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			X	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		X		
7. Pienso bien de todas las personas.		X		
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	X			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.		X		
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.	X			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver				X
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		X		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			X	
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			X	
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			X	
27. Me disgusto fácilmente.	X			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.	X			
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			X	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			X		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.	X				
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.			X		
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).		X			
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.		X			
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.	X				
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	X				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	X				
9. Si alguien se cuele (mete) en una cola le llamo la atención.			X		
10. Me es difícil decir "no".	X				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	X				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			X		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.	X				
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	X				
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	X				
16. Evito telefonar a gente que no conozco.		X			
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.			X		
18. Digo siempre lo que pienso.		X			
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.				X	
20. Me gusta hablar en público.			X		

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: XI Edad: 23

Género: M ( ) F ( X )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				X
7. Pienso bien de todas las personas.				X
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				X
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.				X
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.	X			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	X			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				X
25. No tengo días malos.			X	
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.			X	
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		X		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.		X		

**Gracias**



## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.				X	
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			X		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.				X	
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).				X	
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.			X		
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			X		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.				X	
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			X		
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.			X		
10. Me es difícil decir "no".				X	
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.			X		
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.				X	
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			X		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.				X	
16. Evito telefonar a gente que no conozco.			X		
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.			X		
18. Digo siempre lo que pienso.			X		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.		X			
20. Me gusta hablar en público.			X		

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: DECIMO SEGUNDO Edad: 29 Género: M (  ) F (  )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			X	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			X	
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.		X		
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			X	
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				X
17. Me molesto fácilmente.	X			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.				X
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.			X	
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				X
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				x
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				x
25. No tengo días malos.		x		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	x			
27. Me disgusto fácilmente.	x			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			x	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		x		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.		x		

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			x		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				x	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		x			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			x		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.				x	
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.		x			
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	x				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	x				
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.				x	
10. Me es difícil decir "no".	x				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	x				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.					x
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.				x	
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			x		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			x		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.		x			
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.			x		
18. Digo siempre lo que pienso.				x	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.			x		
20. Me gusta hablar en público.				x	

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: \_\_XII\_ Edad: \_22\_

Género: M ( ) F (X)

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			X	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	X			
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		X		
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.			X	

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	X			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			X	
15. Debo decir siempre la verdad.				X
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.	X			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.				X
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.		X		
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	X			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				X
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			X	
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.				X
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.			X	
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.		X		

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			X		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				X	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.			X		
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			X		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.		X			
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.		X			
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.				X	
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.		X			
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.		X			
10. Me es difícil decir "no".				X	
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.		X			
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.		X			
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.		X			
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.		X			
16. Evito telefonar a gente que no conozco.				X	
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.		X			
18. Digo siempre lo que pienso.			X		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.				X	
20. Me gusta hablar en público.			X		

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: \_\_\_XII\_\_\_ Edad:\_\_\_24\_\_\_ Género: M ( ) F ( X )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.				X
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.		X		
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		X		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		X		
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		



12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	X			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.		X		
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.				X
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		X		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			X	
25. No tengo días malos.	X			
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	X			
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		X		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			X	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			X		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				X	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.			X		
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			X		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.		X			
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			X		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.		X			
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			X		
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.	X				
10. Me es difícil decir "no".					X
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.			X		
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.				X	
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			X		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.		X			
16. Evito telefonar a gente que no conozco.					X
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.					X
18. Digo siempre lo que pienso.		X			
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.		X			
20. Me gusta hablar en público.			X		

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: XI ciclo Edad: 23 años

Género: M ( ) F ( X )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			X	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	X			
3. Me gustan todas las personas que conozco.			X	
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	X			
7. Pienso bien de todas las personas.				X
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				X
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	X			
15. Debo decir siempre la verdad.				X
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.	X			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.		X		
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	X			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			X	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				X
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			X	
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.				X
27. Me disgusto fácilmente.	X			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		X		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			X	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.		X			
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			X		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.					X
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).				X	
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	X				
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.					X
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.		X			
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.				X	
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.			X		
10. Me es difícil decir "no".				X	
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.		X			
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.		X			
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.				X	
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			X		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.			X		
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.	X				
18. Digo siempre lo que pienso.			X		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.			X		
20. Me gusta hablar en público.		X			

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: DECIMO SEGUNDO Edad: 23 Género: M ( ) F ( x )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			X	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.			X	
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.			X	
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		
12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.		X		
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			X	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.			X	
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				X
17. Me molesto fácilmente.	X			

18. Me agrada hacer cosas para los demás.				X
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			X	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.			X	
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				X
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				x
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				x
25. No tengo días malos.		x		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	x			
27. Me disgusto fácilmente.	x			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			x	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		x		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.		x		

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			x		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				x	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.		x			
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			x		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.				x	
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.		x			
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	x				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.	x				
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.				x	
10. Me es difícil decir "no".	x				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	x				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.					x
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.				x	
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			x		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			x		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.		x			
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.			x		
18. Digo siempre lo que pienso.				x	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.			x		
20. Me gusta hablar en público.				x	

Gracias



## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

LIZBET QUISPE GONZALO

Ciclo académico: \_\_\_\_ 11 \_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_ 22 \_\_\_\_

Género: M ( ) F (x )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

Muy rara vez : 1

Rara vez : 2

A menudo : 3

Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.	x			
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.		x		
3. Me gustan todas las personas que conozco.	x			
4. Soy capaz de respetar a los demás.				x
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.			x	
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	x			
7. Pienso bien de todas las personas.	x			
8. Peleo con la gente.	x			
9. Tengo mal genio.	x			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			x	
11. Nada me molesta.	x			

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	x			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.			x	
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		x		
15. Debo decir siempre la verdad.				x
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			x	
17. Me molesto fácilmente.	x			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		x		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver		x		
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.		x		
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	x			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			x	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			x	
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			x	
25. No tengo días malos.		x		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	x			
27. Me disgusto fácilmente.		x		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.		x		
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		x		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			x	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.		x			
2. La gente consigue lo que quiere de mí.	x				
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.			x		
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).	x				
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.		x			
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.			x		
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.		x			
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			x		
9. Si alguien se cuele (mete) en una cola le llamo la atención.			x		
10. Me es difícil decir "no".			x		
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	x				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			x		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.	x				
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	x				
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	x				
16. Evito telefonar a gente que no conozco.	x				
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.	x				
18. Digo siempre lo que pienso.			x		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.		x			
20. Me gusta hablar en público.			x		

**Gracias**

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: \_\_XII Edad: \_\_22\_\_

Género: M ( ) F ( X )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			X	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.		X		
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.		X		
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		X		
7. Pienso bien de todas las personas.			X	
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.		X		
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.		X		
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.		X		
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.		X		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		X		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver		X		
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.		X		
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		X		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.		X		
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			X	
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas		X		
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.		X		
27. Me disgusto fácilmente.		X		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.			X	
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.			X	
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			X	

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			X		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.			X		
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.			X		
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).				X	
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.				X	
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.				X	
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.				X	
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			X		
9. Si alguien se cuele (mete) en una cola le llamo la atención.			X		
10. Me es difícil decir "no".			X		
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.			X		
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			X		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			X		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			X		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			X		
16. Evito telefonar a gente que no conozco.			X		
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.				X	
18. Digo siempre lo que pienso.				X	
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.				X	
20. Me gusta hablar en público.			X		

Gracias

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de los datos

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ciclo académico: Onceavo Edad: 21 Género: M ( ) F ( x )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.			x	
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	x			
3. Me gustan todas las personas que conozco.			x	
4. Soy capaz de respetar a los demás.				x
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.		x		
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	x			
7. Pienso bien de todas las personas.			x	
8. Peleo con la gente.		x		
9. Tengo mal genio.			x	
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			x	
11. Nada me molesta.	x			

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	x			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.		x		
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	x			
15. Debo decir siempre la verdad.			x	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			x	
17. Me molesto fácilmente.		x		
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			x	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver			x	
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.		x		
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	x			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.			x	
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.			x	
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas			x	
25. No tengo días malos.		x		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	x			
27. Me disgusto fácilmente.		x		
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.		x		
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.			x	
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.			x	

**Gracias**



## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.			x		
2. La gente consigue lo que quiere de mí.				x	
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.				x	
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).					x
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	x				
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.		x			
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.				x	
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.					x
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.	x				
10. Me es difícil decir "no".			x		
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.			x		
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.			x		
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			x		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.			x		
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.			x		
16. Evito telefonear a gente que no conozco.			x		
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.			x		
18. Digo siempre lo que pienso.			x		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.		x			
20. Me gusta hablar en público.				x	

Gracias

**Anexo 2:** Instrumentos de recolección de los datos

**INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Ciclo académico: \_\_\_\_XII\_\_\_\_ Edad: \_23\_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( X )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

<b>Oraciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. Me importa lo que les sucede a las personas.		X		
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	X			
3. Me gustan todas las personas que conozco.	X			
4. Soy capaz de respetar a los demás.			X	
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	X			
7. Pienso bien de todas las personas.	X			
8. Peleo con la gente.			X	
9. Tengo mal genio.	X			
10. Puedo comprender preguntas difíciles.	X			
11. Nada me molesta.			X	

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	X			
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	X			
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.				X
15. Debo decir siempre la verdad.				X
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				X
17. Me molesto fácilmente.				X
18. Me agrada hacer cosas para los demás.			X	
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver		X		
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.			X	
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	X			
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	X			
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	X			
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas	X			
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	X			
27. Me disgusto fácilmente.				X
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				X
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.				X
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				X

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.					X
2. La gente consigue lo que quiere de mí.					X
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.					X
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).				X	
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	X				
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.	X				
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.	X				
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.					X
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.					X
10. Me es difícil decir "no".	X				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.					X
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.					X
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.	X				
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.	X				
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.	X				
16. Evito telefonar a gente que no conozco.	X				
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.					X
18. Digo siempre lo que pienso.					X
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.					X
20. Me gusta hablar en público.					X

**Gracias**

**Anexo 2:** Instrumentos de recolección de los datos

**INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Ciclo académico: 12 Edad: 23

Género: M (x) F ( )

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1
- Rara vez : 2
- A menudo : 3
- Muy a menudo : 4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me importa lo que les sucede a las personas.		X		
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.		X		
3. Me gustan todas las personas que conozco.		X		
4. Soy capaz de respetar a los demás.				X
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	X			
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.		X		
7. Pienso bien de todas las personas.	X			
8. Peleo con la gente.	X			
9. Tengo mal genio.		X		
10. Puedo comprender preguntas difíciles.			X	
11. Nada me molesta.		X		

12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.			X	
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				X
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.		X		
15. Debo decir siempre la verdad.			X	
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.			X	
17. Me molesto fácilmente.	X			
18. Me agrada hacer cosas para los demás.		X		
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver		X		
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.		X		
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.		X		
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.		X		
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	X			
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas		X		
25. No tengo días malos.		X		
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	X			
27. Me disgusto fácilmente.	X			
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.		X		
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.		X		
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	X			

**Gracias**

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### Instrucciones:

Realiza este test con sinceridad. Responde si los comportamientos que se detallan en cada ítem son:

- Muy propio de mí (muy característico de mi personalidad y lo llevo a cabo siempre o casi siempre)
- Frecuente en mí (en la mayoría de las ocasiones actúo así)
- A veces (en tantas ocasiones actúo así y en otras tantas no)
- Poco frecuente (en la mayoría de las ocasiones no actúo así)
- Muy impropio de mí (nunca o casi nunca actúo así).

### Opciones de respuestas:

Muy propio de mí : 5  
Frecuente en mí : 4  
A veces : 3  
Poco frecuente : 2  
Muy impropio de mí : 1

Comportamientos	1	2	3	4	5
1. Me gusta conocer y hablar con gente que no conozco.		X			
2. La gente consigue lo que quiere de mí.		X			
3. Me parece que mis compañeros/as son más sociables que yo.				X	
4. Me cuesta trabajo pedir una cita y/o entrevista (no es cita amorosa).			X		
5. Manifiesto mis sentimientos con claridad a los demás.	X				
6. Me quedo bloqueado y no sé qué decir ante los demás.		X			
7. Me cuesta trabajo llevarle la contraria a los demás.		X			
8. Temo hablar cuando hay gente por temor a parecer tonto.			X		
9. Si alguien se cuela (mete) en una cola le llamo la atención.					X
10. Me es difícil decir "no".	X				
11. Me cuesta trabajo defenderme ante los demás.	X				
12. Expreso y comento mis logros ante los demás.		X			
13. Me bloqueo mentalmente cuando los demás me halagan.			X		
14. Me da vergüenza presentarme ante gente desconocida.		X			
15. Evito las discusiones ya que me pongo muy nervioso.		X			
16. Evito telefonear a gente que no conozco.		X			
17. Expreso mis sentimientos negativos a los demás.			X		
18. Digo siempre lo que pienso.			X		
19. Si un compañero/a me molesta, soy capaz de recriminarle.					X
20. Me gusta hablar en público.			X		

Gracias