

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN
ASERTIVA EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA
DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA,
2021.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Karolay Steysi Flores Carranza

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios

<https://orcid.org/0000-0002-4881-106X>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Cristian Eduardo Sarmiento Pérez	43203074
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Ysis Judith Roa Meggo	40174394
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Shirley Fiorella Simbrón Espejo	40775962
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres y a mi hermano que fueron mi soporte en cada etapa de mi vida de manera incondicional. Al amor de mi vida, que cada día me impulsó, motivó y ayudó para llegar a este momento. Todos ustedes se merecen el universo entero, los amo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme llegar a este punto en mi vida, de contar con salud y mantener siempre a mi familia unida. Agradezco a mis maravillosos padres y a mi increíble hermano por motivarme cada día, por enseñarme el significado de amar lo que haces y no rendirte pese a las dificultades. A ti Rodrigo, que en tan corto tiempo, sacaste lo mejor de mi, me enseñaste el significado de un amor bonito y fuiste el empuje para culminar con éxito esta tesis. Eres parte de mi inspiración y motivación. A mis profesores por brindarme sus conocimientos en cada hora de clase y así mismo a aquella persona que me enseñó que el cielo no es el límite, es solo el comienzo.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	9
1.3. Objetivos	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	33
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	24
Tabla 2.....	25
Tabla 3.....	26
Tabla 4.....	29
Tabla 5.....	30
Tabla 6.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Investigación con alcance correlacional. Fuente: Hernández, et al. (2014).....	23
Ilustración 2. Diagrama del diseño de la investigación. Fuente: Elaboración propia (2020)	24

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la comunicación asertiva y la inteligencia emocional en los estudiantes de último ciclo de psicología de la Universidad Privada del Norte – 2021. La muestra estuvo conformada por 129 estudiantes y se utilizó en ellos los tests de inteligencia emocional y de comunicación asertiva. El primero contó con 5 dimensiones: el autoconocimiento emocional, la autoregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales; y el segundo contó con 2 dimensiones: comunicación y asertividad. Para el análisis de normalidad, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov y se encontró que todas las distribuciones de las variables presentan una distribución distinta a la normal. Dado esto, se utilizó la prueba de correlación de Spearman y se encontró que la inteligencia emocional y la comunicación asertiva presentan una correlación positiva – fuerte. Así mismo, las dimensiones de motivación, empatía, habilidades sociales y autoconocimiento emocional presentaron una correlación positiva – fuerte con la comunicación asertiva. Por otro lado, la dimensión autoregulación presentó una correlación positiva – débil con la comunicación asertiva. Es posible concluir que la inteligencia emocional y sus dimensiones influyen directamente en la asertividad de la comunicación con la que se desenvuelven los estudiantes analizados.

PALABRAS CLAVES: inteligencia emocional, comunicación asertiva, estudiantes.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Desde los últimos años hasta la actualidad, los estudiantes universitarios carecen de ciertos elementos psicológicos que ayudan al desarrollo personal, uno de estos es la inteligencia emocional, lo que acarrea diversos problemas como falta de empatía, deficiencia en las habilidades sociales, entre otros factores; causando una débil salud mental.

La inteligencia emocional es un concepto que va más allá de los aspectos cognitivos del ser humano, es en las emociones donde se encuentra el mayor potencial de desarrollo; se considera que la parte emotiva y afectiva es esencial para el desarrollo de la razón y la emoción para comprender la inteligencia humana (Chero, Díaz y Casimiro, 2020).

La inteligencia emocional es el conjunto de capacidades que permite resolver problemas o fabricar productos valiosos en la cultura del ser humano. Asimismo, permite resolver problemas con respecto a las emociones: aquellas en las que se involucran las emociones propias y las emociones de los otros dentro de la interacción grupal (Alviárez y Pérez, 2009).

Por otro lado, García (2020) menciona que el reconocimiento de las emociones no solo se refiere a las propias, sino también a las de otros. Se trata de desarrollar lo que se conoce como «empatía». Si una persona logra reconocer las emociones, podrá accionar de manera positiva, proactiva y asertiva, además de que generará mejores resultados en sus relaciones interpersonales.

En este sentido, esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva e inteligencia emocional en estudiantes de psicología de una universidad privada de Lima 2021, además el resultado obtenido servirá para conocer la situación actual de la población mencionada.

En lo teórico, la investigación se acredita con el fin de ser una fuente de información que puede ser destinado como aporte a la investigación de próximas intervenciones. Por lo tanto, es importante, ya que genera conocimientos sobre la relación de la comunicación asertiva e inteligencia emocional de los estudiantes de psicología de la Universidad Privada del Norte y también el estado actual de este.

En la práctica, dicha investigación permite conocer la situación actual de la inteligencia emocional en los estudiantes de psicología de la Universidad Privada del Norte y además, determinar la relación entre la comunicación asertiva e inteligencia emocional, así como los resultados de lo mencionado, ya que se considera un aspecto importante dentro del desarrollo personal de la población previamente mencionada.

En lo social, se justifica en determinar la relación entre la comunicación asertiva y la inteligencia emocional. Teniendo los resultados, la información puede ser utilizada por los representantes o autoridades de la Universidad Privada del Norte para que perciban la situación actual de los estudiantes de psicología. Cabe resaltar, que esto permitirá plasmar las posibles estrategias de mejora frente a los resultados obtenidos.

Respecto a los antecedentes, dentro de los nacionales se encuentra 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.

A nivel internacional, Vásquez (2013) en su tesis "Inteligencia emocional y su influencia en el desarrollo de la comunicación asertiva en adolescentes del tercero bachillerato del nivel secundario educativo" detalla que la comunicación aseriva es consubstancial a la inteligencia emocional, debido a que forma parte de las habilidades sociales a desarrollarse en una interacción personal. Además, la comunicación asertiva necesita del conocimiento de las emociones y componentes de este mismo.

Asimismo, Flores (2015) en su investigación titulada "Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería" concluye que la inteligencia emocional se ha presentado como una característica que proporciona las relaciones interpersonales, ya que permite la consciencia de las emociones, comprenderlas, manejarlas y accionar mejor con uno mismo y con otros. Adicionalmente, detalla que los estudiantes de enfermería ganarán en empleabilidad y en desarrollo profesional de acuerdo a como se formen dentro de sus competencias emocionales.

Considerando las investigaciones previas de la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva, y sus respectivas conclusiones, a continuación, se presentará las teorías desarrolladas de cada una de estas variables.

Teoría de habilidad o de cuatro fases de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional está relacionada con la forma de procesar la información emocional, estableciendo las bases a través de la manipulación cognitiva y manejada sobre la base de una práctica psicomotriz. De esta manera busca entender, identificar asimilar y

regular las emociones (Mayer et al., 2000). De igual forma, la inteligencia emocional representa las aptitudes o habilidades del individuo y su capacidad para razonar en torno a sus emociones siendo distinta al logro o la competencia emocional (Mayer y Salovey, 1997).

La inteligencia emocional se compone por cuatro etapas de capacidad emocional que pueda tener el individuo. La capacidad más básica es la percepción e identificación emocional, en la que el desarrollo del individuo se construye y asimismo aumenta la forma de ser percibidas, para así ser asimiladas y comparadas con sensaciones o vivencias. De manera consiente, se encuentra la intervención del sistema límbico y sus reacciones ante los estímulos que reciba el individuo, tomando en cuenta que si el estímulo se mantiene en el inconsciente se afirma que el individuo es capaz de relacionar las emociones en la resolución de los problemas, correspondiendo esto a la segunda fase, como tercera etapa está previsto que la experiencia y los principios determinan el razonamiento emocional. Por último, la cuarta etapa está referida a la regulación y manejo de las emociones, teniendo como finalidad desarrollar un crecimiento tanto personal como social. (Mayer y Salovey, 1997; Mayer et al., 2000).

Teoría de inteligencia emocional y social

Este modelo se basa en la identificación del grado en que se manifiestan los componentes emocionales y sociales en la conducta de un individuo descrita como un conjunto de habilidades y conocimientos socioemocionales los cuales influyen directamente en las capacidades generales de la persona al afrontar de manera efectiva las demandas del medio social donde se desenvuelve. Estas habilidades se centran en el nivel de conciencia que goze el individuo, así como también los niveles de comprensión, control y expresión que tenga de las emociones. (Caruso et al., 1999; Mayer y Salovey 1995; Bar-On, 1997).

Esta teoría está fundamentada en las competencias, la cual expone la forma en la que un individuo mantiene relación con los demás individuos de su entorno y el medio ambiente. De esta manera, la inteligencia emocional y social están consideradas como factores que mantienen una relación directa de manera emocional, personal y social los cuales influyen directamente en las habilidades de adaptación de forma activa relacionándose con las presiones y demandas ambientales. (Bar-On, 2000).

Por otro lado, este modelo está compuesto por cinco elementos fundamentales los cuales son, el intrapersonal, donde el individuo recopila ciertas características como la comprensión, la relación con los que lo rodean y la habilidad de ser consiente frente a las situaciones del entorno; el componente interpersonal, el cual está basado en el manejo de emociones fuertes y el autocontrol frente a la influencia de éstas; el aspecto del manejo del estrés, donde está involucrado el optimismo y la positividad del individuo; el estado de ánimo, referido a la forma de adaptación del individuo frente a los cambios y la resolución de problemas tanto personales como sociales y, por último, la capacidad del individuo a la adaptación o ajuste frente al entorno psicosocial (Bar-On, 1997).

Teoría las competencias emocionales

El modelo de Goleman detalla que existen cuatro habilidades, las cuales son autoconciencia, en donde el individuo tiene conocimientos por sus preferencias, estados y sensaciones tomando en cuenta los recursos internos que posee; autorregulación o autocontrol, donde el individuo tiene manejo de los sentimientos, estados e impulsos, manejando y ejecutando de manera consciente las obligaciones internas; conciencia social, donde el individuo reconoce las preocupaciones sentimientos y necesidades de las personas que lo rodean, tomando en cuenta el entorno donde se desarrolla; manejo de las relaciones, es cuando la persona desarrolla habilidades en el manejo de las relaciones y construye de

manera adecuada redes de soporte para estas. Este modelo percibe y afirma las competencias emocionales como rasgos de la personalidad del individuo, sin embargo, pueden considerarse como componentes de la inteligencia emocional. (Goleman, 2001).

Esta teoría se basa principalmente en el desarrollo de las destrezas del individuo como la autorregulación, la autoconciencia, motivación, empatía y las destrezas sociales, de manera que el desarrollo de las mismas contribuyan de manera favorable a la inteligencia emocional, la cual está se centra en las capacidades que el individuo tiene de reconocimiento y manejo de los sentimientos, motivando y monitoreando las relaciones con el entorno, comprendiendo de esta manera competencias que facilitan el manejo emocional de los individuos, tanto propio como el de otros. (Goleman, 2001).

Dimensiones de la inteligencia emocional

Según Goleman (2001) son cinco los componentes de la inteligencia emocional.

Autoconocimiento

La autoconciencia o autoconocimiento es la capacidad de conocernos a nosotros mismos, reconocer, comprender, no juzgarnos, ser capaces de aceptar lo que sentimos, conocer cómo reaccionamos y cómo respondemos ante estas emociones. (Valdez, 2019).

Autorregulación

Es la capacidad de regular la manifestación de una emoción para dar una respuesta controlada y dirigida hacia donde debe estar, proporcionando una respuesta de acuerdo al evento de manera responsable, sin exagerar, sin reprimir, sin evadir, sin negar (Rivera, 2010, citado por Valdez, 2019).

Automotivación

La automotivación es la capacidad de confiar en que podemos realizar una actividad y a su vez darnos ánimos a nosotros mismos. (Valdez, 2019).

Empatía

La empatía es la acción de comprendernos tanto a nosotros como a los demás, a adaptarnos, y es el primer paso para la socialización. Debido a esto, el individuo hace lo que de forma coloquial se conoce como "ponerse en sus zapatos" (Valdez, 2019).

Habilidades Sociales

Se refiere a entenderse con los demás, orientarse hacia los otros, no ser solo un observador de los demás sino hacer algo en común con ellos. (Dueñas, 2002).

Teoría del funcionalismo y estructuralismo de la comunicación

Esta teoría refiere que la comunicación está basada en cuatro sistemas principales los cuales son el sistema fónico – fonológico, conformado por fonemas y composiciones de cadenas fónicas en las expresiones lingüísticas; el sistema morfosintáctico, el cual es un conjunto de reglas para ejercer durante la comunicación relacionadas con las funciones gramaticales; el sistema semántico, el cual determina las proposiciones y su composición al momento de la comunicación y el sistema pragmático, el cual establece las funciones de las expresiones lingüísticas las cuales se relacionan con el contexto de la expresión. De esta manera, es aceptado el funcionalismo como la implementación de la noción de sistema estudiando las circunstancias en que se ejerce la comunicación en el ámbito social (Giraldo et al., 2008).

El estructuralismo de la comunicación mantiene características que permiten el desarrollo de la lingüística de manera que expone cuatro disyuntivas, las cuales son la de la

sustancia y forma, en donde el uso de la comunicación deriva de la imposición de la forma, donde intervienen el sonido y el pensamiento en los cuales se relacionan la emisión del signo lingüístico de manera que existe un significante y un significado, la segunda dicotomía se basa en la relación existente entre los ejes de los lenguajes, en donde el sintagma está referido a la combinación de los componentes lingüísticos y el segundo es el paradigma, donde las relaciones o las asociaciones se establecen en el cerebro de los comunicadores al emitir un mensaje; La tercera, establece una relación entre la lengua y el habla, en donde la lengua en sí es una forma y un principio básico de la organización, mientras que el habla es un elemento individual utilizado como medio o comportamiento lingüístico de cada hablante; por último la cuarta distinción, establece que hay dos tipos de estudios, el sincrónico, en donde se estudia la estructura de una lengua como tal en un tiempo determinado, y el diacrónico, el cual establece como forma de estudio y entendimiento los cambios desarrollados en la forma de comunicación entre dos periodos de tiempo (Rico, 1996).

Teoría de la asertividad

Está involucrada como una clasificación de la comunicación en donde su basamento está vinculado a la alta autoestima, de esta manera puede desarrollarse como parte del proceso del desarrollo emocional. Definiéndose como una manera de expresión consiente, clara, equilibrada y congruente, que tiene como fin comunicar ideas vinculadas a pensamientos o sentimientos, teniendo la intencionalidad de no herir al receptor, teniendo de esta manera un esto interior de autoconfianza, en vez de tener como factor limitante la ansiedad, culpa o rabia al momento de expresarse, de esta manera también establece que el asertividad debe ser conveniente y necesaria en virtud de los provechos que pueda generar, los cuales pueden ser el desarrollo de la capacidad expresiva, aumento de la autoimagen de

manera positiva, mejoras de la imagen en el entorno social favoreciendo las negociaciones, de esta manera cumpliendo metas que dependen directamente de la comunicación (Yagosesky, 2017).

Para el logro de una comunicación efectiva existen tres estilos los cuales van determinados por la actitud que tenga el interlocutor al momento de la comunicación, los cuales son, no asertividad, caracterizada por personas que eluden los pensamientos por inseguridad o incompreensión hacia las demás personas, la agresividad, el cual es un estilo de comunicación que se caracteriza por la sobrevaloración de las ideas y sentimientos personales, de manera que al momento de la expresión obvia o desprecia a las opiniones de los demás, la asertividad, el cual se caracteriza por ser un tipo de comunicación abierta en donde hay respeto e importancia de las opiniones de terceros, tomando en cuenta la aceptación de las posturas de los demás en la cual se evitan conflictos pero se mantiene la expresión de manera honesta, directa y abierta, se debe tomar en cuenta las posturas al momento de la comunicación, la cual se acepta como otro estilo comunicativo, que puede ser pasivo-agresivo, que fundamentalmente está basado en la evitación de confortamientos a través de la discreción, pero el comunicador evitando la confrontación no respeta las opiniones de los terceros. De esta manera, la asertividad se puede afirmar que es una actitud que se ubica entre la comunicación inhibida y la agresiva, frente a las demás personas, la cual se ve reflejada tanto en el lenguaje verbal como en el lenguaje corporal, siendo de esta manera una persona tolerante, la cual tiene la capacidad de aceptar errores, proponiendo así soluciones factibles, estando segura de sí mismo, manteniendo una actitud pacífica frente a las personas que puedan atacarla de manera verbal, de esta manera evitando ser manipulada por el medio siendo esto un factor determinante en el aumento y conservación de la autoestima valorando y respetando a las demás personas (Yagosesky, 2017).

Teoría de la comunicación asertiva de Shelton y Burton

Según esta teoría la asertividad es una habilidad que se adquiere y se mantiene, al desarrollarla se aumenta el autoconocimiento y la capacidad de expresarse claramente, afirman también que ante cualquier situación los individuos tienen la capacidad de elegir ser asertivos, ser agresivos o ser condescendientes; al tomarse decisiones que se basen en la información disponible y en las necesidades propias, se actúa con asertividad; si las decisiones se basan en las posibilidades de influir sobre otros sin considerar el impacto que se tiene sobre ellos la actuación es agresiva o si la decisión que se toma, se basa en evitar conflictos se está actuando de manera pasiva, afirmando que la primera opción es la más satisfactoria (Shelton y Burton, 2004).

Comportarse de manera asertiva permite al individuo expresar las necesidades, pensamientos y los sentimientos de manera sincera sin menospreciar o atacar los derechos de los demás, de esta manera mejorando la autoestima y aumentando los niveles de confianza del comunicador, pudiendo defender los derechos e ideas cuando sea necesario comentando así el crecimiento y la realización personal, adoptando un estilo de vida en donde las necesidades y deseos puedan resolverse sin conflictos. Para lograr la comunicación asertiva se reúnen elementos por separado de la comunicación y de asertividad, los cuales son escuchar con atención, siendo este un factor fundamental ya que no se debe transmitir interrupciones al interlocutor en el desarrollo del relato para poder lograr un entendimiento adecuado y de esta manera poder manifestar fundamentos; comunicación eficaz, ya que se debe transmitir de manera segura los sentimientos y necesidades siendo consiente de los deseos y necesidades del interlocutor; el autocontrol, siendo esto una habilidad social en el mantenimiento de la conducta frente a los demás, donde los impulsos y emociones se encuentran bajo supervisión propia; la positividad, siendo un requisito necesario ya que las

acciones están basadas en la valoración mental propia y, por último, la conservación de la serenidad ya que esta puede transmitir seguridad y respeto hacia los demás, manteniendo así un tono de voz adecuado, una expresión fluida y firme, teniendo una postura donde se refleje el contacto visual, la atención y la tolerancia hacia las posturas de los demás (Shelton y Burton, 2004).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima, 2021?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Existe relación entre el autoconocimiento emocional y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima, 2021?

¿Existe relación entre la autorregulación y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima, 2021?

¿Existe relación entre la motivación y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima, 2021?

¿Existe relación entre la empatía y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima, 2021?

¿Existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el autoconocimiento emocional y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

Determinar la relación entre la autorregulación y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

Determinar la relación entre la motivación y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

Determinar la relación entre la empatía y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

Determinar la relación entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre la inteligencia emocional y comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre el autoconocimiento emocional y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

Existe relación entre la autorregulación y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

Existe relación entre la motivación y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

Existe relación entre la empatía y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

Existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva en estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo básica, debido a que se aplican procesos empíricos para el estudio de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva. Esta busca incrementar las comprensiones y conocimientos de cualidades que resultan relevantes de los acontecimientos o procesos observables (Concytec, 2018). En cuanto al enfoque de la investigación, se realizará bajo enfoque cuantitativo, dado que los datos que se obtengan serán procesados estadísticamente, y se partirá de ellos para realizar generalizaciones de lo que se estudia (Bernal, 2010). Para el alcance, se determinó el descriptivo - correlacional, para lo cual Hernández, Fernández y Baptista, (2014) indican que son los que buscan describir el comportamiento de variables y probar la relación entre ellas. En relación al diseño de investigación, este será no experimental, debido a que solo se procederá a la observación del comportamiento de las variables sin hacer manipulación de las mismas (Marroquín, 2014). Además, la investigación tendrá un corte transversal, adaptado a lo indicado por Hernández, et al. (2014) al indicar que con este corte se realiza la recolección de datos en un solo momento y de una única forma. Las investigaciones con alcances correlacionales, se representan gráficamente de la siguiente manera:

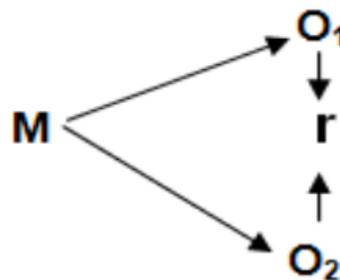


Ilustración 1. Investigación con alcance correlacional. Fuente: Hernández, et al. (2014)

Lo mostrado en la imagen representa: M = Muestra; O₁ = Observación de la variable inteligencia emocional de los estudiantes; O₂ = Observación de la variable comunicación asertiva de los estudiantes y; r = Correlación entre O₁ y O₂.

El diagrama del diseño de investigación es el que se presenta en la Figura 2.



Ilustración 2. Diagrama del diseño de la investigación. Fuente: Elaboración propia (2020)

Respecto a la población, ésta está representada por los estudiantes del último ciclo de la carrera de psicología de la Universidad Privada del Norte, ubicada en Lima. Los datos indicados por la institución educativa indican que la cantidad de estudiantes matriculados en el último ciclo de psicología es de 129, por lo que esa cantidad representa la población del presente estudio. La distribución por edades de la población se encuentra en la Tabla 1. Por otro lado, se encontró que el 32% del total de la población son hombres, mientras que el 68% son mujeres.

Tabla 1.
Distribución de la población por Edades

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 años	9	7.0%
21 años	14	10.6%
22 años	31	24.0%
23 años	30	23.5%
24 años	27	20.9%
25 años	18	14.0%
Total	129	100.0%

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

En el caso de la muestra, se trata de una parte o fragmento representativo de la población, se caracteriza por ser objetiva y un reflejo fiel del universo (Marroquín, 2014). Por tener acceso a la totalidad de la población de estudio, se determinó que la muestra sea la misma población, siendo estas denominadas muestras censales de acuerdo a lo indicado por Marroquín (2014) quien expresa que “cuando la muestra es igual a la población se consideran muestras censales” (p. 43).

La técnica para la recolección de datos que se utilizará en la investigación será la encuesta, que para Carrasco (2013) “es una estrategia para la recolección de datos que es práctica, sencilla y que tiene versatilidad” (p. 21). Se refiere a las preguntas de forma oral o

escrita que el investigador aplica a la muestra de estudio referentes a su objeto de investigación (Marroquín, 2014). Por otro lado, Rodríguez, (2011) indica que las encuestas pueden ser “personales, autoadministradas y telefónicas” (p. 44).

Generalmente, al usar la técnica de la encuesta, se utiliza un cuestionario como instrumento de recolección de datos, debido a que recoge de mejor manera lo planificado en una encuesta, para Marroquín, (2014) se pueden combinar con preguntas cerradas, semi-cerradas, abiertas, y de grados o escalas. Éstos contienen ítems y pueden contener opciones de respuestas (Rodríguez, 2011).

Respecto a la medición de la variable de inteligencia emocional, la Tabla 2 muestra la ficha técnica de la inteligencia emocional.

Tabla 2.
Ficha técnica del instrumento de inteligencia emocional

Cuestionario de inteligencia emocional	
Nombre	Test de Inteligencia Emocional
Autor	Emily Sterret
Validez de instrumento original	0.20
Confiabilidad de instrumento original	0.946
Objetivo	Determinar los niveles de inteligencia emocional
Duración	10 – 20 minutos
Administración	Auto-administrado
Dimensiones y cantidad de ítems	Autoconocimiento emocional (10 ítems); Autorregulación (5 ítems); Motivación (5 ítems); Empatía (5 ítems); Habilidades sociales (5 ítems)
Escala de medición	Escala de Likert: Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2); Nunca (1)

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se determinó la validez del cuestionario de inteligencia emocional realizando una prueba piloto a 40 estudiantes de psicología y utilizando el método de validez de contenido con análisis de reactivos, obteniendo los índices de discriminación de cada ítem, los cuales, de acuerdo a los valores teóricos de este coeficiente, deben tener valores mayores a 0,300. Tal y como se muestra en la Tabla A1, la totalidad de los ítems tiene un índice de discriminación mayor a 0,300. Por lo anterior, se puede afirmar que el instrumento es válido para su aplicación, ya que mide lo que se busca evaluar.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de inteligencia emocional utilizado en este estudio, se realizó una prueba piloto en 40 estudiantes de la carrera de psicología de la universidad objeto de estudio, sirviendo estos resultados para el cálculo del Alfa de Cronbach. De acuerdo a los resultados obtenidos en el cálculo del Alfa de Cronbach, el instrumento aplicado en la población de este estudio tiene alta confiabilidad, debido a que $\alpha=0.954$ siendo $\alpha>0,700$ el cual es el valor mínimo para que un instrumento sea considerado confiable de acuerdo a este estadístico.

Respecto a la medición de la variable Comunicación Asertiva, la Tabla 3 presenta la ficha técnica de la Comunicación Asertiva.

Tabla 3.
Ficha técnica del instrumento de Comunicación Asertiva

Cuestionario de inteligencia emocional	
Nombre	Test de Comunicación Asertiva
Autor	Sheldon y Burton (2004)
Validez de instrumento original	0.20
Confiabilidad de instrumento original	0.939
Objetivo	Determinar los niveles de comunicación asertiva
Duración	5 – 10 minutos

	Auto-administrado
Dimensiones y cantidad de ítems	Comunicación (14 ítems); Asertividad (6 ítems)
Escala de medición	Escala de Likert: Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2); Nunca (1)

Fuente: Elaboración propia

Se determinó la validez del cuestionario de comunicación asertiva realizando una prueba piloto a 40 estudiantes de psicología y utilizando el método de validez de contenido con análisis de reactivos, obteniendo los índices de discriminación de cada ítem, los cuales, de acuerdo a los valores teóricos de este coeficiente, deben tener valores mayores a 0,300. La Tabla A2 muestra que la totalidad de los ítems tiene un índice de discriminación mayor a 0,300. Por lo anterior, se puede afirmar que el instrumento es válido para su aplicación, ya que mide lo que se busca evaluar. Para determinar la confiabilidad del instrumento de comunicación asertiva utilizado en este estudio, se realizó una prueba piloto en 40 estudiantes de la carrera de psicología de la universidad objeto de estudio, sirviendo estos resultados para el cálculo del Alfa de Cronbach. De acuerdo a los resultados obtenidos en el cálculo del Alfa de Cronbach, el instrumento a aplicar en la población de este estudio tiene alta confiabilidad, debido a que $\alpha=0.903$ siendo $\alpha>0,700$ el cual es el valor mínimo para que un instrumento sea considerado confiable de acuerdo a este estadístico

Respecto al procedimiento de recolección de datos, se aplicaron dos cuestionarios que en total suman 50 ítems a una muestra de 129 estudiantes de la carrera de psicología de una Universidad Privada del Norte de Lima. Debido a que la universidad se encuentra a puertas cerradas por el actual distanciamiento social, los cuestionarios fueron enviados mediante la herramienta electrónica de Google Encuestas a los participantes, adjuntando consultas sobre

sus datos sociodemográficos y un consentimiento informado donde se deje en evidencia su aceptación de participar en el estudio, brindando las indicaciones para completar los cuestionarios y dejando un correo electrónico para contactarse con la investigadora ante cualquier duda.

Los datos obtenidos se ordenaron mediante la herramienta de Microsoft Excel versión 2017 para poder determinar la frecuencia percentil de cada grupo de datos y se procedió a tabularlos y graficarlos para una mejor observación y análisis de los mismos. Seguidamente, los datos fueron vaciados en la herramienta estadística de IBM SPSS v. 25 con la finalidad de realizar las pruebas estadísticas inferenciales para la contrastación de hipótesis que permitieron indicar si las hipótesis se aceptan o se rechazan, realizando primero una prueba de normalidad para conocer la forma de distribución de los datos, determinando que el coeficiente estadístico a utilizar es el de Rho de Spearman.

La presente investigación ha sido elaborada con total transparencia y responsabilidad, respetando los principios éticos de moral personal y profesional. Así mismo, las fuentes que han servido como base para su desarrollo, se ha respetado su autoría y realizado su respectiva referencia. En relación a los participantes de la muestra, se les informó que los datos que proporcionen fueron netamente para fines investigativos y se mantendrán en completa confidencialidad, además, se les pedirá firmar un consentimiento informado como documento que valide su participación. De la misma forma, a la Universidad Privada del Norte – Lima, se les pedirá una autorización para el desarrollo de la investigación con alumnos de la misma, debido a que indirectamente se les involucra. Por último, se reafirma la total autoría de la investigación, a excepción de las fuentes que han sido citadas y referenciadas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Los resultados inferenciales se presentarán a continuación. Se presentará el contraste de la hipótesis general y de las hipótesis específicas, junto con las pruebas de normalidad respectivas.

Para conocer la distribución de los datos de la variable inteligencia emocional, sus respectivas dimensiones y la variable comunicación asertiva se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Esto debido a que la muestra presenta más de 50 observaciones. La Tabla 4 presenta los resultados de esta prueba.

Tabla 4.
Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		Auto- conocimiento Emocional	Auto- regulación	Motivación	Empa- tía	Habilida- des Sociales	Inteligencia Emocional	Comuni- cación Asertiva
N		130	130	130	130	130	130	130
Parámetros	Media	33,984	16,284	17,930	17,561	16,930	102,692	70,123
normales^a	Desv. típica	4,534	1,860	2,957	2,744	2,612	12,280	11,108
Diferencias	Abs.	0,152	0,189	0,262	0,266	0,251	0,175	0,217
más	Pos.	0,152	0,189	0,262	0,266	0,251	0,175	0,217
extremas	Neg.	-0,100	-0,173	-0,111	-0,115	-0,130	-0,101	-0,063
Z de Kolmogorov- Smirnov		1,739	2,152	2,987	3,029	2,861	1,991	2,476
p-value		0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
Sig. asintót. (bilateral)								

a. La distribución de contraste es la Normal.

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento. Elaboración propia.

En la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la hipótesis nula es que existe homogeneidad de la distribución de las variables con la distribución normal, mientras que la hipótesis alternativa indica que no existe homogeneidad de las variables con la distribución normal. En la Tabla 4 se observa que los p-values (Sig. Asintót.) de todas las variables son menores a

0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Esto implica que todas las variables presentan una distribución distinta a la distribución normal.

Relación entre Inteligencia emocional y Comunicación Asertiva.

La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre inteligencia emocional y comunicación asertiva en estudiantes de último ciclo la carrera de psicología en una universidad privada de Lima, 2021. Se obtuvo un $Rho = 0,889^{**}$, con lo que se establece que existe una relación fuerte y significativa.

Tabla 5.
Relación entre Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva en los estudiantes de psicología de último ciclo de una universidad privada de Lima.

		Comunicación Asertiva	
		Coefficiente de correlación	0,889**
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Sig. (bilateral)	0,000
		N	130

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Se evidencia en la Tabla 5 que el nivel de significancia es de $0,000 < 0,5$, por lo tanto existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe una relación significativa entre inteligencia emocional y comunicación asertiva en los estudiantes de psicología de último ciclo de una universidad privada de Lima, a su vez existe una correlación fuerte con un r de Spearman de 0,889, lo que indica que si aumenta la inteligencia emocional entonces la comunicación asertiva aumenta en 88,9%.

Relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la Comunicación Asertiva

Respecto a los objetivos específicos, se busca establecer una relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la comunicación asertiva. Se establece que las

hipótesis alternativas son la existencia de una relación entre la comunicación asertiva y las distintas dimensiones de inteligencia emocional en estudiantes de último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima, mientras que las hipótesis nulas indican que no existe relación entre las distintas dimensiones de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en estudiantes de último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima. En la Tabla 6 se evidencia que el nivel de significancia de todas las dimensiones es menor a 0.05, por lo que sí existe una relación directa entre estas. Los coeficientes de correlación oscilan entre 0,404 hasta 0,824. Esto indica que si aumentan las dimensiones de inteligencia emocional, aumenta la comunicación asertiva.

Tabla 6.
Relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva en los estudiantes de psicología de último ciclo de una universidad privada de Lima.

		Comunicación Asertiva	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	0,824**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	130
	Autoregulación	Coefficiente de correlación	0,404**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	130
	Motivación	Coefficiente de correlación	0,817**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	130
	Habilidades Sociales	Coefficiente de correlación	0,759**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	130
Autoconocimiento Emocional	Coefficiente de correlación	0,770**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	130	
		N	130

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

De la Tabla 6, se establece que las dimensiones de motivación, empatía, habilidades sociales y autoconocimiento emocional presentan una relación fuerte y significativa con la comunicación asertiva, con un Rho de 0,817; 0,824; 0,759 y 0,770, respectivamente. Así mismo, se puede establecer que la dimensión de autoregulación presenta una relación débil pero significativa con la comunicación asertiva, con un Rho de 0,404. Dado que la significancia en cada caso es menor a 0,05, se rechazarían las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternativas, concluyendo que sí existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los estudiantes de último ciclo de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima. En este capítulo se discutirán los principales hallazgos.

En primer lugar, tomando en cuenta los resultados, la inteligencia emocional y la comunicación asertiva guardan una relación positiva y fuerte, es decir, los niveles de inteligencia emocional que tenga el individuo influye directamente en que la comunicación con la que se desenvuelven los estudiantes, ya que el cálculo del coeficiente de Rho de Spearman que se obtuvo fue de $r= 0,889$ mientras que la significancia mantuvo con un valor de $p=0,000$. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Santos (2017), quien evidenció la asociación estadística significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los docentes de un curso de práctica clínica de una Universidad de Lima, para esto utilizó el método estadístico de Kruskal Wallis, y obtuvo un p-value de 0,001, lo que implica una relación directa entre ambas variables. Asimismo, los resultados de esta investigación coinciden con los resultados de Valdez (2018), pero discrepan en la magnitud, pues si bien Valdez (2018) encontró una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en estudiantes del CETPRO en Moquegua, su magnitud fue moderada, debido a que se encontró un $r=0,578$. Por último, los resultados también coinciden con la investigación de Carrera (2018) en estudiantes de la Facultad de Administración y Contabilidad de la Universidad Peruana de los Andes en Huancayo. Éste afirma que existe una correlación significativa, positiva y fuerte entre la inteligencia emocional y la asertividad, con un coeficiente de correlación de $r=0,876$. Por lo tanto, tomando en cuenta los resultados de la presente investigación y de los autores

mencionados, es posible señalar que a mayores niveles de inteligencia emocional, mejores serán los niveles de comunicación asertiva.

En segundo lugar, se encontró que existe una relación positiva, fuerte y significativa entre el autoconocimiento emocional y la comunicación asertiva, es decir, la forma en la que se desarrolla la inteligencia emocional por parte de los estudiantes, en cuanto a su autoconocimiento emocional, influye directamente en la comunicación asertiva que tendrán. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de 0,770 con una significancia de $p=0,000$. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Santos (2017), quien evidenció la relación existente los factores intrapersonales y la comunicación asertiva en los docentes de un curso de práctica clínica de una Universidad de Lima. El autor concluye que el autoconcepto es determinante en el desarrollo de una comunicación asertiva en los docentes de un curso de práctica clínica de una Universidad de Lima. Por lo tanto, teniendo en cuenta el resultado de Santos (2017) y el resultado de la presente investigación, se demuestra que , a mayores niveles de autoconocimiento emocional, mejores serán los niveles de comunicación asertiva.

En tercer lugar, se encontró que la autorregulación y la comunicación asertiva mantienen una relación positiva débil pero significativa, es decir, la autorregulación que mantienen los estudiantes influye de forma leve en su la comunicación asertiva. El coeficiente de Rho de Spearman que se obtuvo fue de 0,404 con un p-value de 0,000. Estos resultados son similares a los presentados por Valdez (2018), quien encuentra que el autocontrol mantiene una correlación positiva débil ($r=0,441$) y significativa con la comunicación asertiva en los estudiantes del CETPRO en Moquegua. Por otro lado, difieren en magnitud con Carrera (2018), quien encuentra una relación positiva fuerte ($r=0,712$) y significativa para los estudiantes de la Universidad Peruana de los Andes en Huancayo. Por lo tanto, teniendo en

cuenta estos resultados y los resultados de la presente investigación, se demuestra que a mayores niveles de autorregulación, mejores serán los niveles de comunicación asertiva.

En cuarto lugar, se obtuvo que la motivación y la comunicación asertiva mantienen una relación positiva fuerte y significativa, es decir, que la motivación que mantengan los estudiantes influenciará en gran parte la comunicación asertiva de los mismos. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de $r=0,817$ con un p-value de 0,000. Estos resultados difieren en magnitud con el estudio de Valdez (2018), quien encuentra una relación positiva débil ($r= 0,238$) y significativa entre la motivación y la comunicación asertiva en los estudiantes del CETPRO de Moquegua. Por lo tanto, tomando en cuenta la investigación de Valdez (2018) y la presente investigación, es posible señalar que a mayores niveles de motivación, mejores serán los niveles de comunicación asertiva.

En quinto lugar, se encontró que existe una relación positiva, fuerte y significativa entre la empatía y la comunicación asertiva. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de 0,824, con un p-value de 0,000. Estos resultados difieren en magnitud con el estudio de Valdez (2018), quien encuentra una relación positiva débil (0,446) y significativa entre la empatía y la comunicación asertiva. Por lo tanto, a partir de ambas investigaciones es posible señalar que a mayores niveles de empatía, mejores serán los niveles de comunicación asertiva.

Por último, se encontró que existe una relación positiva fuerte y significativa entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de 0,719, con un nivel de significancia de 0,000. Este resultado coincide con los estudios de Santos (2017) y Valdez (2018), quienes encuentran una relación positiva fuerte y significativa entre las habilidades sociales (factores interpersonales en el estudio de Santos)

con la comunicación asertiva. Por lo tanto, teniendo en cuenta estas investigaciones y la presente investigación, se demuestra que se demuestra que, a mayores niveles de habilidades sociales, mejores serán los niveles de comunicación asertiva..

REFERENCIAS

Bar-On, R. (1997). Bar-On emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual. MultiHealth System. *Psicothea*, 18(1), 13-25.

https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_Bar-On_Model_of_Emotional-Social_Intelligence

Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*. En: Bar-On, R. & Parker, J. (Eds). Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/record/2001-00355-000>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Bogotá: Pearson. https://www.academia.edu/42188286/Metodologia_de_la_investigacion_Cesar_Bernal

Carrasco, S. (2013) *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.

Carrera, F. (2018). *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*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú.

<http://200.60.81.165/bitstream/handle/UNE/2027/TD%20PE%201880%20C1%20-%20Carrera%20Valverde.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caruso, D., Mayer, J. & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. 27(4), 267-98. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160289699000161?v>

[ia%3Dihub](#)

Chero, S., Díaz, A., Chro, Z. y Casimiro, G. (2020). La somnolencia diurna y su relación con la inteligencia emocional en estudiantes universitarios, Lima, Perú. *MediSur*, 18(2), 195-202.

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec, 2018). Principales indicadores bibliométricos de la actividad científica peruana 2006-2011. Plataforma digital única del estado peruano. (Fecha de consulta: septiembre de 2020) Disponible en: <https://www.gob.pe/concytec>

García, C. (2019). Inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 2(39).

García, S. y Montes, B. (2018). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales de los estudiantes de tercer grado de primaria, Ica-2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27663>

Giraldo, C. (2008). *Teorías de la comunicación*. Bogotá: Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/12604/Teorias_de_la_comunicaci%c3%b2n-2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goleman, D. (2001). *An EI-Based theory of performance*. En: Cherniss, C. y Goleman, D. (eds). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass. Recuperado de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rnfFFRH6oOsC&oi=fnd&pg=PA27&dq=GOLEMAN,+D.+2001.+An+EI-Based+theory+of+performance.+En:+Cherniss,+C.+y+Goleman,+D.+\(eds\).+The+emotionally+intelligent+workplace:+How+to+select+for,+measure,+and+improve+emotional+intelligence+in+individuals,+groups,+and+organizations.+San+Francisco,+CA:+J&ots=cK3vqqB-ma&sig=gS80PcXKXeT55vxlOG0IPP-qrFM#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rnfFFRH6oOsC&oi=fnd&pg=PA27&dq=GOLEMAN,+D.+2001.+An+EI-Based+theory+of+performance.+En:+Cherniss,+C.+y+Goleman,+D.+(eds).+The+emotionally+intelligent+workplace:+How+to+select+for,+measure,+and+improve+emotional+intelligence+in+individuals,+groups,+and+organizations.+San+Francisco,+CA:+J&ots=cK3vqqB-ma&sig=gS80PcXKXeT55vxlOG0IPP-qrFM#v=onepage&q&f=false)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México: McGraw Hill Interamericana.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Marroquín, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima: Publicaciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Mayer, J., Caruso, D. & Salovey, P. (2000). *Models of emotional intelligence. The handbook of intelligence. Sternberg, R. J. The handbook of intelligence*. New York: Cambridge University Press. Recuperado de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HvXLCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=MAYER,+J.+D.%3B+CARUSO,+D.+R.+y+SALOVEY,+P+Models+of+emotional+intelligence.+En+Sternberg,+R.+J.++\(ed.\).+The+handbook+of+intelligence.+New+York:+Cambridge+University+Press,+p%C3%A1gs.+396-422&ots=F7ulQUffCY&sig=YJjr63X-j Dd-n6w0maIAEPAWSA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HvXLCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=MAYER,+J.+D.%3B+CARUSO,+D.+R.+y+SALOVEY,+P+Models+of+emotional+intelligence.+En+Sternberg,+R.+J.++(ed.).+The+handbook+of+intelligence.+New+York:+Cambridge+University+Press,+p%C3%A1gs.+396-422&ots=F7ulQUffCY&sig=YJjr63X-j Dd-n6w0maIAEPAWSA#v=onepage&q&f=false)

Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* En: Salovey, P. & Sluyter, D. (Eds). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. Nueva York: Basic Books. Recuperado de:
https://scholars.unh.edu/psych_facpub/422/

Rodríguez, E. (2011). *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. México, D.F.: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

https://books.google.com.mx/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PR5&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false

Rico, A. (1996). *Boletín Académico. Escola Técnico Superior de Arquitectura da Coruña*, 1996, 20: 17-19. ISSN 0213-347.

https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/5282/ETSA_20-5.pdf

Ruiz, M. (2018). *La comunicación asertiva y la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral en la empresa Junta de Usuarios Chancay Lambayeque*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. Perú.

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5985/BC-1642%20RUIZ%20FACHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality. *Sage Journals*, 9(3). <https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Santos, Y. (2017). *Inteligencia emocional y comunicación asertiva en docentes del curso de práctica clínica de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22173>

Shelton, N. y Burton, S. (2004). *Asertividad: Haga oír su voz sin gritar*. Madrid: Confemetal. https://www.academia.edu/19819052/Asertividad_Haga_o%C3%ADr_su_voz_sin_gritar

Sterret, E. (2002). *Guía del directivo para la inteligencia emocional*. México: Entro de estudios Ramón Areces. <https://www.iberlibro.com/GUIA-DIRECTIVO-INTELIGENCIA-EMOCIONAL-STERRETT-EMILY/19183975994/bd>

Valdez, L. (2019). *Inteligencia emocional y comunicación asertiva en los estudiantes del
Cetpro 3ra Brigada Blindada Moquegua 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad
Nacional San Agustín de Arequipa. Perú.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8986/EDCvavals.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yagoseski, R. (2017). *La psicología del éxito*. Caraca: Planeta Venezolana, S.A.
<https://www.planetadelibros.com.ve/libro-la-psicologia-del-exito/270626>

ANEXOSTabla A1.
Validez del instrumento de inteligencia emocional

Ítems	Índice de Discriminación
ítem 1	0,458
ítem 2	0,422
ítem 3	0,518
ítem 4	0,635
ítem 5	0,460
ítem 6	0,408
ítem 7	0,448
ítem 8	0,712
ítem 9	0,344
ítem 10	0,524
ítem 11	0,303
ítem 12	0,436
ítem 13	0,500
ítem 14	0,449
ítem 15	-0,550
ítem 16	0,509
ítem 17	0,667
ítem 18	0,757
ítem 19	0,690
ítem 20	0,609
ítem 21	0,516
ítem 22	0,593
ítem 23	0,626
ítem 24	0,532
ítem 25	0,686

ítem 26	0,638
ítem 27	0,380
ítem 28	0,763
ítem 29	0,514
ítem 30	0,328

Fuente: Elaboración Propia

Tabla A2
Validez del instrumento de comunicación asertiva

Ítems	Índice de Discriminación
ítem 1	0,503
ítem 2	0,514
ítem 3	0,777
ítem 4	0,764
ítem 5	0,677
ítem 6	0,479
ítem 7	0,595
ítem 8	0,769
ítem 9	0,417
ítem 10	0,458
ítem 11	0,570
ítem 12	0,723
ítem 13	0,575
ítem 14	0,547
ítem 15	0,709
ítem 16	0,569
ítem 17	0,547
ítem 18	0,800
ítem 19	0,530
ítem 20	0,621

Fuente: Elaboración Propia