



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DE ARTÍCULO

**COMUNICACIÓN ASERTIVA INTERNA COMO ESTRATEGIA PARA
LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA GOBERNACIÓN DE LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA**

AUTORA

Carvajal Perero, Jennyffer Gabriela

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO EN
MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN**

TUTORA

Lic. Fernanda Tusa Jumbo, Ph.D.

Santa Elena, Ecuador

Año 2025



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

**Lic. Bryan Díaz Álava, Mgtr.
COORDINADOR DEL
PROGRAMA**

**Lic. Fernanda Tusa Jumbo, Ph.D.
TUTORA**

**Lic. Gerzon Cochea Panchana, Mgtr.
ESPECIALISTA 1**

**Lic. Milton González Santos, Mgtr.
ESPECIALISTA 2**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN:

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por, **Jennyffer Gabriela Carvajal Perero**, con número de cédula **0926363870**, como requerimiento para la obtención del título de **Magíster en Comunicación**.

Atentamente,

Lic. Fernanda Esperanza Tusa Jumbo, PhD.
C.I.0704286889
TUTORA



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Jennyffer Gabriela Carvajal Perero

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, Comunicación asertiva interna como estrategia para las relaciones interpersonales en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, previo a la obtención del título en Magíster en Comunicación, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 06 días del mes de febrero del año 2025

Lic. Jennyffer Gabriela Carvajal Perero
C.I. 0926363870
AUTORA



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Jennyffer Gabriela Carvajal Perero

DERECHOS DE AUTORA

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de Comunicación asertiva interna como estrategia para las relaciones interpersonales en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Santa Elena, a los 06 días del mes de febrero del año 2025

Lic. Jennyffer Gabriela Carvajal Perero
C.I. 0926363870
AUTORA



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA

**COMUNICACIÓN ASERTIVA INTERNA COMO ESTRATEGIA
PARA LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA
GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

Autora: Lic. Jennyffer Gabriela Carvajal Perero

Tutora: Lic. Fernanda Tusa Jumbo, Ph.D.

RESUMEN

Este estudio analiza el impacto de la comunicación asertiva interna en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, Ecuador. Se utilizó un enfoque mixto de investigación, con un diseño no experimental y de alcance descriptivo. Para la recolección de datos, se aplicaron encuestas a los colaboradores y entrevistas semiestructuradas con representantes de distintas áreas. Los resultados cuantitativos revelaron deficiencias en la gestión de la comunicación interna, como la insuficiente difusión de información sobre decisiones institucionales y la falta de espacios adecuados para resolver conflictos. Las respuestas cualitativas confirmaron estos hallazgos, destacando la desconexión entre áreas administrativas y operativas. Sin embargo, se reconoció la importancia de las reuniones de equipo para fortalecer la participación y la comunicación efectiva. Las conclusiones señalan que una correcta gestión comunicacional es fundamental para mejorar el clima organizacional, el compromiso institucional y las relaciones interpersonales. Finalmente, se proponen estrategias que incluyen la capacitación en comunicación asertiva, el establecimiento de canales formales de comunicación y la creación de espacios para la resolución de conflictos.

Palabras clave: Comunicación asertiva, relaciones interpersonales, gestión interna, clima organizacional, colaboración.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA

**INTERNAL ASSERTIVE COMMUNICATION AS A
STRATEGY FOR INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN
THE GOVERNMENT OF THE PROVINCE OF SANTA ELENA**

Autora: Lic. Jennyffer Gabriela Carvajal Perero

Tutora: Lic. Fernanda Tusa Jumbo, Ph.D.

ABSTRACT

This study analyzes the impact of internal assertive communication on the interpersonal relationships of the staff at the Government of the Province of Santa Elena, Ecuador. A mixed- method approach was used, with a non-experimental and descriptive research design. Data collection included surveys applied to employees and semi-structured interviews with representatives from various areas. Quantitative results revealed deficiencies in internal communication management, such as insufficient dissemination of information on institutional decisions and a lack of adequate spaces for conflict resolution. Qualitative responses confirmed these findings, highlighting a disconnection between administrative and operational areas. However, the importance of team meetings to enhance participation and effective communication was recognized. The conclusions indicate that proper communication management is essential to improve the organizational climate, institutional commitment, and interpersonal relationships. Finally, strategies are proposed, including training in assertive communication, establishing formal communication channels, and creating spaces for conflict resolution.

Keywords: Assertive communication, interpersonal relationships, internal management, organizational climate, collaboration.



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA

**COMUNICACIÓN ASERTIVA INTERNA COMO
ESTRATEGIA PARA LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LA GOBERNACIÓN DE LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA**

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN PARA PUBLICACIÓN



CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN

Título del artículo: Comunicación asertiva interna como estrategia para las relaciones interpersonales en la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

Autores: Jennyffer Gabriela Carvajal Perero, Fernanda Tusa Jumbo.

Una vez analizados los criterios de evaluación realizados por los revisores pares externos vinculados al área de experticia del artículo científico, ajustándose el mismo a las normas que comprende el proceso editorial, se da por aceptada la publicación en el Vol. 5 Núm. 9 (2025) EDICIÓN ENERO - JUNIO 2025, de la REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA HEXACENCIAS - ISSN: 3028-8657, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: Latindex Catálogo 2.0, Google Académico, ESJ, DRJI. Para que así conste, firmo la presente en la ciudad de Cuenca, a los 06 días del mes de febrero del año 2025.

Dra. Lady Diana Zambrano Montesdeoca, PhD.
Directora de la Revista Científica Multidisciplinaria
HEXACENCIAS

SOCIEDAD ECUATORIANA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Correo: hexacenciasrevista@gmail.com
Sitio web: www.soeici.org

*Revista Científica
Multidisciplinaria
HEXACENCIAS*

<https://soeici.org/index.php/hexacencias/about/submissions>