Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Medicina
Escuela Profesional de Enfermería

Estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario en una institución educativa de Lima Metropolitana, 2019

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTOR

Albina Angela BLAS GUTIERREZ

ASESOR

Mg. Yesenia Deifilia RETAMOZO SIANCAS

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Blas A. Estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario en una institución educativa de Lima Metropolitana, 2019 [Tesis pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2021.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Albina Angela Blas Gutierrez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74549132
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8967-3049
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Yesenia Deifilia Retamozo Siancas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01297138
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6385-5204
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juana Matilde Cuba Sancho
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06756074
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Teresa de Jesús Vivas Durand
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07343495
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	María Marlene Tasayco Ramos
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	21864289

Datos de investigación	
Línea de investigación	B.1 Medicina Humana
Grupo de investigación	“Salud integral madre, niño, adolescente y responsabilidad social (SIMANIR)”
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Martin de Porres Latitud: - 12.00746812836261 Longitud: -77.03993261363306
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2019
URL de disciplinas OCDE	Enfermería https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03

UNMSM
Firmado digitalmente por LOLI PONCE Rudi Amalia FAU 20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.10.2021 21:01:18 -05:00

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS EN MODALIDAD VIRTUAL PARA OPTAR EL TÍTULO LICENCIADA EN ENFERMERÍA

1. FECHA DE LA SUSTENTACIÓN 24/09/2021

HORA INICIO : 11:00 Hrs.

HORA TÉRMINO : 12:00 Hrs.

2. MIEMBROS DEL JURADO

PRESIDENTE : Mg. Juana Matilde Cuba Sancho

MIEMBRO : Mg. Teresa de Jesús Vivas Durand

MIEMBRO : Mg. María Marlene Tasayco Ramos

ASESORA : Mg. Yesenia Deifilia Retamozo Siancas

3. DATOS DEL TESISTA

APELLIDOS Y NOMBRES : Blas Gutierrez Albina Angela

CODIGO : 16010367

R.R. DE GRADO DE BACHILLER NÚMERO: 008162-2021-R/UNMSM (11/08/2021)

TÍTULO DE LA TESIS:

"Estilos de Comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario en una institución educativa de lima metropolitana, 2019."

4. RECOMENDACIONES

Datos de la plataforma virtual institucional del acto de sustentación:
http://us02web.zoom.us/j/82087161985?pwd=VVkvdHQyTkg2bWdGT0hseWs1WUl6UT09
ID: 820 8716 1985
Grabación archivada en: Escuela Profesional de Enfermería

5. NOTA OBTENIDA: 15, Quince

6. PÚBLICO ASISTENTE: (Nombre, apellido y DNI)

- María del Carmen Quispe. DNI 10393076
- Mario David espinoza Quispe. DNI 76509699
- Noemi Calixto de Malca. DNI 0659831
- Diana Suica Achamiza. DNI 44686699
- Mariela Quispe Sánchez. DNI 10392733

7. FIRMAS DE LOS MIEMBROS DEL JURADO

Firma	**Firma**
Mg. Juana Matilde Cuba Sancho DNI 06756074	Mg. Teresa de Jesús Vivas Durand DNI 07343495
PRESIDENTA	**MIEMBRO**

Firma	**Firma**
Mg. María Marlene Tasayco Ramos DNI	Mg. Yesenia Deifilia Retamozo Siancas DNI 01297138
MIEMBRO	**ASESOR(A)**

RESUMEN

Esta investigación lleva por título “Estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario en una Institución Educativa de Lima Metropolitana, 2019”, ante el incremento de los reportes sobre agresiones entre estudiantes, por diversos factores.

Por ello, se tuvo como objetivo general determinar los estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario, los objetivos específicos fueron identificar el estilo de comunicación que predomina, describir las características del estilo asertivo, pasivo y agresivo.

Este estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, transeccional, el instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario con escala Tipo Likert modificada, aplicado a 54 estudiantes del segundo grado de secundaria, seleccionados mediante muestreo probabilístico. Los resultados evidencian que los estudiantes practican un adecuado estilo de comunicación (65%), predominando el asertivo (74%), seguido del pasivo (37%) y agresivo (30%), además, se obtuvieron estilos de comunicación combinados asertivo – pasivo (7%), pasivo – agresivo (11%), asertivo – agresivo (7%) y asertivo – pasivo – agresivo (7%). Concluyendo que en quienes predomina la comunicación asertiva, tienen posibilidades en desarrollar buenas relaciones interpersonales, siendo esta la herramienta importante para el manejo de un ambiente armonioso, mostrándose empáticos y una buena convivencia con los demás y quienes no presentan estas características en su estilo de comunicación tienen mayor riesgo a desarrollar conductas inadecuadas.

Palabras claves: Comunicación, estilos de comunicación, estudiantes del nivel secundario.

ABSTRACT

This research is entitled "Communication styles practiced by high school students in an Educational Institution of Metropolitan Lima, 2019", given the increase in reports of aggression between students, due to various factors.

Therefore, the general objective was to determine the communication styles practiced by high school students, the specific objectives were to identify the predominant communication style, describe the characteristics of the assertive, passive and aggressive style.

This study is quantitative, descriptive, transectional, the instrument for data collection was a questionnaire with a modified Likert type scale, applied to 54 second-grade high school students, selected by probability sampling. The results show that students practice an adequate communication style (65%), assertive (74%) prevailing, followed by passive (37%) and aggressive (30%), in addition, combined assertive-passive communication styles were obtained (7%), passive - aggressive (11%), assertive - aggressive (7%) and assertive - passive - aggressive (7%). Concluding that in those who predominate assertive communication, have the potential to develop good interpersonal relationships, this being the important tool for managing a harmonious environment, showing empathy and a good coexistence with others and those who do not present these characteristics in their communication style they are at greater risk of developing inappropriate behaviors.

Keywords: Communication, communication styles, secondary level students.

Agradecer a Dios porque me brinda un día más de vida, por ser mi todopoderoso, mi refugio cuando me sentí frustrada, mi fortaleza para seguir adelante, por darme enseñanzas en la vida cotidiana, por brindarme una familia en la que puedo apoyarme, por todos mis logros y mi felicidad.

Dedico esta investigación con todo mi corazón a mi mamita María Rojas Quispe, por ser mi todo, mi mayor amor, por brindarme enseñanzas, apoyarme, aconsejarme, criarme. Siempre te amaré mamita hermosa, tu pérdida me dejó un vacío que no logro reparar, te llevaste la mitad de mi vida pero hago esto por ti, porque te lo prometí hasta el última día de tu vida, sé que desde el cielo seguirás sintiéndote orgullosa de tu nieta adorada, TE AMO INFINITAMENTE, besos al cielo mi reina, ERES MI TODO.

Dedico también este trabajo de investigación a mi madre Albina, gracias mami por tu apoyo, tu esfuerzo por sacarme siempre adelante y brindarme tantas enseñanzas, eres la otra mitad de mi vida, la única fortaleza que tengo para levantarme cada día, te debo tanto madre mía, muchísimas gracias por todo, te vas a sentir orgullosa de tu hija siempre, TE AMO MUCHÍSIMO.

A mi persona especial, por ser mi complemento, gracias por apoyarme en las buenas y en las malas, por ser mi brazo derecho, mi apoyo en los momentos más difíciles de mi vida, por comprenderme, brindarme esas ganas de continuar y no dejarme caer.

A mi docente, la Mg. Yesenia Retamozo Siancas muchas gracias por la paciencia para conmigo, ya que durante toda esta etapa me brindó las enseñanzas y herramientas posibles para que esta investigación saliera adelante.

A la Institución Educativa PNP "José Héctor rodríguez Trigoso" por permitir que esta investigación se desarrolle en sus instalaciones. Por el apoyo y colaboración brindada.

A la Srta. Milagros Huanca, por su apoyo y enseñanza respecto a los datos estadísticos, muchas gracias.

ÍNDICE

Pág.

RESUMEN **2**
ABSTRACT **3**
I. INTRODUCCIÓN **8**
1.1 Planteamiento del problema, determinación y formulación. **8**
1.2 Objetivos: **11**
1.3 Importancia y alcance de la investigación: **12**
II. REVISIÓN DE LITERATURA **14**
2.1 Antecedentes del estudio **14**
2.2 Base teórica **18**
2.2.1. Aspectos teóricos conceptuales sobre la comunicación: **18**
A. Definición de comunicación **18**
A.1. El proceso de la comunicación como un sistema **18**
B. Tipos de comunicación **20**
B.1 Comunicación verbal **20**
B.1.1 Características de la comunicación verbal **20**
B.2 Comunicación no verbal **21**
B.2.1 Características de la comunicación no verbal **21**
C. Estilos de comunicación **22**
C.1 Definición del estilo de comunicación asertivo **22**
C.1.1 Características del estilo de comunicación asertivo **23**
C.1.2 Importancia del estilo de comunicación asertivo en los adolescentes **25**
C.2 Definición del estilo de comunicación pasivo **26**
C.2.1 Características del estilo de comunicación pasivo **26**
C.2.2 Desventaja del estilo de comunicación pasivo **28**

C.3 Definición del estilo de comunicación agresivo 29

C.3.1 Características del estilo de comunicación agresivo……...…..29

C.3.2 Desventaja del estilo de comunicación agresivo……31

2.2.2. Rol de la enfermera en la comunicación. 32

2.3 Definición operacional de términos 34

III. VARIABLES 35

3.1 Variable..... 35

IV. MATERIALES Y MÉTODOS 36

4.1 Tipo y método de investigación 36

4.2 Diseño de investigación 36

4.3 Sede de estudio 36

4.4 Población, muestra y muestreo..... 37

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad. 39

4.6. Procedimiento de recolección y procesamiento de datos 40

4.7 Análisis estadístico 41

4.8 Consideraciones éticas 42

V. RESULTADOS 44

5.1 Presentación de tablas y/o gráficos y descripción de los resultados..... 44

VI. DISCUSIÓN 52

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 57

7.1. Conclusiones 57

7.2. Recomendaciones..... 58

7.3. Limitaciones..... 59

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 60

ANEXOS

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema, determinación y formulación.

La comunicación es el proceso que promueve un intercambio de palabras, información, idearios, aptitud creativa, que se suscita entre dos o más personas en un ámbito establecido, permitiendo forjar identidades personales, fortalecer nexos y el dialogo entre ellos.[1] Existen tres estilos de comunicación, agresiva, pasiva y asertiva. La primera se caracteriza por tener un dominio en otra persona; la segunda, se instaura cuando el individuo no exterioriza sus ideas y accede a las propuestas de otros, ocasionando una inhibición de sus propias necesidades y opiniones y la última, permite promover un dialogo eficaz, con respeto, seguridad, toma en consideración el parecer de los demás, expresa de forma clara y concisa lo que cavila, siente y observa.[2]

Por lo que, es de suma importancia fomentar las prácticas de comunicación asertiva en los adolescentes, generando así una relación beneficiosa con los demás. Esta, se realiza mediante habilidades verbales y no verbales para efectivizar un nexo positivo y óptimo, estableciendo un cambio de información saludable; además, de optar por una resolución oportuna de conflictos, discerniendo las necesidades de los presentes, tomando adecuadas decisiones, sin dejar pase a la manipulación; por ello, este estilo de comunicación mantiene un bienestar en el vínculo social y de no practicarlo conllevaría una iniciación precoz de actos violentos, impulsividad, baja tolerancia al fracaso, daño emocional, bajo rendimiento académico, entre otras.[3,4,5]

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), en el 2016 registró alrededor de 500 ataques o conminación de agresiones en colegios

(18 países a nivel mundial), haciendo referencia que el continente Sudamericano, tiene a los cinco países que presentan una eminente tasa de homicidios, mayormente, suscitados en los colegios[6]. El Ministerio de Salud (MINSA) reporta en el 2015, que 75 de cada 100 estudiantes, padecieron un tipo de coacción en reiteradas circunstancias por uno o varios compañeros, originando un impacto perjudicial muy marcado, en la autoestima, rendimiento escolar, habilidades sociales, sentimientos como ansiedad, vergüenza, tendencia suicida en la víctima y el agresor presenta dificultad para relacionarse y convivir con los demás.[7]

Algunas investigaciones evidencian condiciones para el desarrollo de la comunicación, como la realizada por Fones Silvina (2013), quien afirma que mantener una adecuada comunicación es fundamental para eludir pugnas escolares, esto proporciona un ambiente idóneo de convivencia, de lo contario, suscitaría un incremento en el anhelo de producir daño a la parte contraria, calificándose como violencia.[8] Asimismo, Zayas Jessenia (2016) concluye que al realizar un taller de intervención a los adolescentes, ellos se encontraban involucrados en múltiples situaciones en las cuales, existía la coacción grupal en las decisiones que tomaban, por lo que asiduamente presentaban una comunicación de estilo agresivo, desatando altercados entre ellos. Por ello, se consideró que con acciones de promoción de la salud sobre la asertividad y comunicación, esta población tomaría adecuadas decisiones, siendo consecuentes de sus acciones y desarrollando su autonomía. [9]

De esto, se tiene la relevancia de instaurar una comunicación saludable para la resolución de sus problemas sin hacer uso de violencia. En la Norma Técnica de salud para la Atención Integral de salud en la etapa de vida adolescente, se plantean temas educativos como la Salud Psicosocial, siendo la enfermera, en el ámbito escolar, quien cumple con la función de prestar

atención integral y de calidad, en la prevención y promoción de la salud a los estudiantes, es así que desde el primer nivel de atención desarrolla el tema de salud mental como habilidades sociales, entre estos conceptos se encuentra la autoestima, asertividad, toma de decisiones, comunicación, logrando disminuir las cifras de violencia que el Perú presenta.[10] Por consiguiente, es indispensable conocer los estilos de comunicación que practican los estudiantes, para proponer intervenciones adecuadas.

Durante las prácticas comunitarias, en los centros educativos se observó conductas violentas en algunos estudiantes, quienes en algunas ocasiones se reunían para insultarse con palabras soeces, realizando movimientos obscenos con las manos, mostrando los puños y otros estudiantes permanecían con la mirada baja, los docentes al percatarse de la situación, acudían y separaban a los grupos, haciendo que se dispersaran pero con el ceño fruncido.

Frente a ello, con lo planteado y redactado párrafos anteriores, llegamos a las siguientes interrogantes:

¿Los estudiantes saben cuáles son los estilos de comunicación? ¿Los estilos de comunicación que practican los estudiantes son los adecuados? ¿Los estudiantes conocen las consecuencias de no tener una buena comunicación entre compañeros? ¿Los estudiantes tendrán una buena relación entre ellos?

De lo previo plasmado se formula la siguiente interrogante a investigar:

¿Cuáles son los estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso”, 2019?

1.2 Objetivos:

Los objetivos formulados para la presente investigación son:

Objetivo General.-

- ✓ Determinar los estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso”, 2019.

Objetivos Específicos.-

- ✓ Identificar el estilo de comunicación que predomina en los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso”, 2019.
- ✓ Describir las características del estilo de comunicación asertivo en los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso”, 2019.
- ✓ Describir las características del estilo de comunicación pasivo en los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso”, 2019.
- ✓ Describir las características del estilo de comunicación agresivo en los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso”, 2019.

1.3 Importancia y alcance de la investigación:

Los adolescentes por sus características biológicas y de desarrollo, descubren un cambio en sus emociones, esto quiere decir, que se encuentran en un estado de inestabilidad, tanto personal y social; así mismo, al no comunicarse de forma óptima pueden desatar consecuencias como la violencia, deserción escolar, pandillaje, drogadicción, alcoholismo, vandalismo, entre otros.[9]

Por ello, entender los estilos de comunicación es de suma importancia, porque permite establecer límites y entender cómo se están comunicando los estudiantes, teniendo un enfoque de respeto, objetividad o pueden estar tomando una actitud diferente, la cual puede ser sumisa o autoritaria, trayendo consigo consecuencias negativas.

De tal forma que utilizar la comunicación a manera resolutiva de conflictos tiene una alta trascendencia, ya que esto, permitirá mejorar las relaciones interpersonales en el transcurso de su vida cotidiana y entorno en el que se desenvuelva el estudiante.[11]

Por tal motivo, la presente investigación permitirá comprender y optar una disposición reflexiva y crítica, sobre los estilos de comunicación que los estudiantes utilizan, ya que, según estadísticas existe una progresión de violencia en los adolescentes del Perú, siendo las inapropiadas prácticas de comunicación, uno entre los tantos componentes que delimitan esta cifra.

Agregado a esto, los resultados que se obtuvieron servirán para brindar información a las autoridades de la Institución Educativa, sede en donde se

desarrolló la investigación, para permitir ser un antecedente y se pueda proyectar, en la posterioridad, tácticas de solución, como un programa de intervención que los estudiantes sean los intérpretes de ello y se promueva el adecuado estilo de comunicación, logrando que mejoren su convivencia, además, en su futuro profesional podrán acoplarse a cualquier equipo de trabajo, teniendo mayores oportunidades laborales.

Asimismo, se podrá plantear políticas de promoción de la salud, donde la enfermera escolar juega un papel importante proponiendo alternativas de solución en temas educativos e intervenciones para el cuidado integral de la salud, logrando el bienestar de los estudiantes, así como mejorar sus habilidades sociales, teniendo como piedra angular un estilo adecuado de comunicación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes del estudio.

Antecedentes Internacionales.-

Torres Sergio, 2018, realizó una investigación sobre "Estilos de crianza y su relación con las habilidades sociales en adolescentes", en Ecuador. El método de estudio fue cuantitativo correlacional de corte transversal, se trabajó con la población, los cuales fueron 70 estudiantes. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert modificada, llegando a la siguiente conclusión:

> "Aquellos adolescentes que presentaron un bajo porcentaje en los niveles de habilidades sociales, sobre todo en la comunicación, llegaron a presentar problemas como el embarazo precoz, alcoholismo, drogadicción, violencia, entre otros".[12]

Corrales Alejandra y colaboradores, 2017, en su artículo "Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un Programa para desarrollar habilidades para la vida", en México. El método fue descriptivo, participaron 37 estudiantes, los instrumentos utilizados fueron el índice de reactividad interpersonal y el registro de frecuencia de conductas, llegando a la siguiente conclusión:

> "Se obtuvo una disminución en los estilos de comunicación pasivo y agresivo, teniendo un cambio positivo en la conducta de los estudiantes. El programa educativo logró mejorar el derecho de opinión, además, fomenta estrategias para las habilidades sociales".[13]

Condori Guzmán, 2017, realizó un estudio sobre “La comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes – estudiantes (de 5to y 6to de primaria de la Unidad Educativa Tiahuanacu “A”)”, en Bolivia. El método de estudio aplicado fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, transeccional, se trabajó con una muestra, 60 estudiantes y 6 docentes. La técnica utilizada fue la observación y encuesta, el instrumento fue la lista de cotejo, llegando a la siguiente conclusión:

> “La comunicación identificada entre docentes y estudiantes fueron entre pasiva y agresiva, esto ocasiona indisciplina, falta de seguridad al comunicarse, siendo negativo en su desarrollo, evidenciándose en sus bajas calificaciones y relaciones entre sus compañeros”.[14]

Tustón María, 2016, elaboró una investigación sobre “La Comunicación Familiar y la Asertividad de los adolescentes de noveno y décimo año de educación básica del instituto tecnológico agropecuario Benjamín Araujo del Cantón Patate”, en Ecuador. El método de estudio fue de tipo cualitativo y cuantitativo correlacional, de corte transversal, se trabajó con una muestra de 95 estudiantes quienes respondieron a los criterios de selección de la población formada por 180 estudiantes. La técnica fue la encuesta y el instrumento una Escala de comunicación Padres – Adolescentes, la autora llegó a la conclusión:

> “La mayoría de adolescentes encuestados practican un estilo de comunicación no asertivo, esto indica un incorrecto manejo de la asertividad, lo que provoca dificultades en su actuar diario y entorno”.[15]

Antecedentes Nacionales.-

Aguilar Marisela, 2018, elaboró una investigación sobre "Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018", el método de estudio aplicado fue cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal. Se trabajó con la población de 90 docentes, la técnica fue encuesta y el instrumento la escala Likert modificada llegando a la siguiente conclusión:

> "Aquellos que utilizaban el estilo de comunicación asertivo tuvieron un vínculo significativo con las relaciones interpersonales, exteriorizando sus ideales, además de tener un entorno óptimo". [16]

Salas Ada, 2017, desarrolló un estudio sobre "Influencia de la comunicación interpersonal en la violencia contra la mujer en las alumnas de la Facultad de Psicología, Relaciones industriales y ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa año 2017" el método de estudio aplicado fue cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal, en donde la técnica de muestreo para dicha investigación fue no probabilístico estratificado por conveniencia, obteniendo una muestra de 321 alumnas de la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert, llegando a la siguiente conclusión:

> "Al tener una inadecuada comunicación desenlaza consecuencias, como la violencia psicológica, que presenta una elevada envergadura a comparación de las demás, porque involucra a la víctima y al agresor, con un estilo inapropiado de comunicación." [17]

Cruzado Angelita, 2016, realizó una investigación sobre "Estilo de comunicación familiar predominante en los hogares de los estudiantes de secundaria de la I.E "Excelencia College" de Túcume, 2016" el método del estudio fue cuantitativo, descriptivo, se trabajó con la población, con un total de 297 sujetos con edades que comprendían entre los 11 y 17 años. La técnica fue encuesta y el instrumento un cuestionario, en donde llega a la siguiente conclusión:

> "Los estudiantes presentan un nivel medio del estilo de comunicación pasivo y medio – bajo, el agresivo, evidenciándose en su actuar con un resultado negativo ya que no manifiestan sus ideales, teniendo una convivencia pasiva y agresiva."[18]

Ojeda Rosa, 2013, elaboró un estudio sobre "Estilos de comunicación que practican los estudiantes de Enfermería entre sus pares durante su convivencia académica en la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la UNMSM 2013", el método de estudio aplicado fue cuantitativo, nivel aplicativo, descriptivo simple de corte transversal. La técnica de muestreo fue probabilístico estratificado, obteniéndose una muestra de 60 estudiantes del primer y segundo año de estudios, la técnica fue la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert modificada, llegando a la siguiente conclusión:

> "Los estudiantes mostraron un estilo de comunicación no asertivo, acarreando efectos negativos en sus relaciones interpersonales y futuro ámbito profesional".[19]

2.2 Base teórica

2.2.1. Aspectos teóricos conceptuales sobre la comunicación:

A. Definición de comunicación

La comunicación es un proceso enrevesado, multidisciplinario, que presenta un índole material, social, anímico, interpersonal, que se desarrolla en un ámbito dado, fomentándose una intervención activa y participativa entre dos o más personas[1], además, desempeña un papel de suma importancia en las relaciones interpersonales ya que es una necesidad vital, forjando identidades de manera individual y colectiva.[2]

A.1. El proceso de la comunicación como un sistema

La comunicación es una compleja estructura, debido a que contiene pasos para una organización adecuada, permitiendo mantener entrelazadas sus partes, constituyendo un total o global. Esto se pormenoriza en varios pasos, los cuales son:

- **Idea del mensaje.-** Es el inicio de toda comunicación, se da cuando una persona presenta una idea o información que desea expresar a otro individuo mediante el uso de un lenguaje verbal y no verbal.

- **Codificación o cifrado.-** En este punto, la idea que se tiene, se convierte en mensaje, ya que el emisor utiliza alegorías, números, palabras, figuras, las cuales siguen un mismo sentido y orientación. Esta codificación se encuentra elaborada por las destrezas, conocimientos de

quien va a remitir el mensaje, como valor final se obtiene el mensaje deseado y este se puede transmitir de manera verbal y no verbal.

- **Transmisión.-** Hace alusión al canal, por el cual se va a transmitir la información para llevar a cabo una comunicación eficaz. Existen diversos tipos de canales, entre ellos, de forma oral, escritos por memorándum, mensajes virtuales, correo electrónico y llamadas telefónicas.

- **Recepción.-** Hace referencia al receptor, quien será el sujeto o un grupo de personas, quienes recepcionarán el mensaje.

- **Decodificación.-** En esta fase el receptor toma la determinación de admitir o refutar el mensaje, luego de haberlo decodificado. Esta información tiene que ser entendible de forma evidente y lacónica, tomando en consideración las habilidades y destrezas precedentes del receptor.

- **Utilización.-** El receptor al tener la información, dará un concepto al mensaje, con la capacidad de suscitar reacciones en él, como por ejemplo, una modificación en su proceder, también, tomar decisiones con osadía permitiendo una retroalimentación.

- **Retroalimentación.-** Es en esta fase que el receptor se transforma en un actual emisor, ya que éste tiene que retornar el mensaje a quien en principio era el emisor, por ello, es de suma importancia debido a que ambas partes pueden exteriorizar la información que desean, estableciendo así un ciclo de la comunicación. [20]

B. Tipos de comunicación

Se estipulan dos tipos de comunicación los cuales se dividen en:

B.1 Comunicación verbal

Es aquella que consiste en la difusión de mensajes, expresándose principalmente, a través de palabras. Se transmite de forma hablada, es más rápida, donde coexistirá un mensaje de retorno, proporcionando una elevada información que se brinda en una duración acotada. También, se emite de estructura escrita y el contenido del mensaje es más escueto y austero.[21]

B.1.1 Características de la comunicación verbal

- Tono de voz: Hace referencia a los timbres de voz, que son provocadas por las cuerdas vocales, tanto agudas como graves, durante la expresión oral, dando lugar a una dicción clara.

- Libertad de expresión: Hace alusión a toda manifestación de idearios, pensamientos, información o emociones por parte de la persona de manera autónoma en su ateneo social en un designado lapso y espacio.

- Respeto de derecho: Se da en un ámbito social, donde el emisor entabla un dialogo con el receptor, fortificando el vínculo comunicativo de ambas partes, a través del respeto de opiniones y derechos. [21]

B.2 Comunicación no verbal

En la comunicación no verbal, se emiten mensajes de manera autónoma a las palabras, esto se puede constatar, a través, de las expresiones faciales, ademanes, postura corporal, tono de voz, contacto visual y roce físico.[21]

B.2.1 Características de la comunicación no verbal

- Expresiones faciales: Es aquella entonación que se añade al lenguaje y completa el sentido del mensaje no verbal, mediante ademanes del rostro como fruncir el ceño, bostezar, apretar los labios

- Ademanes: Son aquellos movimientos que se efectúan con los miembros superiores e inferiores, estos actos recalcan el mensaje verbal que se está exteriorizando, puede ser de modo rápido, lento, repetitiva o rítmica, reflejándose con golpear los dedos en una superficie, balanceando el cuerpo sobre las piernas, golpear los talones contra el piso, todo ello facultará determinar el estado emocional que presenta la persona.

- Postura corporal: Es la posición que representa el cuerpo y las extremidades, expresando la forma que la persona pueda encontrarse, además, el emplazamiento de los brazos, determinan una interacción, ya que de forma abierta refleja una aceptación en el diálogo, en cambio, el cruce de ellos rechazan la relación que se pretenda realizar.

  Por ejemplo, una persona que se encuentre de pie de forma encorvada, cabizbajo, irradia apatía, actitud inhibida. De lo contrario, si la persona se encuentra con el cuerpo erguido más no rígido, exterioriza interés y es receptivo al mensaje que se quiera enviar.

- Contacto visual: Es aquel elemento no verbal que constituye una mayor envergadura, además, es el medio por el cual se recolecta los mensajes de otros individuos, logrando una óptima condición para generar una relación con los demás; sin embargo, si el contacto visual es sostenido, fijo, podría aparentar un tipo de intimidación.[21,22]

C. Estilos de comunicación

Las personas como seres comunicativos, tienen peculiares formas de expresarse, por lo que depende de la disposición, contacto y tino que tengan durante este proceso, por ello, se presentan tres estilos de comunicación los cuales son: asertivo, pasivo y agresivo.[22]

C.1 Definición del estilo de comunicación asertivo.-

Es una actuación en donde se logran establecer vínculos sociales con mayor facilidad, desarrollando adecuadas relaciones interpersonales, debido a que los adolescentes manifiestan sus emociones, pensamientos de forma apropiada, respetuosa y directa ante el receptor, sin tener que sobre poner sus ideales, permitiendo así un mayor control en sus habilidades de socialización con otras personas, aceptan sus errores y efectúan soluciones para el problema.[22]

Por ello, este estilo de comunicación mengua y elude complicaciones que se puedan presentar, por ejemplo, el bullying, violencia, ataques personales, entre otros, todos ellos como secuela de una inadecuada comunicación.[23]

C.1.1. Características del estilo de comunicación asertivo.-

Dentro de las características que el adolescente desarrolla, se encuentran:

- Libertad de expresión: Expresa sus ideas, emociones sin pavor ni dudas, ejecutándolo con respeto, de modo claro, sin ánimo de ofender, ni juzgar a otras personas, tiene la disposición para aceptar y negar aquellos actos o respuestas. A su vez, se suscita una mejor relación en su círculo social, ya que son más seguros en su proceder, realizan actos más significativos, no generan sentimientos de culpa, ni ansiedad, si no por el contrario, forjan un buen equilibrio emocional y una adecuada autoestima, debido a que la persona no siente ánimos de supremacía ni sumisión, además, controla el ambiente en el cual se encuentra, logrando tomar decisiones claras y lacónicas, solucionando de forma óptima cada obstáculo que se le presente durante el camino. [24]

- Contacto Visual: Presenta una mirada perseverante para que se establezca un conveniente lazo de comunicación, exteriorizando seguridad en sus palabras e interés en lo que le dicen, lo cual favorece el vínculo afectivo entre sus amistades y familiares, impulsando una mayor confianza para la comunicación debido a que se muestra un interés continuo durante el proceso de la interacción, creando un ámbito fetén para sí mismo y los demás.

- Expresión facial: El rostro se encuentra relajado, reluciendo sonrisas sin tensión, esto indica disposición por el tema en curso, así mismo, realiza movimientos de modo afirmativo para expresar discernimiento de lo que le comunican.

Quienes presentan una expresión facial adecuada facilitan un correcto entendimiento y viabilidad para la comunicación favoreciendo adecuadas relaciones interpersonales induciendo una actitud favorable con los demás.

- Ademanes: Es todo aquello que la persona puede exteriorizar con sus miembros superiores e inferiores para enfatizar el mensaje que se quiere decir, además que se permite expresar el estado emocional.
  Cuando los individuos asertivos realizan movimientos del cuerpo humano, manifiestan también una manera de comunicarse, las manos reposadas simbolizan sosiego, cuando se movilizan en coordinación con lo que se explica, es para recalcar, estos movimientos van a generar una mayor comprensión del mensaje, además de presentar una mejor relación de confianza con los demás.[25]

- Tono de voz: Conserva una entonación de voz adecuada, la cual es cálida, relajada, difunde confianza y seguridad en lo que se dice. Además, tiene una pausa en sus conversaciones para considerar aquellos signos de puntuación, lo cual favorece un mayor entendimiento. Al vocalizar bien y despacio, se tiene una mejor dicción, ritmo, además de ser entusiasta, permitiendo promover un clima favorable, armonioso y sin ánimos de conflictos.

- Postura: Presenta una postura de acercamiento, erguida, firme, sin intimidar a la otra persona, ni ofender, se coloca de lado, en forma diagonal a la persona para sostener una adecuada atención y comunicación.
  Esto indica una actitud de convicción, confianza, respeto, empatía, connota tranquilidad, y se refuerza la coherencia del mensaje.[22]

- Respeto de derechos: Es aquella en donde se respeta el derecho de las demás personas sin dejar de lado el suyo, sobre todo, en la opinión de ideas haciéndolo de manera adecuada, sin ocasionar conflictos, fomentando así, una adecuada comunicación con sus pares.[26]

C.1.2 Importancia del estilo de comunicación asertivo en los adolescentes.-

La trascendencia de este estilo de comunicación radica en que apela, sobre todo, al afecto, durante sus relaciones, tanto familiares como sociales. En los estudiantes genera mayor relevancia en el nivel educativo debido a que pueden resolver sus debates de forma adecuada, menguando el nivel de estrés, promoviendo sus habilidades personales y sociales, teniendo una mejor autoestima, optimiza el rendimiento académico y utilizan situaciones que se le presenten para generar estándares en donde se promocione la capacidad interactiva entre sus pares. [27]

Las adolescentes que practican este estilo de comunicación son capaces de exteriorizar con viabilidad lo que sienten o piensan, sin causar daño a los demás, resuelven los conflictos que se le puedan presentar con mayor experticia y destreza, además, tienen una óptima relación interpersonal sin imponer, ni dominar a otras personas. Así mismo, tienen habilidades que en un futuro, los favorecerá en sus ámbitos laborales, adaptándose al contexto y situación en que se puedan encontrar. [28]

C.2 Definición del estilo de comunicación pasivo.-

En este estilo, las personas tratan de no exteriorizar sus ideales ni sentimientos ya que presentan un pavor marcado, vergüenza ante el parecer de los otros, además del rechazo, se evitan los riesgos, es por esto que la persona permite la manipulación de los demás, motivo por el que anteponen las necesidades de otros antes de las propias, ante ello, es que mantienen enojo con su propio ser porque identifican que los demás se aprovechan de ellos y les ocasiona molestia.[28]

Dentro de sus emociones, son personas inseguras, no muestran contundencia en sus acciones ni empeño, cuando se encuentran frente a las personas que son agresivas en su actuar, muestran sumisión.

Esta actitud, la presentan normalmente desde la infancia, que quizás fue aprendida como un patrón de conducta repetitivo y esto se seguirá mostrando en un corto, mediano y largo plazo. [29]

C.2.1 Características del estilo de comunicación pasivo.-

Dentro de las características que el adolescente presenta se encuentran:

- Libertad de expresión: Logra expresarse de manera condicionante, la gran mayoría de veces no exteriorizan sus ideales por diferentes motivos, entre los cuales, se encuentra el pavor a la abyección, temor con quien se está comunicando, acarreando una frustración, ya que no dan a relucir lo que desean, presentan una autoestima baja, enojo consigo mismo, a consecuencia de dejar que los demás se expresen por sobre él o ella, con una actitud aprovechada por otros. Esto puede

ser pernicioso también en la salud mental, haciendo referencia a la relación interpersonal y la salud biológica, porque presentan problemas de salud, como enfermedades gastrointestinales, cefaleas intensas, entre otros.

- Contacto Visual: No habitúa mirar a los ojos de la persona a quien se dirige y si lo efectiviza le cuesta mantener este contacto visual, colocando su visualización a otro lado o mirando hacia abajo, esquivando miradas, representando una falta de confianza marcada en sí mismo, lo que genera una desvalorización de sus propios ideales, presenta sentimientos de ansiedad, depresión, acarreando una baja autoestima.

- Expresión facial: Presenta una sonrisa atemorizada, con el rostro serio, exteriorizando una sudoración facial, usualmente indica una afirmación con el rostro y de esta manera evita el uso de las palabras, generando una inadecuada comunicación con su vínculo social.

- Ademanes: Presenta nerviosismo en los miembros superiores e inferiores, existe sudoración de manos, con el uso excesivo de las mismas, expresando intranquilidad e inseguridad.

- Tono de voz: Tiene una modulación baja de la voz, el intercambio de palabras es carente, la elocuencia de las palabras son entrecortadas, esto impide entender lo que la persona desea revelar, por ello no suelen tomarse en cuenta sus opiniones, generando insatisfacción, desasosiego y frustración.

- Postura: Si la persona se encuentra de pie mantiene una postura de lado, tensa, reducida, alejada. En cambio, si se encuentra sentado suele encorvar la columna vertebral, ladea la zona del cuello y cabeza expresando una actitud de tristeza, pavor, malestar físico general, como dolores musculares, debilitamiento, dificultando que la persona pueda expresarse de manera fluida.

- Respeto de derechos: Las personas que practican el estilo de comunicación pasivo, respetan los derechos de los demás, entre estos, el derecho de opinión; sin embargo, al no expresar sus ideales, no respetan sus propias opiniones ante las personas ocasionando que los demás realicen lo mismo. [22]

C.2.2 Desventaja del estilo de comunicación pasivo.-

En el estilo de comunicación pasivo, los adolescentes no suelen exteriorizar lo que piensan o sienten por diversos motivos, esto genera desventajas tanto a nivel personal como social, por lo que presentan poca determinación en ellos mismos al tomar una decisión, baja autoestima, conllevando que los demás opten por manipularlos y ellos no se defienden.

Aquellos que practican este estilo no presentan un reconocimiento a nivel social, a causa de no hacerse respetar y tampoco sus opiniones, presentan una ineptitud ante alguna situación, con enojo, frustración, además de una incapacidad adaptativa ante un equipo.

Las consecuencias que ellos conllevaran a lo largo de la vida, será sobre todo, la inhibición de su comportamiento pero llamarán la atención con otras acciones, algunas veces, ellos, al tener un comportamiento reprimido

pueden generar un tipo de violencia contra ellos mismos o contra quien lo domina, teniendo un fatídico final como un suicidio u homicidio. [28]

C.3 Definición del estilo de comunicación agresivo.-

Este estilo, se caracteriza por ser todo lo contrario al estilo de comunicación pasivo, ya que aquellos que lo practican, si expresan sus ideas, emociones pero se ven reflejados de forma imponente, autoritaria, con el afán de conseguir sus objetivos a cuesta de los demás.

Las personas que ejecutan este estilo de comunicación, normalmente sobrevaloran todo que lo expresan, por lo que no toman en consideración la opinión de los demás y mucho menos dejan que influya por sobre ellos, cuando sienten que esto suscita un impacto, actúan de forma hostil, humillante, teniendo un pseudo dominio ante los demás. [30]

Ellos recurren a las prácticas de palabras hirientes como insultos, amenazas, burlas, apodos, altanería ante los demás, generando muchas secuelas de las cuales se encuentra la violencia, interrupción en sus relaciones interpersonales, debido a que un apodo desagradable genera incomodidades en la otra persona, dañándola y este proceder se verá intensificado en su actuar diario acarreando un desenlace nocivo a futuro. [19]

C.3.1 Características del estilo de comunicación agresivo.-

Dentro de las características que el adolescente desarrolla se encuentra:

- Libertad de expresión: Exteriorizan sus ideales de forma imponente, no permiten que los demás sobrepasen por encima. Normalmente piensa y

siente que tiene la razón o que sus pensamientos son los apropiados, por ello, tiene la necesidad de defenderse a toda costa, ocasionando que sean personas prepotentes, altaneros, sarcásticos, presentan acciones perniciosas de las cuales generan conflictos interpersonales, muestran una imagen inadecuada de su personalidad, suelen encontrarse con problemas de ira, pérdida del control de sus emociones, por lo que, generan daño a los demás, desmoronando sus relaciones de amistad y su vínculo social. [31]

- Contacto Visual: Mantiene una mirada tirante, penetrante, directa, profunda tratando de generar intimidación ante los demás, sintiéndose que tiene la razón. Lo que dificulta establecer una comunicación efectiva.

- Expresión facial: Sostiene un rostro serio, frunce el ceño, se acerca al rostro de la otra persona para generar intimidación, tensión. Suelen expresar emociones perniciosas con el rostro, agresividad, conllevando una manipulación y humillación, destruyendo su vínculo social.

- Ademanes: Tiene un movimiento de miembros superiores e inferiores para exteriorizar negatividad ante lo que le dicen, cuando quiere expresar algo, señala con el fin de decretar, cierra el puño, generando pavor en los demás. Para hacer respetar lo que él piensa, enfatiza los mensajes de manera negativa con el movimiento de los miembros del cuerpo. [32]

- Tono de voz: Presenta una modulación de voz elevada, que tiende a gritar para generar pánico en otras personas y de esta manera lograr sus objetivos, tiene una voz fría. No tiene pausas entre sus conversaciones porque siente que pierde la autoridad, propaga incomodidades para con los demás, por lo que, los otros, prefieren quitarlo de su vínculo social,

suscitando una elevada incomodidad en la persona que practica este estilo de comunicación, afectando su autoestima, además, pierde el control de sus emociones.[33]

- Postura: Posee una postura erguida, rígida, arrogante, engendrando intimidación ante los demás, muchas veces, tienen el cuerpo orientado hacia delante, invadiendo el espacio básico del receptor.
  El acercamiento que presenta, indica una invasión de espacio al receptor, pueden mostrar firmeza excesiva en sus decisiones, orgullo, arrogancia, lo que va a conllevar un obstáculo en la relación con los demás. Por lo que pierde oportunidades a nivel escolar y laboral en un futuro.

- Respeto de derechos: Las personas que practican el estilo de comunicación agresivo no respetan los derechos de los demás, empezando por el respeto de opinión. Cuando algo no resulta como desea, utiliza la fuerza o agresión verbal para imponer sus ideales.[20]
  Esta persona antepone sus opiniones y deseos antes de los demás, al expresarse lo realiza de forma descontrolada, no escucha la opinión de los demás lo que genera incomodidades, pavor, por ello pierden la confianza y el trato adecuado con los otros, no pretenden enmendar los conflictos, por lo que genera dificultad en la adaptación social.[22]

C.3.2 Desventaja del estilo de comunicación agresivo.-

La comunicación agresiva, se caracteriza principalmente porque la persona satisface sus necesidades sin importar la de los demás, utilizando acciones como la intimidación mediante diversos recursos, ya sean amonestaciones verbales o no verbales, ira, crítica, hostilidad, entre otras.[34]

Ellos suelen perder el dominio de la situación con facilidad por lo que recurren a una actitud violenta, dañando a los demás que se encuentran a su alrededor, no presentan empatía; además, cuando expresan su opinión lo realizan con enfado, de modo efímero y desmesurado, sin dejar espacio para el diálogo, no se hacen cargo de las secuelas que sus acciones puedan conllevar. [32]

En un futuro, cuando la persona llegue a otra etapa de la vida, será embarazoso manejar la parte laboral, ya que con este estilo de comunicación perderá su círculo social, deteriorando sus relaciones interpersonales, además, estas acciones podrían acarrear diversas consecuencias a nivel físico como mental, por ejemplo, presentar una actitud violenta, trastornos mentales, entre otras. [28]

2.2.2. Rol de la enfermera en la comunicación.

La enfermera como profesional de la salud, brinda una atención integral en las distintas etapas de vida, con sus conocimientos científicos, cuidados humanizados que realiza; además, considera a cada persona como un ser holístico; de esta manera la implicancia de su trabajo en la promoción de la salud y prevención de enfermedades en donde considera distintos contextos, los cuales tienen como propósito mejorar el estilo y calidad de vida, contribuyendo de esta manera en su labor con el bienestar de todas las comunidades.[35]

Por tal motivo, la comunicación es sumamente importante al establecer el cuidado porque posibilita la relación con las personas, creando un ambiente de empatía, confianza, que permite intervenir de manera oportuna. Virginia Henderson, en su teoría de las 14 necesidades básicas, refiere que los seres

humanos tienen el menester de comunicarse con los demás para expresar sus emociones, ideas, logrando una convivencia más saludable con sus pares; por ello, la enfermera capta a sus pacientes con una comunicación asertiva promoviendo un cuidado óptimo.[36]

Asimismo, Nola Pender en su Modelo de Promoción de la Salud (MPS), enfatiza las labores de enfermería en el primer nivel de atención, para alcanzar el bienestar del ser humano, a través de estilos de vida saludable, evitando que lleguen a un estado de enfermedad, además, logra una respuesta positiva en el futuro de las personas. Por ello, es importante recalcar este MPS porque permite realizar intervenciones en los factores cognitivos perceptuales que pueden modificarse dependiendo de las condiciones situacionales, personales e interpersonales, es ahí que la enfermera como profesional capacitada brinda pautas o estrategias para fomentar este cuidado óptimo, motivándolos y generando una buena salud.[37]

En la ley N°27669, ley del trabajo de la enfermera(o), artículo 7° de las funciones realizadas, hace mención la labor de enfermería en las Instituciones Educativas, [38] teniendo en consideración que los adolescentes son una población vulnerable ante los cambios porque se encuentran formando hábitos y competencias nuevas. El MPS, destaca el cuidado enfermero para promover estilos de vida saludable y según indica la Norma Técnica de atención Integral de la salud en la Etapa de vida Adolescente, actualmente vigente, aplicada en el primer nivel de atención, con la finalidad de atender a esta población abarcando distintos temas como la salud bucal, ocular, corporal, salud mental para la prevención de conductas de riesgo, porque permite:

- Realizar un tamizaje de violencia

- Aplicar aquellos cuestionarios en los que se evalúan las habilidades sociales, en donde una de ellas es la comunicación.

- Identificación de los factores de riesgo que presentan los adolescentes de manera individualizada y sus factores protectores para poder trabajar en esto y así evitar conductas de riesgo.[10]

2.3 Definición operacional de términos

Estilos de comunicación: Aquellas expresiones que refieren los estudiantes en sus relaciones interpersonales de forma cotidiana durante su estancia escolar, se manifiestan mediante expresión facial, contacto visual, ademanes, tono de voz, postura corporal, libertad de expresión y respeto de derechos. Estos se clasifican en:

- **Estilo Asertivo:** En este estilo, el estudiante expresa sus ideas, pensamientos, de forma libre, directa, clara, respetando los derechos de los demás.

- **Estilo Pasivo:** El estudiante que utiliza este estilo, es aquel que no puede expresar sus ideas, pensamientos, emociones de forma libre, ni clara, tienen una inhibición en su actuar.

- **Estilo Agresivo:** Expresa los pensamientos, emociones, de forma imponente, con ánimo de intimidar a los demás, porque cree tener la razón en lo que dice, piensa y hace. No respeta los derechos de los demás.

Estudiantes del nivel secundario: Escolares del segundo grado de secundaria, de ambos sexos, que se encuentren matriculados y asistan regularmente a las clases de la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso”.

III. VARIABLES

3.1 Variable.

Identificación de la variable: Estilos de comunicación de los estudiantes (ver anexo A)

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1 Tipo y método de investigación

La presente investigación corresponde a un estudio de tipo cuantitativo debido a que basa sus antecedentes en hechos empíricos, además la variable puede ser medida y cuantificada.

Hernández Sampieri, refiere que en los estudios descriptivos se detallan las situaciones o sucesos, características sometidas a análisis, asimismo, recoge información de forma independiente sobre la variable ya que es su objetivo, además, logran ser una base para futuras investigaciones correlacionales.[39]

4.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental porque menciona las características de la variable en mención sin manipulación alguna por parte del investigador; es transeccional, dado que se recolectaron los datos durante un tiempo y espacio determinado, además, es descriptivo ya que la información será descrita para informar los resultados obtenidos sobre los estilos de comunicación.

4.3 Sede de estudio

La presente investigación se desarrolló en la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", cuya instalación se encuentra ubicada en el distrito de San Martín de Porres, Avenida San Germán Aguirre, pertenece a

la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02. Esta Institución Educativa es mixto, de nivel secundario, solo turno diurno, de tipo pública.

La Institución Educativa es el núcleo académico fundamental que enseña y prepara a los estudiantes, con la finalidad de alcanzar una formación integral para el futuro del país, haciendo del estudiante un mejor profesional.

Con respecto a su infraestructura, cuenta con dos pisos de material noble, en el primer piso, se encuentra la dirección, subdirección, sala de reunión de maestros, oficinas académicas, sala de espera para visitantes de la I.E, área de recepción, además, las aulas debidamente equipadas, un patio principal para ceremonias con un busto de Rodríguez Trigoso, baños, en el segundo piso están las aulas y baño, al lado, se encuentra un patio recreativo, canchita de futbol y tienda escolar. Tiene una plana docente calificada y específica para cada asignatura, incluyendo su plan de tutoría.

El promedio de estudiantes por sección es de 28 alumnos, por grado hay entre dos a cuatro secciones enumeradas con letras del abecedario, las clases fueron de forma presencial en un solo turno, de 7:30 am a 3:30 pm.

4.4 Población, muestra y muestreo.

Para el presente estudio se consideró a los estudiantes de la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso” del segundo grado de secundaria, que cuenta con secciones “A” y “B”, conformado por 33 y 28 estudiantes respectivamente, haciendo un total de 61. Cabe resaltar que no se pudo trabajar con toda la secundaria porque se presentaron factores

externos a la investigación, permitiendo que solo el segundo grado de secundaria estuviera disponible para aplicar el estudio.

Por ello, se realizó la técnica de muestreo probabilístico, calculando el tamaño de muestra mínima estadísticamente significativa de 52 estudiantes, teniendo en consideración un nivel de confianza en los resultados del 95%, con un margen de error del 5%. (Ver anexo B)

Los estudiantes que participaron de la investigación fueron en total 54, quienes respondieron a los criterios de selección, además, el tamaño de muestra cumple con lo mínimo exigido para los parámetros de nivel de confianza y margen de error expuestos.

Criterios de inclusión

- Varón o mujer
- Estudiantes del segundo grado de secundaria.
- Estudiantes debidamente matriculados en el año académico 2019
- Que acepten participar en el desarrollo de la investigación.

Criterios de exclusión

- Quienes no cuenten con el consentimiento informado firmado por los padres de familia o tutor responsable.
- Quienes no firmen el asentimiento informado.
- Estudiantes que no se encuentren al momento de la evaluación debido a otras actividades académicas.

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.

En el presente estudio la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario con escala tipo Likert modificada (ver anexo C), la cual presentó el objetivo de obtener los datos necesarios sobre los estilos de comunicación que predominan en los estudiantes.

El instrumento estuvo estructurado de acuerdo a los objetivos y variable que respondan al estudio, conformada por partes las cuales fueron el título, introducción (en esta parte se colocó la presentación de la autora, brindó la finalidad del estudio y solicitó la participación de los estudiantes), instrucciones, datos generales y el contenido propiamente dicho, que contuvo 21 enunciados por cada indicador de los estilos de comunicación tanto positivos como negativos.

Los estilos de comunicación se dividieron en dimensiones las cuales fueron asertivo, pasivo y agresivo, de los cuales se sub dividieron en 7 indicadores, los cuales fueron libertad de expresión, expresión facial, ademanes, tono de voz, postura corporal, contacto visual y finalmente respeto de derechos, se colocó un enunciado por cada indicador.

Fue validado por el juicio de expertos, quienes conformaron un grupo de 8 docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, quienes laboran en el área de Salud Mental y Psiquiatría, Salud del niño y adolescente, Psicología, Investigación en enfermería, brindando sugerencias para el mejoramiento del instrumento, las cuales fueron tomadas y se modificaron aquellas observaciones.

Los resultados obtenidos se procesaron en una tabla de concordancia, llamada prueba binomial, para determinar la validez, obteniéndose el valor final de P igual a 0.008 el cual es menor de 0.05 (valor establecido), por ello se determina que el nivel de concordancia fue significativa, obteniéndose que el instrumento es adecuado. (Ver anexo D)

También se realizó una prueba estadística para la confiabilidad llamada Coeficiente de Alfa de Crombach, del cual se obtuvo un resultado de α igual a 0.78, por lo que se concluye que el instrumento es altamente confiable. (Ver anexo E)

4.6. Procedimiento de recolección y procesamiento de datos

Se inició el proceso de recolección de datos en el mes de Setiembre del 2019, empezando con la realización de los trámites correspondientes, entre los cuales, se gestionó la carta de presentación a la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, se envió la solicitud al Director de la I.E, con la documentación respectiva, obteniéndose la autorización para el desarrollo de la investigación.

Posterior a ello se coordinó con los Directivos de la I.E. para la verificación de los horarios de tutoría y danza, en las que se aplicó el cuestionario y recolección de datos. Además, en los cuadernos de control se envió el consentimiento informado a los padres de familia para solicitar la autorización de la participación de sus menores hijos en el estudio.

El 02 de Octubre del 2019, previa coordinación interna con los docentes de las aulas, se inició con la explicación de la Investigación, recolectando el

consentimiento informado firmado por los padres, además, de la participación activa y voluntaria de los estudiantes mediante el asentimiento informado, se entregó el instrumento a los participantes, con un tiempo de 15 a 20 minutos.

Para el procesamiento de los datos, las respuestas primero se procesaron de forma manual por paloteo para establecer parámetros, luego se realizó un promedio aritmético a los puntajes determinando los enunciados. (Ver anexo F)

- Puntaje Total ≥ 3: Adecuado
- Puntaje total < 3: Inadecuado

Asimismo, se utilizó Microsoft Excel, para realizar la tabulación digital mediante cuadros estadísticos, tablas de doble entrada, esto fue un apoyo para el análisis de los estilos de comunicación y valor final de la variable.

4.7 Análisis estadístico

Seguidamente del recojo de datos, se diseñó un libro de códigos para los datos generales y enunciados, además de una tabla de matriz para asignar un valor a cada ítem de respuesta. Siendo de 1 a 4 puntos.

Enunciados positivos: Siempre (4), Casi siempre (3), Casi nunca (2), Nunca (1)

Enunciados negativos: Siempre (1), Casi siempre (2), Casi nunca (3), Nunca (4)

Asimismo, se realizó un promedio aritmético a los puntajes por cada grupo de enunciados de nivel de comunicación asertivo (enunciados positivos), pasivos y agresivos (enunciados negativos). (Ver anexo F)

Los resultados fueron desarrollados en tablas y presentados en gráficos, se llevó a cabo el análisis de forma descriptiva e interpretación, basado y fundamentado en los antecedentes, base teórica que fue utilizada para la presente investigación, además de estar orientada con los objetivos del estudio.

4.8 Consideraciones éticas

Para el presente estudio se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones.-

- **Autonomía,** respetando este principio, para que los padres de familia y estudiantes pudieran brindar o negar su autorización de participación en la investigación.

  - ✓ **Consentimiento informado**, firmado por los padres o madres de los estudiantes del segundo de secundaria de la I.E. quienes previamente fueron informados en el cuaderno de control sobre los objetivos y desarrollo de la investigación. Además el participante podrá retirarse de la investigación en el momento que decida.

  - ✓ **Asentimiento informado,** firmado por los estudiantes del segundo de secundaria de la I.E. quienes previamente fueron informados sobre los objetivos y desarrollo de la investigación.

- **Justicia,** se consideró que todos los participantes del estudio fueran tratados de forma justa y equitativa, ante los beneficios y riesgos de la participación y estableciendo la protección de grupos vulnerables.

- **Beneficencia,** en esta investigación se consideró este principio ético fundamental, evitando realizar daños a los participantes sino por el contrario, respetarlos y procurar el bienestar psicológico, físico y social de los mismos.

- **Confidencialidad,** la información obtenida fueron codificadas para mantener la confidencialidad del participante, siendo exclusiva y específicamente para uso de investigación. Además, en los resultados finales del estudio, no se identificarán a los participantes.

- **Anonimato,** antes, durante y después, se tomó en cuenta la privacidad de todos los participantes, además, se aceptó la decisión de los padres de familia y estudiantes, para participar de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de tablas y/o gráficos y descripción de los resultados.

Datos generales.-

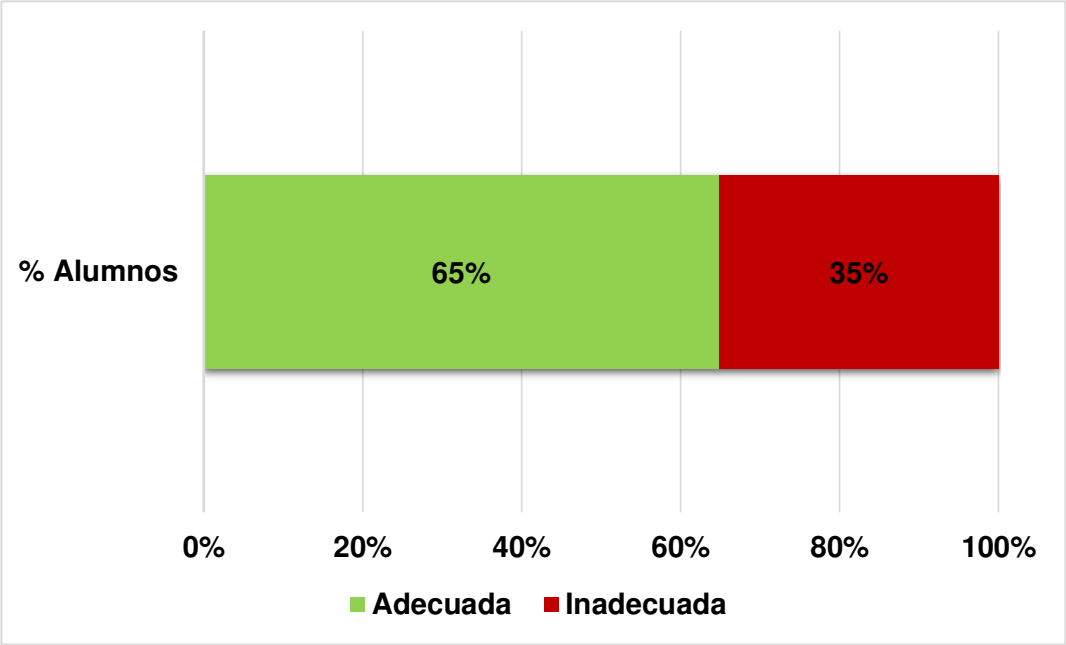
El presente trabajo de investigación presenta los estilos de comunicación que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria A y B que asisten a la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso”.

Participaron 54 estudiantes de los cuales se dividieron en dos secciones, la sección A compuesta por 25 (46%) y 29 (54%) de la sección B. en relación a las edades estuvo conformado por 1 de 12 años (2%), 32 de 13 años (59%), 18 de 14 años (33%), 1 de 15 años (2%) y 2 de 16 años (2%).

Por otro lado en relación al sexo se obtuvo de 54 (100%) 23 (43%) pertenecen al sexo femenino y 31 (57%) del sexo masculino. (Ver anexo J)

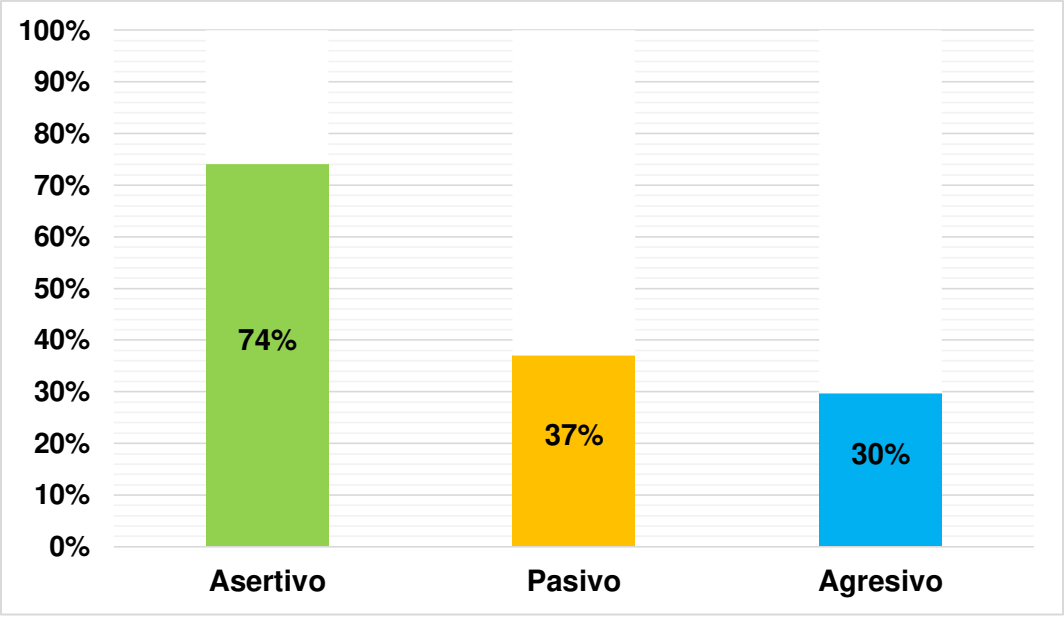
Datos específicos.-

Gráfico 1. Estilos de comunicación que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.



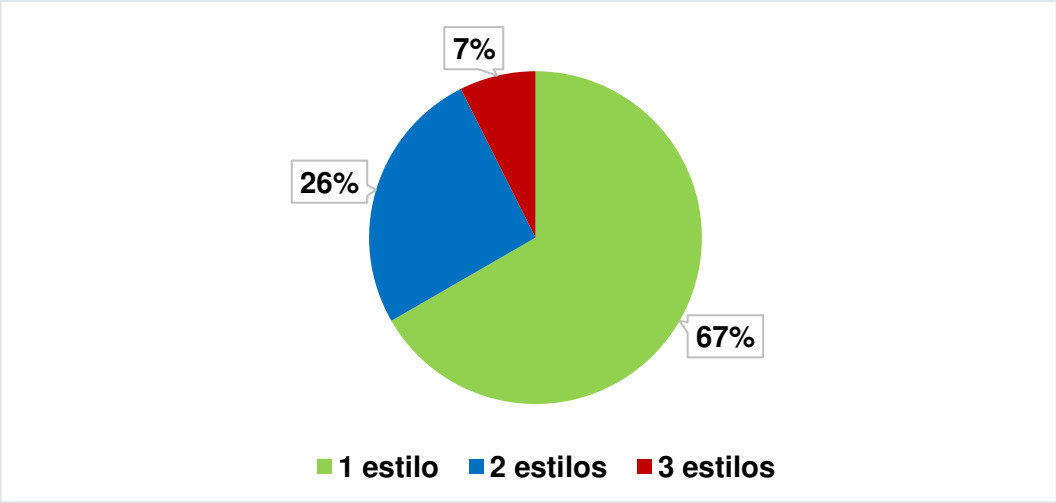
En el gráfico 1, sobre estilos de comunicación que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria, se observa que, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, del 100% (54), el 65% (35) presentan un estilo de comunicación adecuado.

Gráfico 2. Estilos de comunicación que predomina en los estudiantes del segundo grado de secundaria según dimensiones en la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.



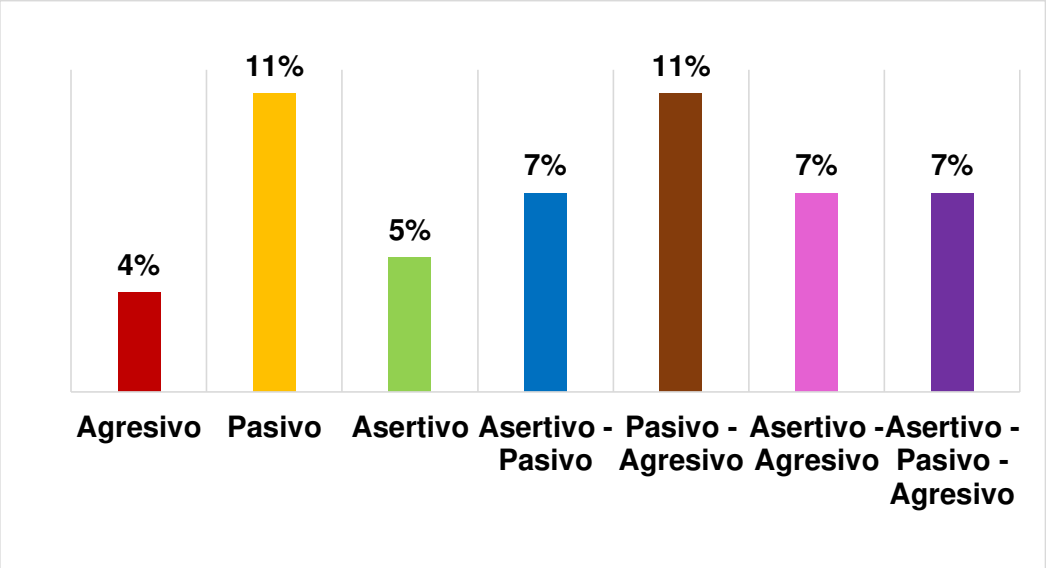
En el gráfico 2 sobre estilos de comunicación que predomina en los estudiantes del segundo grado de secundaria, se observa que, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, el 74% (40) predomina el estilo de comunicación asertivo, en cambio, el 37% (20) es estilo pasivo.

Gráfico 3. Cantidad de estilos de comunicación que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.



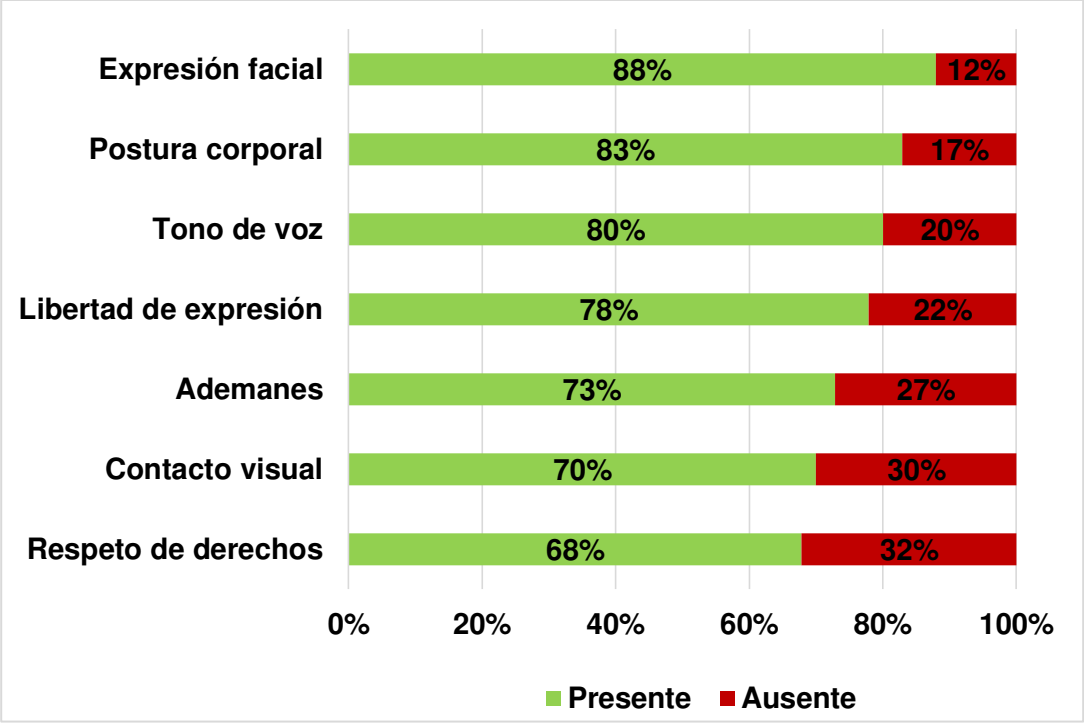
En el presente gráfico, sobre la cantidad de estilos de comunicación que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria, con un nivel de confianza al 95% y un margen de error al 5 %, se observa que del 100% (54), 67% (36) practican un solo estilo de comunicación, 26% (14), dos estilos y 7% (4) los tres estilos de comunicación.

Gráfico 4. Estilos de comunicación que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.



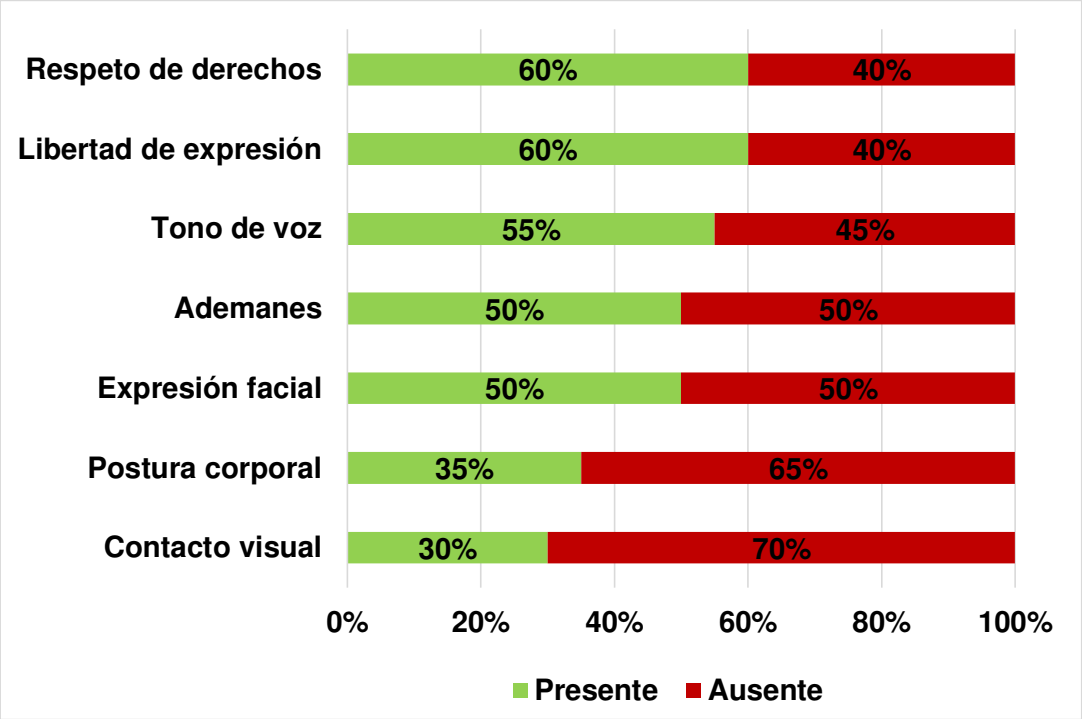
En el presente gráfico, acerca de los estilos de comunicación que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria, con un nivel de confianza al 95% y un margen de error al 5 %, se observa que del 100% (54), 5% (28) presentan solo asertiva, 11% (6), solo pasiva, 4% (2), solo agresiva; mientras que, el 33% (18) posee más de un estilo de comunicación predominante.

Grafico 5. Características del estilo de comunicación asertivo que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.



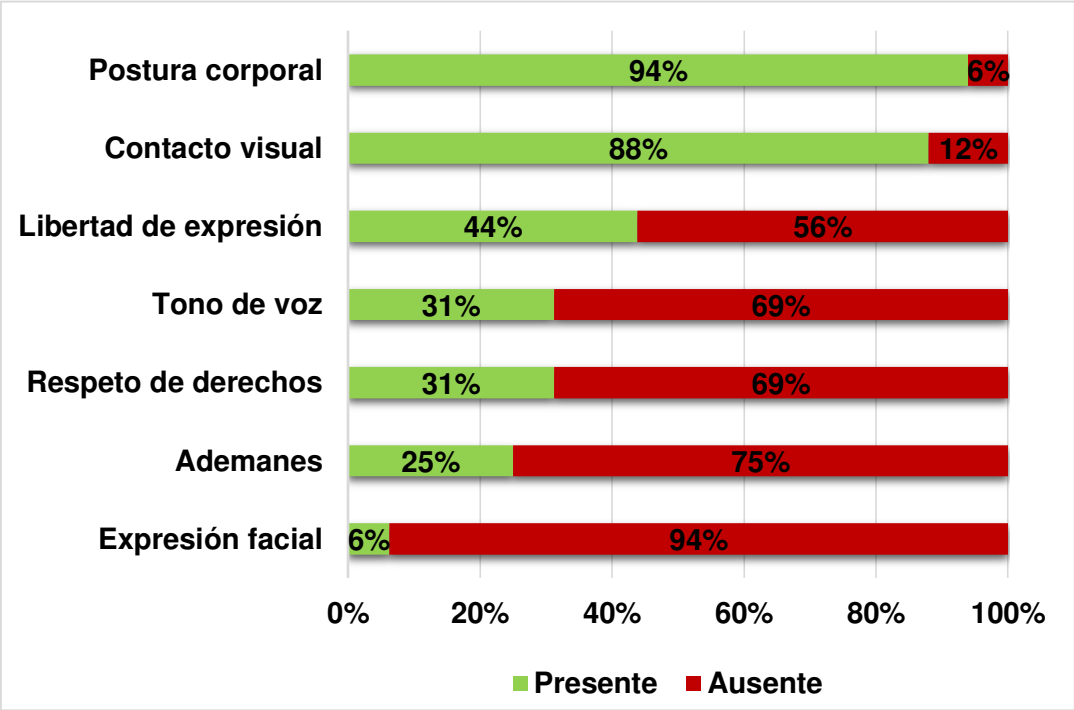
En el gráfico 5, sobre el estilo de comunicación asertivo por indicadores de los estudiantes del segundo grado de secundaria, se observa que del total para el estilo asertivo 100% (40), el 88% (35) considera presente la expresión facial, 83% (33) la postura corporal, 80% (32) el tono de voz, en cambio, el 32% (13) tiene ausente el respeto de derechos, asimismo, el 30% (12) contacto visual.

Gráfico 6. Características del estilo de comunicación pasivo que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.



En el gráfico 6, sobre el estilo de comunicación pasivo por indicadores de los estudiantes del segundo grado de secundaria, se observa que del total para el estilo pasivo 100% (20), 60% (12), tiene presente el respeto de derechos, 60% (12) libertad de expresión, el 55% (11), presenta el tono de voz, en cambio, el 70% (14) tiene ausente el contacto visual.

Gráfico 7. Características del estilo de comunicación agresivo que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.



En el gráfico 7, sobre el estilo de comunicación agresivo por indicadores de los estudiantes del segundo grado de secundaria, se observa que del total para el estilo agresivo 100% (16), el 94% (15) considera presente la postura corporal, 88% (14) el contacto visual, en cambio, el 94% (15) tiene ausente la expresión facial, asimismo, el 75% (12) los ademanes, 69% (11) el respeto de derechos y tono de voz.

VI. DISCUSIÓN

La comunicación es aquel proceso complejo, multidisciplinario en donde el estudiante intercambia, de forma común, sus emociones e ideales con otros individuos en un contexto dado, para que se desarrolle este procedimiento de manera adecuada se debe cursar una serie de pasos.

La comunicación se puede dar de dos maneras, la primera es la verbal, caracterizada por la libertad de expresión que exterioriza el estudiante, el tono de voz empleado y el respeto de derecho, haciendo énfasis en la opinión de los demás; la segunda, es la no verbal, esta se manifiesta a través del contacto visual, postura corporal, uso de ademanes y expresión facial, todas estas, se encuentran dentro de cada estilo de la comunicación, los cuales son el asertivo, pasivo y agresivo.

El Ministerio de Salud (MINSA), como medida de prevención, a través del programa de atención integral al niño y adolescente, refiere que desde el primer nivel de atención se realice la consejería, rol que realiza el personal profesional de enfermería en la labor asistencial, mediante la teoría de Virginia Henderson, para fomentar un ambiente idóneo, empático, comprendiendo las necesidades de la otra persona y Nola Pender, con la finalidad de promover la salud y prevenir enfermedades en el estudiante.

En la presente investigación, se evidencia los estilos de comunicación de los estudiantes del segundo grado de secundaria en la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", obteniéndose un porcentaje significativo de estudiantes que practican un adecuado estilo de comunicación, ya que predomina en ellos el estilo asertivo (ver gráfico 1); sin embargo, no todos los

estudiantes manejan un solo estilo, encontrándose la combinación entre asertivo – pasivo, pasivo – agresivo, asertivo – agresivo y asertivo – pasivo – agresivo. (Ver gráfico 3 y 4), al respecto, Aguilar M., menciona que es posible presentar más de un estilo de comunicación pero los que practican solo el estilo asertivo tienen mejores relaciones interpersonales, esto es confirmado por Ojeda R., quien considera adecuado solo al estilo asertivo y los que tienen combinaciones, pertenecen al grupo de no asertivos.

Si bien en el estudio muestra los hallazgos de combinación de estilos de comunicación en los estudiantes, el que prevalece, en su mayoría, es el asertivo, dejando en segundo plano el pasivo y agresivo. Corrales Alejandra y colaboradores refieren en su artículo que al existir una disminución en los estilos pasivo y agresivo genera un cambio positivo en la conducta de los estudiantes, mejora su desarrollo, mayor comprensión de lo que se dice, promueve sus habilidades sociales y a futuro mejorará sus oportunidades laborales. Por lo que es de suma importancia intervenir de forma adecuada para promover que la mayoría practique un adecuado estilo de comunicación.

Se tiene que tener en consideración que la sumatoria de estudiantes que practican el estilo pasivo y agresivo representa un porcentaje considerable, poniéndolos en riesgo de presentar dificultades en sus relaciones interpersonales. Torres S. en su estudio menciona que los estudiantes al tener un bajo porcentaje en los niveles de comunicación adecuado, llegaron a presentar problemas psicosociales, entre ellos, el alcoholismo, drogadicción, embarazo precoz, entre otros. Al respecto, Condori G. alude que al obtener este resultado, ellos exteriorizaron problemas de falta de seguridad al comunicarse, indisciplina, entre otros, viéndose reflejado en sus calificaciones bajas y en la relación entre sus pares, con el riesgo de presentar una convivencia escolar

negativa, deficiencia académica, posible deserción escolar, problemas de control, transmitidos en agresiones a sus compañeros o a ellos mismos, por diferentes medios, por ello, se debe de tomar una especial atención a este resultado.

Así mismo, al evaluar cada estilo de comunicación de forma independiente y observar las características, se evidenció que en el estilo de comunicación asertivo, la mayoría presenta una adecuada expresión facial, postura corporal, tono de voz, durante sus conversaciones, seguido de la libertad de expresión, hacen uso de los ademanes al expresarse, mantienen el contacto visual con los demás durante la interacción, además, más de la mitad, practican el respeto de derechos, sobre todo en la opinión de los demás frente a una situación dada, indicando que aquellos estudiantes mantienen un diálogo estable con los demás, presentando seguridad en lo que dicen. Características que conllevan a adecuadas relaciones interpersonales, como lo afirma Aguilar M. al manifestar que quienes practican el estilo asertivo, tienen una mayor expresión de sus emociones, pensamientos, con la confianza y seguridad que genera.

En los resultados plasmados sobre el estilo pasivo, las características que predominan son el respeto de derechos, libertad de expresión y tono de voz, con respecto a los ademanes y expresión facial la mitad exterioriza ello y la minoría presenta la postura corporal, contacto visual. Lo evaluado en estos ítems da a conocer que estas personas, suelen considerar el derecho de los demás pero no siempre hacen respetar sus opiniones, dejan que otros los manipulen, generando una represión de sus emociones, exteriorizan sus pensamientos, en ciertas ocasiones que a la larga, genera un agobio, hostilidad, irritabilidad y como consecuencia podrían abandonar el colegio; algunos guardan estos sentimientos hasta un cierto límite y cuando sobre pasa este linde, hace uso de la agresión, ya sea así mismo o hacia otra persona.

Además, usan un tono de voz adecuado por momentos, afirman o niegan lo que les preguntan con la cabeza para evitar usar palabras, los ademanes suelen estar acompañados de nerviosismo manifestado por una sudoración en las manos, incluyendo el rostro con facies de temor, sonríen de forma tensionada, con respecto a la postura corporal, tienden a encorvarse, realizan movimientos con el cuerpo para evitar seguir en la conversación, evitan el contacto visual directo con las personas por que genera mayor tensión y nerviosismo, ocasionando una barrera en sus diálogos. Esto concuerda con lo mencionado por Tustón M. y Cruzado A., quienes determinaron que aquellos estudiantes que presentaban el estilo pasivo, tenían un resultado negativo en su actuar diario, esto, debido a un manejo incorrecto de la asertividad, sin manifestar sus ideales, provocando dificultades en su entorno, teniendo una convivencia pasiva y agresiva a la vez.

Finalmente, en el estilo agresivo, la gran mayoría presenta la característica de postura corporal y contacto visual, esto se manifiesta por aproximarse a otra persona de forma dominante, cruzando los brazos, con el cuerpo rígido, el acercamiento es para invadir el espacio del otro, así, imponen temor; además, el contacto visual es sostenido pero penetrante, profundo, directo, generando intimidación, lo cual es un obstáculo en la fluidez de la comunicación, llegando a producir acometidas, incluso tener inadecuadas relaciones interpersonales.

Menos de la mitad presenta libertad de expresión, tono de voz y respeto de derechos, lo que significa que aquellos estudiantes expresan sus ideas o pensamientos de forma obligatoria porque creen tener la razón, usan un tono de voz inadecuado, evidenciándose por gritos o el tono de voz alto, respetan algunas veces lo que los demás dicen, en otras ocasiones imponen lo que piensan, ignorando la opinión del resto. Con respecto a los ademanes, un porcentaje bajo

tiene uso de esta característica, además, una minoría presenta expresión facial, manifestándose con la realización de puños o señalan enfatizando lo que se dice de forma autoritativa, presentando el rostro rígido, frunciendo el ceño mientras conversan con los demás.

Esto concuerda con Salas A., Torres S. y Ojeda R., quienes determinaron que existe una consecuencia negativa importante al tener una comunicación agresiva, esto, ocasiona problemas psicosociales como el alcoholismo, drogadicción, pandillaje, agresión entre sus pares, siendo la más frecuente la violencia psicológica, afectando fuertemente a la víctima, que luego se podría convertir en un posible agresor, algunas veces desenlaza un suicidio; además, de generar trastornos del ánimo, alimenticios, entre otras.

Por ello, se considera que la población estudiada se encuentra en riesgo ya que al sumar los estilos pasivo y agresivo, incluyendo que algunas personas presentan entre dos o tres estilos, se obtiene un resultado que difiere en bajo porcentaje al asertivo. De esto se infiere, que al practicar estos estilos de comunicación, sufrirán consecuencias que serán evidenciadas en su actuar diario en el ámbito escolar y futuro profesional, como la baja autoestima, deserción escolar, inadecuado control de sus emociones, mala toma de decisiones, aumentando así los casos de adolescentes con problemas de salud mental.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- La mayoría de los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso” practican un adecuado estilo de comunicación.

- El estilo que predomina en los estudiantes del segundo grado de secundaria de la institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso” es el estilo asertivo, lo que indica que esta población tiene una actitud positiva al interactuar con sus pares, mejora su desarrollo, posee mayor comprensión de lo que dice, promueve sus habilidades sociales y a futuro mejorará sus oportunidades laborales.

- Los estudiantes del segundo grado de secundaria, que practican el estilo de comunicación asertivo presentan una adecuada expresión facial, postura corporal, tono de voz, libertad de expresión; además, un porcentaje significativo tiene un apropiado uso de ademanes, contacto visual y respeto de derechos, esto indica que tienen buenas relaciones con sus pares, que posteriormente será la herramienta importante para el manejo de un ambiente armonioso, mostrándose empáticos y una buena convivencia con los demás.

- Los estudiantes del segundo grado de secundaria, que practican el estilo de comunicación pasivo, tienen presente el respeto de derechos, libertad de expresión; un porcentaje significativo presenta el tono de voz, ademanes, expresión facial, en cambio, una minoría la postura corporal y

contacto visual. Lo que permite afirmar que esta población respeta la opinión de las demás personas pero no logran expresarse de forma adecuada, no hacen respetar sus ideales, además, manejan un inadecuado tono de voz, contacto visual, esto ocasionará que sus vínculos sociales no se desarrollen de la mejor manera.

- Los estudiantes del segundo grado de secundaria, que practican el estilo de comunicación agresivo, tienen presente la postura corporal, contacto visual; un porcentaje bajo tiene libertad de expresión, tono de voz, respeto de derechos, finalmente, una minoría presenta ademanes y expresión facial, lo que significa que esta población tiene actitudes agresivas, desafiante con su entorno, para generar intimidación, con un deficiente manejo de las emociones, lo que generaría una incorrecta relación social en su futuro profesional, ya que estas características reflejadas en su actuar diario podrían ser llevadas a lo posterior, derivándose problemas para las relaciones interpersonales.

7.2. Recomendaciones

- Se recomienda que el personal de enfermería, en el área de salud del adolescente o salud mental, trabaje en alianza con la plana docente, capacitándolos para la detección temprana de casos donde exista un inadecuado estilo de comunicación, de esta manera se intervendrá para disminuir los inadecuados estilos de comunicación, reduciendo los futuros casos de agresión, entre otras.

- A la Institución Educativa PNP “José Héctor Rodríguez Trigoso” coordinar con el centro de salud para que el personal de enfermería realice un

programa de intervención participativo promoviendo una comunicación asertiva fomentando las adecuadas relaciones con los demás.

- Al centro de salud, realizar la ficha de atención integral al niño y adolescente, a todos los estudiantes del 2 A y B de nivel secundario para evaluarlos oportunamente, en todas sus dimensiones, especialmente en la salud mental y tamizaje de violencia, para prevenir consecuencias.

- Realizar investigaciones sobre los estilos de comunicación, considerando una mayor población y distintas Instituciones Educativas, para comparar y tener un estudio más profundo del tema.

7.3. Limitaciones

- En el presente estudio se tuvo la intención de trabajar con todo el nivel secundario pero existieron factores externos a la investigación y no se logró realizar ello, por tal motivo, se trabajó con los estudiantes del segundo grado de secundaria de la I.E “José Héctor Rodríguez Trigoso” teniendo una buena aceptación por parte de la sede y población estudiada.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(1) Unesco. Comunicación. Manual metodológico. Indicadores de cultura para el desarrollo. [Internet]. 2011 [Consultado 20 de marzo del 2019]. Disponible en: https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Comunicacion.pdf

(2) Dobkin, Bethami y Pace, Roger. Comunicación en un mundo cambiante. 2da Edición. México. [Internet] 2014 [Consultado 20 de marzo del 2019] Disponible en: https://www.academia.edu/35228343/Comunicacion_en_un_mundo_cambiante

(3) Sevilla Martinez, Mar. Más comunicación con el adolescente para evitar los trastornos de conducta. Cuidate Plus. [Internet] 2016 [Consultado 20 de marzo del 2019]. Disponible en: https://cuidateplus.marca.com/familia/adolescencia/2016/01/31/comunicacion-adolescente-evitar-trastornos-conducta-109034.html

(4) Eraña de Castro, Iciar. La importancia de una buena comunicación en el aula: Solución de conflictos. Departamento de Motricidad de la Facultad de Actividad Física y Deportes de la UEM. [Internet] [Consultado el 22 de marzo del 2019] Disponible en: https://www.seducoahuila.gob.mx/fortalecimiento/fortalecimientoacademico/assets/com-asertiva-2.pdf

(5) Cardozo, Griselda; Dubini, Patricia Mónica; Fantino, Ivana Elizabeth y Ardiles, Romina Anabela. Conducta asertiva en jóvenes: una estrategia en promoción de la salud. I congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología – Universidad de Buenos

Aires. Buenos Aires. [Internet] 2009 [Consultado 22 de marzo del 2019] Disponible en: https://www.aacademica.org/000-020/216.pdf

(6) UNICEF. Una situación Habitual. Violencia en las vidas de los niños y los adolescentes. [Internet] 2017. [Consultado 23 de marzo del 2019]. Disponible en: https://www.unicef.org/publications/files/Violence_in_the_lives_of_children_Key_findings_Sp.pdf

(7) MINSA. Documento técnico Situación de salud de los adolescentes y jóvenes en el Perú. 1ª ed. Lima. [Internet] 2017 [Consultado 23 de marzo del 2019] Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4143.pdf

(8) Funes Lapponi, Silvina. Resolución de conflictos en la escuela: Una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. [Internet] [Consultado 23 de marzo del 2019] Disponible en: https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/466/430

(9) Zayas Ríos, Jessenia; Reyes Ortíz, Víctor; González Cortés, Darleen; Villarán Gutiérrez, Santos; Vilella Rivera, Gabriel. Intervención educativa en salud para prevenir la violencia en estudiantes adolescentes. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2016; 42(1): 37-44. [Consultado 25 de marzo del 2019]. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21444931005

(10) MINSA. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud en la Etapa de Vida Adolescente. N°034. 2da versión. 3ra Edición. [Internet] 2013. [Consultado 25 de marzo del 2019]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3081.pdf

(11) De Souza Faria, Cleberson; Baccarat de Godoy Martins, Christine. Violencia escolar entre adolescentes: condiciones de vulnerabilidad. Enfermería Global. [Internet] 2016; 15(2):157-170. [Consultado 26 de marzo del 2019]. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365844756007

(12) Torres Ortiz, Sergio Jonatan. Estilos de crianza y su relación con las habilidades sociales en adolescentes. [Informe de investigación en Internet] [Ecuador]: Universidad Técnica de Ambato, 2018 [Consultado 26 de marzo del 2019] Disponible en: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27698/2/TESIS%20-%20SERGIO%20JONATAN%20TORRES%20ORTIZ.pdf

(13) Corrales Pérez, Alejandra; Quijano León, Nayely K.; Góngora Coronado, Elías Alfonso EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SEGUIMIENTO DE NORMAS. UN PROGRAMA PARA DESARROLLAR HABILIDADES PARA LA VIDA. Enseñanza e Investigación en Psicología. [Internet] 2017; 22(1); 58 – 65. [Consultado 28 de marzo del 2019]. Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf

(14) Condori Ramírez, Guzmán Víctor. La comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes – estudiantes (de 5to y 6to de primaria de la Unidad Educativa Tiahuanacu "A") [Tesis de Grado]; Universidad Mayor de San Andrés [Consultado 28 de marzo del 2019]. Disponible en: https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10896/CRGV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(15) Tustón Jara, María José. La comunicación familiar y la asertividad de los adolescentes de noveno y décimo año de educación básica del Instituto Tecnológico Agropecuario Benjamín Araujo del Cantón Patate. [Informe de investigación en Internet] [Ecuador]: Universidad Técnica de Ambato, 2016. [Consultado 28 de marzo del 2019] Disponible en: http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20698/2/COMUNICACION%20FAMILIAR%20Y%20ASERTIVIDAD%20-%20copia.pdf

(16) Aguilar Loyola, Marisela. Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018. [Tesis de Licenciamiento en Internet] [Perú]: Universidad César Vallejo, 2018

[Consultado 29 de marzo del 2019] Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25629/Aguilar_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(17) Salas Marreros, Ada Blase. Influencia de la comunicación interpersonal en la violencia contra la mujer en las alumnas de la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa año 2017. [Tesis de Licenciamiento en Internet] [Perú]: Universidad nacional de San Agustín de Arequipa, 2017 [Consultado 29 de marzo del 2019] Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5010/CCsamaab.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(18) Cruzado Cruzado, Angelita. Estilo de comunicación familiar predominante en los hogares de los estudiantes de secundaria de la I.E "Excelencia College" de Túcume, 2016. [Tesis de Licenciamiento] [Perú]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2017. [Consultado 29 de marzo del 2019] Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/1282/BC-TES-TMP-0119.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(19) Ojeda Reyes, Patricia. Estilos de comunicación que practican los estudiantes de Enfermería entre sus pares durante su convivencia académica en la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la UNMSM 2013. [Tesis de Licenciamiento] [Perú]: Universidad Nacional Mayor de san Marcos, 2013 [Consultado 30 de marzo del 2019] Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3540/ojeda_rr.pdf;jsessionid=11F16FD2BD38B2585CE537713E1CBFF3?sequence=1

(20) Zayas Agüero, Pedro Manuel. La comunicación interpersonal. Un proceso socio- psicológico en el trabajo y en la vida diaria. [Internet] 2011 [Consultado 01 de abril del 2019] Disponible en: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

(21) Hernández Ríos, Angela. Comunicación verbal y no verbal. [Internet] 2014 [Consultado 02 de abril del 2019] Disponible en: https://licangelahdez.files.wordpress.com/2014/01/unidad-i-com-verbal-y-no-verbal-eoeii.pdf

(22) Habilidades y estrategias de comunicación en el proceso de mediación. [Internet] [Consultado 04 de abril del 2019] Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25661/1/Tema_7.pdf

(23) Hofstadt Román, Carlos J.van-der. El libro de las habilidades de comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal. 2da Edición. En: Díaz de Santos, S.A ediciones. España. [Internet] 2005 [Consultado 04 de abril del 2019] Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=7ldQbFzhRBkC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

(24) Rodríguez, Johan; Suarez, Yohana Cristina. La comunicación asertiva. Una comunicación que busca la eficiencia y la calidad en el mundo social. [Internet] [Consultado 04 de abril del 2019] Disponible en: https://es.calameo.com/read/005496847da356e906426

(25) Egusquiza Pereda, Olinda. La sertividad. Modelo de comunicación en las Organizaciones. [Internet] 2000 [Consultado 06 de abril del 2019] Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm

(26) Briceño, Gabriela. Comunicación asertiva. [Internet] 2019 [Consultado 06 de abril del 2019] Disponible en: https://www.euston96.com/comunicacion-asertiva/

(27) Asensi Pérez, Laura Fátima. La comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional. [Internet] 2013 [Consultado 06 de abril del 2019] Disponible en: http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/

(28) Rengifo Hernández, Germán. La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional. [Internet] [Bogotá]: Universidad Militar Nueva Granada, 2014. [Consultado 07 de abril del 2019] Disponible en: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12780/;jsessionid=D8D117D60C6F12596E6180366D0E078D?sequence=1

(29) Flores Llaguno, Dennis y Corozo Corozo, Leonela. Comunicación asertiva en el desempeño escolar talleres educativos. [Trabajo de investigación en Internet] [Guayaquil]: Universidad de Guayaquil, 2019. [Consultado 07 de abril del 2019] Disponible en: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/41689/1/BFILO-PMP-19P204.pdf

(30) Estrada, Thais y Graterol, Losmary. La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial (caso: U.E. P. "Santa Ana", de la Ciudad de Valencia – EDO Carabobo. [Tesis de Licenciamiento en Internet] [Bárbula]: Universidad de Carabobo, 2015. [Consultado 07 de abril del 2019] Disponible en: http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3486/12109.pdf?sequence=3

(31) Los tres estilos de comunicación y sus efectos. Centro de Psicología Santiago Cid. [Internet] 2016 [Consultado 09 de abril del 2019] Disponible en: https://www.psicologoenmadrid.co/estilos-de-comunicacion/

(32) Badia Llobet, Anna. Características o perfil de una persona asertiva y no asertiva. [Internet] 2019 [Consultado 09 de abril del 2019] Disponible en: https://www.psicologia-online.com/caracteristicas-o-perfil-de-una-persona-asertiva-y-no-asertiva-2352.html

(33) Santoyo Castillo, Dzoara; Frías, Sonia M. Acoso escolar en México: actores involucrados y sus características. Revista Latinoamericana de Estudios

Educativos (México) [Internet]. 2014; XLIV (4): 13-41. [Consultado 10 de abril del 2019] Disponible en: http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/3502/Acoso%20escolar%20en%20M%c3%a9xico%20actores%20involucrados%20y%20sus%20caracter%c3%adsticas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(34) Meneses Quintana, Tania. Nivel de Habilidades Sociales de los adolescentes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa "José Martí" en Comas – 2015. [Tesis de Licenciamiento en Internet] [Perú]: Universidad de Ciencias y Humanidades, 2018. [Consultado 10 de abril del 2019] Disponible en: http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/203/Meneses_TK_tesis_enfermeria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(35) Arana Valderrama, Jhuliza y Aranda Palomino, Mariela. Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, 2018. [Tesis de Licenciamiento en Internet] [Perú]: Universidad Nacional de Trujillo. [Consultado 11 de abril del 2019] Disponible en: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11740/1846.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(36) Bases históricas y teóricas de la Enfermería. Modelo Conceptual de Virgnia Henderson. Universidad de Cantabria. Open Course Ware. [Consultado el 10 de abril del 2019]. Disponible en: https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1149/course/section/1385/Enfermeria-Tema12.pdf

(37) Aristzábal Hoyos, Gladis Patricia, Blanco Borjas, Dolly Marlene; Sánchez Ramos, Araceli; Ostiguín Meléndez, Rosa María. El Modelo de Promoción de la Salud de Nola Pender: Una reflexión en torno a su comprensión. [Internet] 8(4), 16-23. [Consultado el 11 de abril del 2019] Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000400003

(38) Colegio de Enfermeros del Perú. Modificaciones a la Ley N°27669. Ley del trabajo de la enfermera(o). [Internet] 2017 [Consultado 12 de abril del 2019] Disponible en: http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0218420171129.pdf

(39) Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la investigación. 6ta ed. México: McGRAW – HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. N° 736. 2014.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO A……..Operacionalización de la variable

ANEXO B……..Cálculo de tamaño de muestra

ANEXO C……..Instrumento

ANEXO D…….....Informe de juicio de expertos

ANEXO E…….....Confiabilidad

ANEXO F……Libro de códigos

ANEXO G……Matriz de datos

ANEXO H……Consentimiento informado

ANEXO I……..…Asentimiento informado

ANEXO J…….Tablas como anexos

ANEXO A

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE
Estilos de comunicación	La comunicación es un proceso que se suscita entre dos o más personas en un determinado ambiente, lo cual provoca un cambio de ideas, información, capacidades creativas, emociones, permitiendo así forjar las identidades personales, participación de las personas, fortaleciendo nexos y el dialogo entre ellos. Por tal motivo es importante mantener una adecuada comunicación en los estudiantes ya que permitirá un correcto desenvolvimiento tanto académico como social; por ello la comunicación se divide en comunicación verbal y no verbal, además de ello estas se subdividen en estilos, los cuales son asertiva, pasiva y agresiva.	Asertivo	Libertad de expresión Expresión Facial Ademanes Tono de voz Postura corporal Contacto visual Respeto de derechos	Presente Ausente	Es aquella respuesta expresada por el estudiante sobre los estilos de comunicación que utiliza en su vida cotidiana, lo cual será medido a través de un cuestionario estructurado y evaluado en adecuado e inadecuado en el estilo asertivo, presente y no ausente en los estilos pasivo y agresivo.
		Pasivo	Libertad de expresión Expresión Facial Ademanes Tono de voz Postura corporal Contacto visual Respeto de derechos	Presente Ausente	
		Agresivo	Libertad de expresión Expresión Facial Ademanes Tono de voz Postura corporal Contacto visual Respeto de derechos	Presente Ausente	

ANEXO B

CÁLCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA

Muestreo Probabilístico

Fórmula para el tamaño de muestra mínimo a una población de tamaño finito, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%:

$$\boldsymbol{n \geq \frac{\frac{Z^2 * p * (1-p)}{e^2}}{1 + (\frac{Z^2 * p * (1-p)}{e^2 * N})}}$$

Siendo:

$\boldsymbol{n}$: Tamaño de muestra mínimo

$\boldsymbol{Z}$: Cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media. (Z = 1.96 para un nivel del confianza del 95%)

$\boldsymbol{p}$: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (Escenario estándar: 50%)

$\boldsymbol{e}$: Margen de error (% expresado en decimales)

$\boldsymbol{N}$: Tamaño de población

$$n \geq \frac{\frac{1.96^2 * 0.5 * (1-0.5)}{0.05^2}}{1 + (\frac{1.96^2 * 0.5 * (1-0.5)}{0.05^2 * 61})}$$

$$\boldsymbol{n \geq 52}$$

ANEXO C

INSTRUMENTO

ESCALA TIPO LIKERT MODIFICADA

I. INTRODUCCION

Buenos días, mi nombre es Albina Angela Blas Gutierrez soy estudiante del cuarto año de enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, actualmente me encuentro realizando un estudio de investigación sobre los estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario. La información que usted me brinde permitirá elaborar un programa de intervención en los colegios para mejorar los estilos de comunicación, los datos obtenidos serán de carácter **ANÓNIMO** y solo se utilizará con fines de investigación. De ante mano agradezco su participación.

II. INSTRUCCIONES:

A continuación se plantea una serie de enunciados, los cuales deberás marcar con un aspa (X) dentro de uno de los cuatro casilleros, estos se encuentran divididos en:

CN: CASI NUNCA **N:** NUNCA **CS:** CASI SIEMPRE **S:** SIEMPRE

III. DATOS GENERALES

1. Edad: …….. años
2. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )
3. Año de Estudio: 2do ( ) 3ro ( )

IV. CONTENIDO

N°	AFIRMACIONES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Suelo expresar mis ideas, pensamientos y emociones de manera segura				
2	Durante mis conversaciones bajo mi tono de voz para evitar problemas, además siento temor cuando hablo porque siento vergüenza.				

3	En mis conversaciones suelo mantener una postura encorvada, tensa y me alejo de la otra persona.				
4	Suelo mirar fija y sostenidamente a los ojos de mis compañeros, pues esto me permite expresar la comprensión de lo que me dicen				
5	Ante una crítica, la acepto y luego me defiendo usando un tono de voz adecuado				
6	Me resulta difícil expresar mis ideas pensamientos y/o emociones ante los demás				
7	Mantengo una postura erguida y desafiante ante mis compañeros para imponer respeto				
8	Suelo mirar fija y sostenidamente a los ojos de mis compañeros pues esto me permite desafiarlos				
9	Ante una conversación interrumpo a mi compañero y sobrepongo mis ideas porque creo tener la razón				
10	Cuando me comunico empleo un lenguaje claro, cálido para no ofender a mis compañeros.				
11	Durante mis conversaciones suelo enfatizar lo que quiero señalando o haciendo un puño.				
12	Expreso mis ideas pensamientos de manera desafiante porque creo tener la razón				
13	En mis conversaciones estoy serio o a veces sonrío pero con miedo.				
14	Cuando converso con alguien mantengo una postura erguida y relajada				
15	En mis conversaciones bajo la cabeza para evitar el contacto visual o esquivo las miradas por vergüenza o temor.				
16	Durante mis conversaciones suelo sonreír y expresar afirmativamente con la cabeza para mostrar interés, comprensión en lo que me dicen, además de evitar hacer gestos desagradables con el rostro.				
17	En mis conversaciones realizo movimientos de manos para expresar mejor lo que quiero decir.				
18	Cuando converso con alguien siento que me empieza a sudar las manos y realizo movimientos de piernas o brazos.				
19	En una conversación grupal, creo que el pensamiento de los demás es mejor que el mío por eso prefiero quedarme callado y no opinar				
20	Cuando converso suelo estar serio, fruncir el ceño, me acerco a la otra persona para intimidarlo y así me haga caso.				
21	En mis conversaciones utilizo un tono de voz alto para intimidar a mis compañeros				

ANEXO D

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA DE CONCORDANCIA

PRUEBA BINOMINAL: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIO	N° JUECES							P
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	1	1	1	0.008
2	1	1	1	1	1	1	1	0.008
3	1	1	1	1	1	1	1	0.008
4	1	1	1	1	1	1	1	0.008
5	1	1	1	1	1	1	1	0.008
6	1	1	1	1	1	1	1	0.008
7	1	1	1	1	1	1	1	0.008
8	1	1	1	1	1	1	1	0.008
9	1	1	1	1	1	1	1	0.008

Se consideró:

- 0 cuando la respuesta sea negativa
- 1 cuando la respuesta sea positiva.

$$P = \frac{0.008}{9}$$

$$P = 0.008$$

Se obtuvo como resultado que el valor de p es menor a 0.05, por ello, el nivel de concordancia es significativa, de lo cual se concluye que el instrumento sometido a la validez, según juicio de expertos es adecuado.

ANEXO E

CONFIABILIDAD

COEFICIENTE ALFA DE CROMBACH

$$\boldsymbol{\alpha = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{n} S_I^2}{S_X^2}\right)}$$

Donde:

α = Coeficiente de Alfa de Crombach

n = Numero de ítems

$\sum_{i=1}^{n} S_I^2$ = Sumatoria de varianza de los ítems

S_X^2 = Varianza de la suma de los ítems

Rangos de confiabilidad	magnitud
0.81 a 100	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Reemplazando valores:

n = 21

$\sum_{i=1}^{n} S_I^2$ = 14.5

S_X^2 = 56.7

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{n} S_I^2}{S_X^2}\right)$$

$$\alpha = \frac{21}{21-1}\left(1 - \frac{14.5}{56.7}\right)$$

$$\alpha = 0.78$$

ANEXO F

LIBRO DE CÓDIGOS

N°	ITEM		CODIGO
DATOS GENERALES			DG
A	EDAD EN AÑOS	12	1
		13	2
		14	3
		15	4
		16	5
B	SEXO	Femenino	1
		Masculino	2
C	SECCIÓN	2DO A	1
		2DO B	2

PUNTAJE

AFIRMACIONES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Expresión segura de ideas, pensamientos y emociones.	1	2	3	4
Tono de voz bajo, además, temor.	4	3	2	1
Postura encorvada, tensa y alejamiento	4	3	2	1
Mirada fija y sostenida para expresar comprensión	1	2	3	4
Ante una crítica, la acepto y me defiendo con un tono de voz adecuado	1	2	3	4
Difícil expresión de ideas, pensamientos y emociones.	4	3	2	1
Postura erguida y desafiante para imponer respeto	4	3	2	1
Mirada fija y sostenida para desafiarlos	4	3	2	1
Sobreponer ideas porque creo tener la razón	4	3	2	1
Lenguaje claro, cálido para no ofender a mis compañeros.	1	2	3	4
Enfatizar lo que quiero señalando o haciendo un puño.	4	3	2	1
Expresión de ideas, pensamientos de manera desafiante.	4	3	2	1
En mis conversaciones estoy serio o a veces sonrío pero con miedo.	4	3	2	1

Postura erguida y relajada en las conversaciones.	1	2	3	4
Bajo la cabeza para evitar el contacto visual o esquivo las miradas.	4	3	2	1
Sonreír y expresar afirmativamente con la cabeza para mostrar interés, comprensión en lo que me dicen.	1	2	3	4
Movimientos de manos para una mejor expresión.	1	2	3	4
En una conversación hay sudoración de manos y movimientos de piernas o brazos.	4	3	2	1
El pensamiento de los demás es mejor que el mío por eso me callo y no opino.	4	3	2	1
Cuando converso suelo estar serio, fruncir el ceño, para intimidar.	4	3	2	1
Tono de voz alto para intimidar a mis compañeros	4	3	2	1

Por promedio de puntajes:

- **Estilos de comunicación:**

$$\boldsymbol{Puntaje\ Total} = \frac{\sum \boldsymbol{t_{ij}}}{\sum \boldsymbol{n_j}}$$

Siendo:

t_{ij}: Puntaje del enunciado i del estilo de comunicación j [Posibles valores: 1, 2, 3 y 4]

n_j: Cantidad de enunciados del estilo de comunicación j [n1=7, n2=7, n3=7]

Si el Puntaje Total j **≥ 3**, entonces, el estilo de comunicación es **Adecuada**

Si el Puntaje Total es **j < 3** es **Inadecuada**

- **Comunicación Asertiva:** Promedio de enunciados

$$\boldsymbol{Puntaje\ j_1 = \frac{\sum t_{i1}}{\sum n_1}; j = 1}$$

Siendo:

t_{i1}: Puntaje del enunciado i del estilo de comunicación asertiva [Posibles valores: 1, 2, 3 y 4]

n_1: Cantidad de enunciados del estilo de comunicación j=1 (Asertiva)

Si el Puntaje **j1 ≥ 3**, entonces, el estilo de comunicación es **Presente**

Si el Puntaje **j1 < 3**, es **Ausente.**

- **Comunicación Pasiva:** Promedio de enunciados

$$\boldsymbol{Puntaje\ j_2 = \frac{\sum t_{i2}}{\sum n_2}; j = 2}$$

Siendo:

t_{i2}: Puntaje del enunciado i del estilo de comunicación pasiva [Posibles valores: 1, 2, 3 y 4]

n_2: Cantidad de enunciados del estilo de comunicación j=2 (Pasiva)

Si el Puntaje **j2 < 3**, entonces, el estilo de comunicación es **Presente**

Si el Puntaje **j2 > 3,** es **Ausente**.

- **Comunicación Agresiva:** Promedio de enunciados

$$\boldsymbol{Puntaje\ j_3 = \frac{\sum t_{i3}}{\sum n_3}; j = 3}$$

Siendo:

t_{i3}: Puntaje del enunciado i del estilo de comunicación Agresiva [Posibles valores: 1, 2, 3 y 4]

n_3: Cantidad de enunciados del estilo de comunicación j=3 (Agresiva)

Si el Puntaje **j3 < 3**, entonces, el estilo de comunicación es **Presente**

Si el Puntaje **j3 > 3**, es **Ausente**

- **Característica de los estilos de comunicación:**

  - Cuando el **enunciado** es **positivo**:

Si $\boldsymbol{t_{i3}}$ **>=3**, entonces, es una característica del estudiante.

Caso contrario, no es una característica del estudiante.

  - **Cuando el enunciado es negativo:**

Si t_{i3} < 3, entonces, es una característica del estudiante.

Caso contrario, no es una característica del estudiante.

ANEXO G

MATRIZ DE DATOS

SUJETOS	DATOS GENERALES			DIMENSIONES																															
				DIMENSION ASERTIVA								PASIVA								AGRESIVA																	
	EDAD	SEXO	SECCION	1	4	5	10	14	16	17	ST	2	3	6	13	15	18	19	ST	7	8	9	11	12	20	21	ST	TOTAL		Asertiva	Pasiva	Agresiva	Cant. Estilos	Estilos
1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	18	3	2	2	3	4	4	4	22	4	1	4	4	4	4	3	24	64	24	0	0	1	1	Agresivo
2	2	2	1	3	3	3	4	3	4	1	21	3	3	4	4	2	3	2	21	4	3	2	4	4	2	4	23	65	23	0	0	1	1	Agresivo
3	2	1	1	2	2	4	2	4	4	3	21	3	3	2	4	4	4	3	23	4	1	4	4	3	4	4	24	68	24	0	0	1	1	Agresivo
4	2	1	1	2	3	4	3	3	4	4	23	4	4	2	3	3	2	4	22	2	2	4	2	4	3	4	21	66	23	1	0	0	1	Asertivo
5	5	2	1	3	4	4	4	4	3	2	24	4	3	2	4	3	4	4	24	4	4	4	4	4	3	4	27	75	27	0	0	1	1	Agresivo
6	2	2	1	3	3	2	3	3	4	3	21	4	4	1	4	4	4	4	25	3	3	2	4	2	4	4	22	68	25	0	1	0	1	Pasivo
7	3	2	1	4	2	3	4	4	4	3	24	2	4	4	3	4	4	4	25	1	4	4	4	4	4	4	25	74	25	0	1	1	2	Pasivo - Agresivo
8	2	1	1	4	3	3	3	3	4	3	23	2	3	4	4	4	4	4	25	2	2	4	4	3	4	4	23	71	25	0	1	0	1	Pasivo
9	2	1	1	2	4	1	4	4	4	4	23	2	3	2	2	2	1	1	13	3	2	4	2	4	3	3	21	57	23	1	0	0	1	Asertivo

10	2	1	1	3	2	2	3	4	4	3	21	4	4	3	4	3	4	3	25	1	4	4	4	4	4	3	24	70	25	0	1	0	1	Pasivo
11	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	19	4	4	2	4	4	4	4	26	1	4	3	4	4	4	4	24	69	26	0	1	0	1	Pasivo
12	2	2	1	2	3	2	3	2	3	4	19	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	2	3	2	4	4	21	58	21	0	0	1	1	Agresivo
13	5	2	1	3	3	3	3	3	3	2	20	3	4	3	3	3	2	3	21	2	1	3	4	4	4	2	20	61	21	0	1	0	1	Pasivo
14	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	3	22	2	3	4	3	3	4	4	23	65	23	0	0	1	1	Agresivo
15	2	2	1	3	3	3	3	1	3	2	18	3	3	3	2	4	3	2	20	2	4	3	3	4	4	3	23	61	23	0	0	1	1	Agresivo
16	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	23	1	2	3	2	3	4	3	18	2	2	3	4	2	4	2	19	60	23	1	0	0	1	Asertivo
17	3	2	1	4	3	2	2	4	4	3	22	2	2	2	4	2	1	2	15	1	1	1	3	2	3	1	12	49	22	1	0	0	1	Asertivo
18	3	2	1	2	3	3	3	3	4	2	20	3	3	2	3	4	3	2	20	2	2	4	4	2	3	3	20	60	20	1	1	1	3	Asertivo - Pasivo - Agresivo
19	2	1	1	3	3	3	3	3	4	2	21	4	4	2	3	4	4	4	25	2	3	3	3	3	4	4	22	68	25	0	1	0	1	Pasivo
20	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	4	3	3	3	22	3	4	4	4	3	4	4	26	70	26	0	0	1	1	Agresivo
21	3	2	1	3	4	3	4	3	4	3	24	4	4	2	4	4	4	2	24	2	2	4	2	2	3	3	18	66	24	1	1	0	2	Asertivo - Pasivo
22	3	2	1	3	3	4	3	4	4	3	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	1	4	2	4	4	23	75	28	0	1	0	1	Pasivo
23	2	2	1	4	3	4	3	4	4	2	24	2	2	4	1	4	2	4	19	1	1	3	2	2	4	4	17	60	24	1	0	0	1	Asertivo
24	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	27	3	1	2	4	4	3	2	19	2	1	4	4	4	1	2	18	64	27	1	0	0	1	Asertivo
25	2	1	1	4	4	4	4	4	4	3	27	3	2	3	3	3	2	3	19	1	2	4	4	4	4	3	22	68	27	1	0	0	1	Asertivo

26	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	17	3	3	2	2	3	3	3	19	1	2	2	4	4	4	3	20	56	20	0	0	1	1	Agresivo
27	3	1	2	4	2	4	4	4	4	4	26	2	3	1	4	4	1	3	18	3	4	4	4	1	1	4	21	65	26	1	0	0	1	Asertivo
28	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	23	3	4	2	3	4	4	4	24	2	3	3	3	3	3	3	20	67	24	0	1	0	1	Pasivo
29	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	26	3	4	3	2	4	2	3	21	3	3	4	3	4	4	2	23	70	26	1	0	0	1	Asertivo
30	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	22	2	4	3	2	3	2	3	19	3	3	3	4	4	4	4	25	66	25	0	0	1	1	Agresivo
31	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	18	2	3	1	2	2	2	1	13	2	2	3	3	3	4	3	20	51	20	0	0	1	1	Agresivo
32	2	2	2	2	2	1	3	4	1	2	15	4	3	1	4	3	4	1	20	4	3	2	4	2	4	4	23	58	23	0	0	1	1	Agresivo
33	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	15	2	1	1	4	1	4	1	14	1	1	2	3	2	4	4	17	46	17	0	0	1	1	Agresivo
34	1	1	2	4	4	4	4	1	4	4	25	4	4	2	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	79	28	0	0	1	1	Agresivo
35	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	18	3	3	3	2	4	1	2	18	2	2	3	2	4	3	3	19	55	19	0	0	1	1	Agresivo
36	2	1	2	3	3	2	4	1	4	4	21	3	4	2	4	4	3	2	22	3	2	3	4	4	4	4	24	67	24	0	0	1	1	Agresivo
37	3	1	2	1	4	1	4	3	2	1	16	3	2	2	3	4	1	3	18	3	2	4	2	3	4	3	21	55	21	0	0	1	1	Agresivo
38	3	1	2	2	1	2	3	2	3	2	15	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	4	4	3	4	4	25	60	25	0	0	1	1	Agresivo
39	3	2	2	4	2	1	2	2	3	2	16	3	4	4	4	4	3	4	26	2	2	4	4	4	4	4	24	66	26	0	1	0	1	Pasivo
40	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	25	3	3	2	3	3	3	4	21	2	2	3	2	3	3	3	18	64	25	1	0	0	1	Asertivo
41	2	2	2	3	4	1	4	4	4	3	23	4	3	3	4	4	3	3	24	1	3	4	3	2	4	4	21	68	24	0	1	0	1	Pasivo
42	3	1	2	1	4	1	3	4	4	1	18	1	4	1	2	1	3	1	13	1	1	2	4	4	4	4	20	51	20	0	0	1	1	Agresivo

43	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	22	3	2	3	4	1	4	4	21	2	1	3	3	3	4	4	20	63	22	1	0	0	1	Asertivo
44	3	2	2	4	2	2	2	4	4	1	19	3	4	3	3	3	3	4	23	3	4	2	4	2	3	2	20	62	23	0	1	0	1	Pasivo
45	2	2	2	3	4	2	3	3	4	3	22	3	4	3	3	4	3	3	23	4	1	4	2	4	4	4	23	68	23	0	1	1	2	Pasivo - Agresivo
46	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	23	4	4	3	3	4	3	2	23	2	1	4	4	4	4	3	22	68	23	1	1	0	2	Asertivo - Pasivo
47	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	2	4	4	2	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	79	28	0	0	1	1	Agresivo
48	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	23	3	4	2	4	4	4	4	25	1	2	4	3	4	4	4	22	70	25	0	1	0	1	Pasivo
49	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	24	3	3	2	4	4	4	2	22	2	3	2	3	4	4	3	21	67	24	1	0	0	1	Asertivo
50	2	2	2	2	4	2	3	2	4	2	19	3	3	3	1	4	3	4	21	2	4	1	4	3	4	4	22	62	22	0	0	1	1	Agresivo
51	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	20	2	4	3	2	2	3	2	18	3	3	3	2	3	4	4	22	60	22	0	0	1	1	Agresivo
52	2	1	2	2	2	4	4	3	4	3	22	2	4	2	3	4	3	3	21	2	4	4	4	4	4	3	25	68	25	0	0	1	1	Agresivo
53	3	1	2	3	2	4	4	3	3	2	21	4	4	3	4	4	3	3	25	1	3	4	4	4	4	4	24	70	25	0	1	0	1	Pasivo
54	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	25	4	2	2	4	4	4	4	24	1	2	3	4	4	4	4	22	71	25	1	0	0	1	Asertivo
				0.58	0.7	0.99	0.48	0.71	0.48	0.81		0.72	0.7	0.71	0.78	0.77	0.92	0.98		1.05	1.16	0.86	0.59	0.76	0.491	0.56		49	0	1	1	1	3	

ANEXO H

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, padre o madre de mi menor hijo (a) _____ mediante este documento, acepto voluntaria y libremente que mi hijo (a) participe en el estudio de investigación titulado “Estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa PNP “José Héctor rodríguez Trigoso”, 2019”.

Basándome en la información recibida certifico haber sido informado (a) del objetivo y propósito, teniendo así la certeza que la información brindada en el instrumento será de uso exclusivo para fines del estudio en mención, además, confío plenamente en el criterio de la investigadora para la utilización de la información, asegurando la máxima confidencialidad.

Por lo que firmo el presente consentimiento.

_____

FIRMA

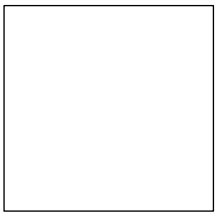
ANEXO I

ASENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, mediante este documento, acepto voluntaria y libremente participar durante el estudio de investigación titulado “Estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa PNP “José Héctor rodríguez Trigoso”, 2019”.

Basándome en la información recibida certifico haber sido informado (a) del objetivo y propósito, teniendo así la certeza que la información brindada en el instrumento será de uso exclusivo para fines del estudio en mención, además, confío plenamente en el criterio de la investigadora para la utilización de la información, asegurando la máxima confidencialidad.

Por lo que firmo el presente asentimiento.



Huella Digital

ANEXO J

TABLAS

Datos generales:

Edad en años	Estudiantes del segundo grado de secundaria	
	N°	%
12	1	2%
13	32	59%
14	18	33%
15	1	2%
16	2	4%
Total	54	100%

Sexo	Estudiantes del segundo grado de secundaria	
	N°	%
Femenino	23	43%
Masculino	31	57%
Total	54	100%

Sección	Estudiantes del segundo grado de secundaria	
	N°	%
A	25	46%
B	29	54%
Total	54	100%

Tabla 1. Estilos de comunicación que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.

Estilos de comunicación	Estudiantes del segundo grado de secundaria	
	N°	%
Adecuada	35	65 %
Inadecuada	19	35 %
Total	54	100%

Tabla 2. Estilos de comunicación que predomina según dimensiones en los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.

Estilos de Comunicación según dimensiones	Total		Estudiantes del segundo grado de secundaria			
			Presente		Ausente	
	N°	%	N°	%	N°	%
Asertivo	54	100%	40	74%	14	26%
Pasivo	54	100%	20	37%	34	63%
Agresivo	54	100%	16	30%	38	70%

Tabla 3. Características del estilo de comunicación asertivo que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.

Estilo de comunicación asertivo por indicadores	Estudiantes del segundo grado de secundaria					
	Total		Adecuado		Inadecuado	
	N°	%	N°	%	N°	%
Libertad de expresión	40	100%	31	78%	9	22%
Expresión Facial	40	100%	35	88%	5	12%
Ademanes	40	100%	29	73%	11	27%
Tono de voz	40	100%	32	80%	8	20%
Postura corporal	40	100%	33	83%	7	17%
Contacto Visual	40	100%	28	70%	12	30%
Respeto de derechos	40	100%	27	68%	13	32%

Tabla 4. Características del estilo de comunicación pasivo que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.

Estilo de comunicación pasivo por indicadores	Estudiantes del segundo grado de secundaria					
	Total		Presente		Ausente	
	N°	%	N°	%	N°	%
Libertad de expresión	20	100%	12	60%	8	40%
Expresión Facial	20	100%	10	50%	10	50%
Ademanes	20	100%	10	50%	10	50%
Tono de voz	20	100%	11	55%	9	45%
Postura corporal	20	100%	7	35%	13	65%
Contacto Visual	20	100%	6	30%	14	70%
Respeto de derechos	20	100%	12	60%	8	40%

Tabla 5. Características del estilo de comunicación agresivo que practican los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa PNP "José Héctor Rodríguez Trigoso", 2019.

Estilo de comunicación agresivo por indicadores	Estudiantes del segundo grado de secundaria					
	Total		Presente		Ausente	
	N°	%	N°	%	N°	%
Libertad de expresión	16	100%	7	44%	9	56%
Expresión Facial	16	100%	1	6%	15	94%
Ademanes	16	100%	4	25%	12	75%
Tono de voz	16	100%	5	31%	11	69%
Postura corporal	16	100%	15	94%	1	6%
Contacto Visual	16	100%	14	88%	2	12%
Respeto de derechos	16	100%	5	31%	11	69%