

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**



**LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL DESARROLLO DE  
LOS ESTILOS DE CONDUCTA EN LOS ESTUDIANTES DEL  
PRIMER GRADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA  
ANDRÉS AVELINO CÁCERES DEL DISTRITO DE ZEPITA. 2016**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**CLEVER QUIÑONEZ CALDERON**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON  
MENCIÓN EN LA ESPECIALIDAD DE LENGUA,  
LITERATURA, PSICOLOGÍA Y FILOSOFÍA.**

**PROMOCIÓN: 2014 - II**

**PUNO - PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**

**LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL DESARROLLO DE LOS ESTILOS  
DE CONDUCTA EN LOS ESTUDIANTES DEL PRIMER GRADO DE LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA ANDRÉS AVELINO CÁCERES DEL  
DISTRITO DE ZEPITA. 2016**

**CLEVER QUIÑONEZ CALDERON**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN EDUCACIÓN SECUNDARIA, CON MENCIÓN EN LA  
ESPECIALIDAD DE LENGUA, LITERATURA, PSICOLOGÍA Y  
FILOSOFÍA**



**APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

**PRESIDENTE**

:



-----  
Dra. Silvia Verónica Valdivia Yábar

**PRIMER MIEMBRO**

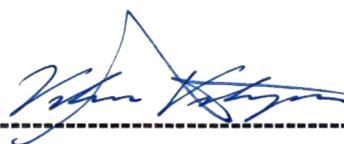
:



-----  
Dra. Indira Iracema Gómez Arteta

**SEGUNDO MIEMBRO**

:



-----  
Mg. Vilma Velasquez Velasquez

**DIRECTOR / ASESOR**

:



-----  
Dr. Feliciano Padilla Chalco

**Área:** Interdisciplinaridad en la dinámica educativa: Lengua, Literatura  
Psicología y Filosofía.

**Tema:** Procesos cognitivos

**Fecha de sustentación: 28 / Dic / 2017**

## DEDICATORIA

*A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.*

*De igual forma, dedico esta tesis a mi padre y madre que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores. Lo cual me han ayudado a salir adelante.*

*A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.*

## AGRADECIMIENTO

*En primer lugar doy infinitamente gracias a dios. Por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.*

*Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.*

*A mi padre, que siempre lo he sentido presente en mi vida. Y sé que está orgulloso de la persona en el cual me he convertido.*

*Y gracias a todos los que nos brindaron su apoyo en este trabajo de investigación.*

**ÍNDICE GENERAL**

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

RESUMEN.....10

ABSTRACT.....11

**CAPÍTULO I****INTRODUCCIÓN**

1.1. Planteamiento del problema..... 12

1.2. Formulación del problema ..... 14

1.2.1. Problema general ..... 14

1.2.2. Problemas específicos ..... 14

1.3. Hipótesis de la investigación..... 15

1.3.1. Hipótesis general..... 15

1.3.2. Hipótesis específicos..... 15

1.4. Justificación del estudio ..... 15

1.5. Objetivos de la investigación ..... 17

1.5.1. Objetivo general..... 17

1.5.2. Objetivos específicos ..... 17

**CAPÍTULO II****REVISIÓN DE LITERATURA**

2.1. Marco teórico ..... 18

2.1.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2.1. La comunicación interpersonal.....	20
2.2.2. Estilos de conducta.....	28

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. Ubicación geográfica de estudio .....	44
3.2. Periodo de duración de estudio .....	44
3.3. Procedencia del material utilizado .....	44
3.3.1. Técnicas e instrumentos del de recolección de datos .....	44
3.4. Población y muestra del estudio.....	45
3.4.1. Población .....	45
3.4.2. Muestra .....	46
3.5. Diseño estadístico.....	46
3.5.1. Tipo y diseño de investigación .....	46
3.6. Procedimiento de recolección de datos .....	46
3.7. Variables .....	48
3.8. Análisis de resultados.....	49
3.8.1. Procesamiento y análisis de datos .....	49

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Resultados .....	52
4.1.1. Resultados de la variable comunicación interpersonal.....	52
4.1.2. Resultados de la variable estilos de conducta.....	56
4.1.3. Prueba de hipótesis específica .....	62
4.2. Discusión.....	63
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>

RECOMENDACIONES .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	71
ANEXOS .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Comunicación Verbal .....	52
<b>Figura 2:</b> Comunicación No Verbal .....	54
<b>Figura 3:</b> Comunicación Interpersonal Verbal y no Verbal .....	55
<b>Figura 4:</b> Estilos de Conducta Asertiva .....	57
<b>Figura 5:</b> Estilos de Conducta Agresiva .....	59
<b>Figura 6:</b> Estilos de Conducta Pasiva .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Comunicación Verbal .....	52
<b>Tabla 2.</b> Comunicación No Verbal .....	54
<b>Tabla 3.</b> Comunicación Interpersonal Verbal y No Verbal .....	55
<b>Tabla 4.</b> Estilos de Conducta Asertiva .....	56
<b>Tabla 5.</b> Estilos de Conducta Agresiva .....	58
<b>Tabla 6.</b> Estilos de Conducta Pasiva .....	60
<b>Tabla 7.</b> Comunicación Interpersonal y Desarrollo de los Estilos de Conducta.....	61

## RESUMEN

En presente trabajo de investigación titulado: “La comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta en los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria Andrés Avelino Cáceres del Distrito de Zepita, 2016”. Estaba orientado por la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta en los estudiantes de la Institución antes mencionado? El objetivo general fue determinar la relación existente entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta. Metodológicamente, la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico (no experimental), el diseño de investigación es correlacional – descriptivo y el método de estudio es hipotético deductivo. La técnica de investigación que se utilizó es la observación y encuesta; los instrumentos que se aplicó fue la ficha de observación y el cuestionario de preguntas; para sistematizar los resultados obtenidos se utilizó el paquete estadístico SPSS, y para comprobar la hipótesis el coeficiente de correlación de Pearson. La muestra de estudio fue de 66 estudiantes del 1er. grado de la Institución antes indicada. Finalmente se concluye que existe una correlación positiva muy débil lo que quiere indicar que la comunicación interpersonal tiene relación en el desarrollo de los estilos de conducta. La relación existente entre las dos variables de estudio es positiva con 0,086.

**PALABRAS CLAVES:** Conducta agresiva, conducta asertiva, comunicación interpersonal, conducta pasiva, estilos de conducta.

## ABSTRACT

In this research work entitled: "Interpersonal communication and the development of behavior styles in students of the Andrés Avelino Cáceres Secondary Educational Institution of the Zepita District, 2016". It was guided by the following question: What is the relationship between interpersonal communication and the development of behavior styles in the students of the aforementioned Institution? The general objective was to determine the relationship between interpersonal communication and the development of behavior styles. Methodologically, the research corresponds to the quantitative approach, type of basic research (not experimental), the design of research is correlational - descriptive and the study method is hypothetical deductive. The research technique that was used is the observation and survey; The instruments that were applied were the observation form and the questionnaire; To systematize the results obtained, the SPSS statistical package was used, and to test the hypothesis the Pearson correlation coefficient. The study sample was 66 students from the 1st. Degree of the Institution indicated above. Finally, it is concluded that there is a very weak positive correlation, which means that interpersonal communication has a relationship in the development of behavioral styles. The relationship between the two study variables is positive with 0.086.

**KEYWORDS:** aggressive behavior, assertive behavior, interpersonal communication, passive behavior, behavioral styles.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente estudio, la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta en los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria Andrés Avelino Cáceres del Distrito de Zepita, aplicado a los estudiantes, tiene como propósito principal determinar la relación existente entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta; el cual está organizado de la siguiente manera:

La primera parte corresponde al resumen, la introducción, los objetivos y la justificación. En la segunda parte, se expone los antecedentes y la base teórica de la investigación. En la tercera parte, se explica el tipo y diseño de investigación. Además se establece la población y muestra investigada; la técnica y los instrumentos de recolección de datos, y la prueba de hipótesis. Y en la cuarta parte, se elaboró la tabla de distribución de frecuencia y sus respectivos gráficos a partir de los resultados obtenidos. Finalmente se plantearon las conclusiones y las sugerencias de la investigación.

Respecto a la comunicación interpersonal, podemos definir como el nivel donde se produce la relación humana directa con mayor intensidad y es el más efectivo en la comunicación humana. La comunicación interpersonal “es un indicador del funcionamiento de las relaciones interpersonales”. (Zayas, 2017, p. 48 - 60)

Además, la comunicación interpersonal utiliza tres canales o vías: verbal, vocal y visual. La comunicación interpersonal en el nivel de las relaciones, donde se logra con los cinco sentidos: oído, vista, tacto, olfato y gusto; siendo los puntos de contacto con el mundo exterior. La comunicación interpersonal se logra sin medios técnicos o con muy poca tecnología. (Zayas, 2017, p. 48 - 60)

Por su parte, los estilos de conducta se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas. (Dongil Collado & Cano Vindel, 2014)

Los estilos de conducta requiere la evaluación individual previa de cada uno de los participantes con el fin de conocer sus problemas concretos, dificultades específicas, limitaciones personales, así como las capacidades que necesitan aprender a desarrollar. El cual se tipifica como los estilos de conducta asertiva, agresiva y pasiva.

La asertividad es una forma de comunicar equilibradamente e implica un alto desarrollo emocional. Las personas asertivas expresan lo que piensa, siente y actúa sin imponerse y perjudicar a nadie, ni dañar la autoestima y la dignidad de las personas, cuidando la imagen e intimidad y sin violar los límites de la individualidad. Es una persona que tiene una buena autoestima, opinión, y confianza sí mismo y se siente segura de sus posibilidades. (Zayas, 2017, p. 48).

La conducta agresiva es la defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. (Laura Pujol & Jaume Llacuna, 2004)

Conducta pasiva es la transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, falta de confianza, de tal modo que los demás puedan hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es el grado de relación que existente entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta en los estudiantes del 1er grado de la I.E.S. “Andrés Avelino Cáceres” del Distrito de Zepita, 2016?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conductas asertivas en los estudiantes del 1er grado de la I.E.S. “Andrés Avelino Cáceres” del Distrito de Zepita, 2016?
- ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conductas agresivas en los estudiantes del 1er grado de la I.E.S. “Andrés Avelino Cáceres” del Distrito de Zepita, 2016?
- ¿Cuál es el grado de relación comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conductas pasivos en los estudiantes del 1er grado de la I.E.S. “Andrés Avelino Cáceres” del Distrito de Zepita, 2016?

### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe una relación positiva considerable entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta en los estudiantes del primer grado de la IES Andrés Avelino Cáceres del Distrito de Zepita, 2016

#### **1.3.2. Hipótesis específicos**

- Existe una relación positiva entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conductas asertivas en los estudiantes del primer grado de la IES Andrés Avelino Cáceres del Distrito de Zepita – 2016
- Existe una relación positiva entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta agresivas en los estudiantes del primer grado de la IES Andrés Avelino Cáceres del Distrito de Zepita – 2016
- Existe una relación positiva entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta pasivas en los estudiantes del primer grado de la IES Andrés Avelino Cáceres del Distrito de Zepita – 2016

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La finalidad del presente informe de investigación es determinar la relación existente entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta, porque en la mayoría de las instituciones educativas, los escolares presentan una serie de dificultades cuando dialogan con sus compañeros.

En el estudio se propone identificar la influencia de la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta de los estudiantes, donde la hipótesis de presentar dificultades en la comunicación, genera una perspectiva negativa en el comportamiento de los estudiantes.

La investigación se justifica metodológicamente, al respetar los pasos del proceso de investigación, desde la operacionalización de las variables, la construcción del marco teórico, como la selección del tipo, nivel y diseño de investigación.

El marco teórico servirá para las futuras investigaciones e implementar nuevos instrumentos de recolección de datos, al mismo tiempo ayudará a contrarrestar las prácticas perjudiciales de la agresividad y la pasividad, los cuales son comportamientos negativos y rechazables de los estudiantes.

De este modo, es un aporte para las futuras investigaciones, en el aspecto teórico, metodológico y práctico. En el aspecto teórico, los resultados a las que arribamos, coadyuvarán al conocimiento de la realidad; además los instrumentos de investigación que formulamos servirán para las futuras investigaciones sobre las variables de estudio.

Finalmente, el presente proyecto de investigación está relacionado con el impacto social, porque las variables de estudio pretenden conocer la influencia de la comunicación interpersonal en el desarrollo de los estilos de conducta de los estudiantes; los cuales son temas que están vinculados con el accionar de las personas.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta en los estudiantes del 1er grado de la I.E.S. “Andrés Avelino Cáceres” del Distrito de Zepita, 2016.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación existente entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conductas asertivas en los estudiantes del 1er grado de la I.E.S. “Andrés Avelino Cáceres” del Distrito de Zepita, 2016.
  
- Identificar la relación existente entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conductas agresivas en los estudiantes del 1er grado de la I.E.S. “Andrés Avelino Cáceres” del Distrito de Zepita, 2016.
  
- Identificar la relación existente entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conductas pasivos en los estudiantes del 1er grado de la I.E.S. “Andrés Avelino Cáceres” del Distrito de Zepita, 2016.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. Antecedentes de la investigación

Flores, L y Plata, L. (2008), en su trabajo de investigación titulada “La comunicación interpersonal en la fuerza de venta como fuente de ventaja competitiva en Puno, 2007”, tuvo como objetivo, Desarrollar una estrategia de comunicación, basada en un medio impreso, como parte de un proyecto de comunicación verbal y no verbal; para la fuerza de ventas de una empresa prestadora de servicios en Puno, buscan diferenciar a la organización ante su competencia y crear fidelización entre sus clientes.

El diseño de investigación que se asume corresponde a una investigación de tipo descriptivo, porque la imagen y reputación corporativas se construyen a través de la percepción, y esta a su vez se genera por medio de los cinco sentidos, es fundamental hacer un trabajo de observación estructurado para identificar aquellos comportamientos de la fuerza de ventas.

La conclusión a la que se arribó en esta investigación es el siguiente: “La forma en que la fuerza de ventas se comunica (en las tres maneras posibles: verbal, no verbal y paraverbal) se constituye como generadora de imagen corporativa y reputación externa, al tiempo que es el reflejo de la cultura e identidad internas. Es decir, que queda demostrada la hipótesis utilizada como base para el desarrollo de la investigación: existe una relación cíclica y de causa-efecto entre la identidad, la cultura, el servicio, la imagen y la reputación corporativa, teniendo como hilo conductor la comunicación, tanto organizacional como interpersonal”.

Hernández, M. (2009), en su trabajo de investigación titulado, “Las comunicaciones Interpersonales como herramienta para Sinergia en la Cultura organizacional de los Docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación”; tuvo como objetivo explicar y describir las comunicaciones Interpersonales como herramienta para Sinergia en la Cultura organizacional.

El diseño de investigación que se asume corresponde a una investigación de tipo descriptivo - explicativo, que permitió la observación de las comunicaciones interpersonales, con el propósito de describir, caracterizar, interpretar y analizar la Sinergia en la Cultura organizacional.

La conclusión a la que se arribó en esta investigación es el siguiente: “la fuerza de una organización e institución está en el trabajo grupal, en la armonía, en el pensar igual, en un mismo sentir dejando las asperezas por un lado y de seguir hacia un triunfo determinado”.

Parizaca, M. (2007) realizó la investigación referido a “Estilos de conducta y autoestima en alumnos de quinto ciclo de primaria de una Institución Educativa del Callao”. Donde su objetivo principal es determinar si existe relación entre los estilos de conducta y autoestima en alumnos del quinto ciclo de primaria de una institución educativa del Callao.

El diseño metodológico que se utilizó es de tipo descriptivo, el cual es definido por (Best, 2006, p. 61) como “aquel que rebasa la mera recogida y tabulación de los datos. Supone un elemento interpretativo del significado e importancia de lo que se describe (...), suponiendo mensuración, clasificación, interpretación y evaluación” El diseño de la investigación es correlacional, el cual es definido como “... aquellos que sistematizan sus procedimientos y está interesada en la determinación del grado de relación existente

entre dos o más variables de interés de una misma muestra de sujetos (Sánchez, 2005, p. 63).

La conclusión a la que arribó en el presente estudio es el siguiente “Existe relación entre los estilos de conducta y la autoestima. La relación encontrada entre los estilos de conducta y autoestima fue negativa y significativa, es decir cuando los estilos de conducta son deficientes, es menor la autoestima.”

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. La comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal es el nivel donde se produce la relación humana directa con mayor intensidad y es el más efectivo en la comunicación humana. La comunicación interpersonal es un indicador del funcionamiento de las relaciones interpersonales. (Zayas, 2017, p. 48 - 60).

La mayoría de los investigadores coinciden en que la comunicación interpersonal es simbólica, verbal y no verbal, multifuncional, transaccional, reveladora y que puede ser intencionada y no intencionada. Casi todos concuerdan en que responde a necesidades, está influida por factores ambientales y exige feedback. (Garcia, 2017, p. 12)

La comunicación interpersonal expone a las personas a contactos directos entre los ejecutantes (ejecutores) que se interrelacionan, enriquecen y crean nuevas relaciones y vínculos a través de su propia personalidad. (Zayas, 2017, p. 48 - 60).

La comunicación interpersonal se hace más penetrante en proporción y ascenso, en la medida que pasa por las fases de conocimiento, amistad e intimidad. Una relación interpersonal satisfactoria depende de si nosotros y nuestros interlocutores estamos

psicológicamente cómodos con el grado en el que nos ayudamos a satisfacer nuestras necesidades y con el nivel de interacción que significa nuestra relación. Podemos tener una relación satisfactoria y gratificante en cualquier punto de este continuum desde el conocimiento a la intimidad. (García, 2017, p. 12).

En el proceso de la comunicación interpersonal las personas operan de un modo activo, cada cual reflexiona, valora, expresa, tanto verbal como extra verbalmente sus pensamientos, ideas, estados emocionales, experiencias y vivencias personales. (Zayas, 2017, p. 48 - 60).

La comunicación interpersonal se desarrolla de modo secuencial y ordenado: de niveles superficiales a otros más complejos e Íntimos; tarea amplia que exige reflexión en el trato con los saberes, profesores y alumnos para conquistar nuestro "yo" en sí mismo y ser en comunicación". (García, 2017, p. 12).

La comunicación interpersonal utiliza tres canales o vías: verbal, vocal y visual. La comunicación interpersonal en el nivel de las relaciones se logra con los cinco sentidos: oído, vista, tacto, olfato y gusto; siendo los puntos de contacto con el mundo exterior. La comunicación interpersonal se logra sin medios técnicos o con muy poca tecnología. (Zayas, 2017, p. 48 - 60).

#### **2.2.1.1. Comunicación verbal**

La comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal.

Hay comunicación oral donde quiera que se diga algo a través de la palabra hablada. La expresión oral consiste en el empleo de la palabra (hablada) y del pensamiento, en forma correcta elegante y clara; dentro de ellos tenemos a:

**Dicción:** Es pronunciar claramente. Las palabras deben entenderse sin ninguna duda. Cada fonema obliga a articular debidamente; de tal manera que los que escuchan no sean obligados a hacer inútiles esfuerzos para comprender. La falta de una buena dicción entorpecerá la captación de lo que se lea o se diga. La dicción hace clara y entendible la lectura y la expresión oral, permite que el mensaje llegue a los oídos receptivos.

**Fluidez:** La fluidez se refiere a la capacidad o habilidad del hablante para expresarse y hacerse entender de manera comprensible y razonable sin darle relevancia al uso correcto de la gramática o la pronunciación dado que lo importante es el contenido del mensaje. La precisión por el contrario, se centra en el uso correcto y preciso de dichos aspectos lingüísticos.

El enfoque centrado la fluidez se basa en dos criterios fundamentales (Krashen y Terrel, 1983). El primero percibe la comunicación como el medio clave para desarrollar la producción oral. El segundo declara que el estudiante debe recibir pocas correcciones a menos que su desempeño obstaculice la comunicación.

Corresponde a poner énfasis o dar más fuerza a aquellas palabras o sílabas con las que queremos llamar la atención de los que escuchan. Es aplicar vitalidad a la voz para destacar aquellas frases que llevan lo esencial del mensaje, las ideas principales que deseamos que los escuchas recuerden.

**El mensaje:** El contenido o mensaje de la persona que interviene en la conversación o exposición de un tema debe expresarse con claridad y coherencia. Esto significa no improvisar el discurso para evitar críticas que afecten la autoestima.

El mensaje es producto de la práctica de la pronunciación, gramática y vocabulario, aspectos necesarios para lograr una competencia comunicativa efectiva, reflejada en la expresión oral. Seguidamente, el rol del profesor en la conducción de la práctica oral del estudiante donde el mismo llega a tener fluidez y exactitud en la producción oral del idioma, siendo protagonista de su propio aprendizaje.

El mensaje es el concepto, pensamiento, sentimiento, imagen, hecho o idea que se quiere transmitir. Las características y la longitud del mensaje dependerán de la información que el emisor quiera transmitir.

El mensaje no tiene que estar traducido necesariamente a un lenguaje escrito u oral. Simplemente con gestos, miradas o posturas se puede transmitir un mensaje. Por ejemplo, cuando ponemos un dedo delante de la boca estamos pidiendo silencio a nuestro interlocutor.

Para que este tipo de mensajes sea entendido por el receptor es necesario que éste conozca el código para poder descifrarlo. Otro aspecto que influye en el mensaje es el poder o la habilidad de la comunicación de la persona que transmite el mensaje. Un buen orador es capaz de dar una noticia totalmente falsa y de convencer a un auditorio de que es cierta.

#### **2.2.1.2. Comunicación no verbal**

La comunicación no verbal se refiere a todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales. Estas señas o señales

son gestos, movimientos de la cabeza o corporales, postura, expresión facial, la mirada, proximidad o cercanía, tacto o contacto corporal, orientación, tonalidad de voz y otros aspectos vocales, el vestuario y el arreglo personal.

La comunicación no verbal complementa la comunicación verbal para reforzarla, contradecirla, sustituirla, acentuarla y regularla o controlarla; dentro de ellos tenemos a:

**La mirada:** De todos los componentes no verbales, la mirada es la más importante. El contacto ocular y la dirección de la mirada son esenciales para que la audiencia se sienta acogida. Los ojos de la persona que se expresa oralmente deben reflejar serenidad y amistad. Es preciso que se mire a todos y cada uno de los receptores, o sea, debe abarcarse en forma global como individual el auditorio. La mirada es un indicador de que estamos escuchando a nuestro interlocutor: sin mirar a la persona que nos habla resulta muy difícil establecer una conversación en forma fluida.

Mirar el suelo, el cielo raso o las ventanas denotan inseguridad o temor y, por lo tanto, debe evitarse.

El refranero español dice: “los ojos son el espejo del alma”, y es que, después de las palabras, los ojos son el mejor medio de comunicación de que disponemos. No en vano “la mirada es un medio de comunicación que transmite nuestros sentimientos y estados de ánimo, transmite sinceridad, franqueza, nerviosismo” (Lowen, 1989) . El comportamiento ocular es tal vez la forma más sutil del lenguaje corporal. La cultura nos programa desde pequeños, enseñándonos qué hacer con nuestros ojos y qué esperar de los demás. Como resultado de esto, cuando un hombre altera la dirección de su mirada hacia la de otra persona y no la encuentra, el esfuerzo producido es totalmente desproporcionado al esfuerzo muscular realizado” (David, 1991).

Usamos el contacto ocular con fines tan diversos como buscar información, mostrar atención o interés, e invitar a realizar una acción determinada. Además, con la mirada se puede controlar la comunicación, dominando, amenazando o influyendo en y a los demás.

Por otro lado, nos permite proporcionarnos el denominado feedback durante una conversación, esto es, saltos al pasado, explicaciones o anotaciones que contribuyan a enriquecer nuestro discurso. También nos ayuda a manifestar actitudes y sentimientos como la atracción física o el deseo. “Las expresiones faciales son importantes porque el rostro es lo que miramos casi todo el tiempo cuando estamos conversando con otra persona. Durante una conversación las personas se mirarán en un promedio de uno a dos tercios del tiempo. Si pasamos más de dos tercios de la conversación mirándonos es muy probable que estemos enamorados” (Xandro, 1983).

**Volumen de voz:** el volumen de voz que puede modularse mediante la tensión de las cuerdas vocales, es un factor que relaciona los sentimientos y la expresión que empleamos, esto es lo que sentimos y lo que verbalizamos.

El volumen de voz se relaciona con la intensidad con la que hablamos. Lo empleamos para poner énfasis, regular e incluso alterar un proceso de comunicación. Generalmente, el volumen de voz bajo nos indica timidez, sumisión o tristeza. Por el contrario el volumen de voz alto transmite autoridad, seguridad en uno mismo o dominio de una situación.

Empleando bien es fundamental para transmitir a nuestro interlocutor exactamente aquello que queremos, ya que emplear un volumen de voz inadecuado puede distorsionar el significado del mensaje que transmitimos.

**La postura del cuerpo:** La postura es el modo que se mantiene el cuerpo cuando estamos de pie, caminando, sentado o acostado. Acompaña a la comunicación verbal de igual manera que lo pueden hacer los gestos.

La postura del cuerpo refleja el estado emocional de las personas, sobre todo el dato si están tensas o relajadas. La ansiedad, por ejemplo, puede no detectarse en la cara ni en la voz, pero si en la postura, ya que seguramente esa persona mantenga una postura rígida. En cambio, si se muestra encogida, significará torpeza y tristeza.

Para expresar oralmente algo debe establecer una cercanía con las personas con quienes se comunican. Por eso, debe evitarse la rigidez y reflejar serenidad y dinamismo. Si se va a hablar de pie, lo recomendable es asumir una postura firme, erguida. Si, por el contrario, se va a hablar sentado, es preferible asumir una posición ejecutiva, con la columna vertebral bien recta.

Es importante, sobre todo, no mantener los brazos pegados al cuerpo o cruzados, tener objetos en las manos o esconder estas en los bolsillos, ya que ello dificultará la expresión gestual necesaria que refuerza o acompaña todo discurso. Con respecto a la piernas, cada cierto tiempo deben hacerse movimientos con el objetivo de no dar la sensación de estar clavado en el suelo; sin embargo, se ha de procurar no excederse en el movimiento, ya que puede producir el efecto ventilador, con lo cual lo único que se consigue es la distracción de la audiencia.

El lenguaje corporal no es una ciencia exacta. A veces los gestos o los movimientos de las manos o de los brazos pueden ser una guía de sus pensamientos o emociones subconscientes, pero esos indicios también pueden ser erróneos. “El cuerpo del hombre baila continuamente al compás de su discurso. Cada vez que una persona habla, los movimientos de sus manos y sus dedos, los cabeceos, los parpadeos, todos los

movimientos del cuerpo coinciden con ese compás” (Lowen, 1989). Al estudio de los gestos y de otros movimientos corporales se le suele denominar kinésia. “De acuerdo con Michael Argyle, de la Universidad de Oxford, las señales no verbales se usan para establecer y mantener relaciones personales, mientras que las palabras se utilizan para comunicar información acerca de sucesos externos”.

Nuestros gestos cambian según el contexto y el momento. No nos comportamos igual en la oficina que durante nuestros momentos de ocio, cuando estamos mucho más relajados. Sin ánimo de ser clasistas, sí debemos reconocer que a mayor status social más medidos son los gestos.

Los gestos se aprenden y se imitan. Así, las personas que trabajan juntas parecen tener sus propios códigos para el significado de determinados gestos. Además, según recientes estudios, las personas que usan gestos y movimientos corporales abiertos, francos y seguros son calificadas como más activas, positivas y fuertes que las que usan gestos y movimientos corporales comedidos o dubitativos. Los primeros son un modo útil de comunicar afecto, confianza y cordialidad, y son particularmente útiles como medio de persuasión, para convencer a alguien a cambiar de opinión o para llevar a cabo una acción que no habría realizado por iniciativa propia. Las personalidades autoritarias tienden a usar menos movimientos corporales que los sujetos más flexibles.

Existen una serie de gestos convencionales que parecen tener significados casi universales, entre ellos amenazar con el puño para indicar enfado, frotarse las manos en anticipación de algo, aplaudir en señal de aprobación, levantar una mano para suscitar atención, bostezar de aburrimiento, dar palmaditas en la espalda para animar a alguien, frotarse el estómago en señal de hambre.

“La postura es, sin duda alguna, el elemento más fácil de observar e interpretar de todo el comportamiento no verbal y es que la postura no es solamente una clave acerca del carácter sino también una expresión de la actitud” (Xandro, 1983). “Si la expresión facial proporciona información sobre el estado emocional de una persona, la postura indica su grado de intensidad, y, para un psicoanalista, la postura de un paciente muchas veces constituye una clave de primer orden sobre la naturaleza de sus problemas” (David, 1991).

También aporta datos sobre la personalidad y el carácter. Cada uno de nosotros tenemos un repertorio característico de posturas. De hecho, reconocemos a distancia a las personas que conocemos por sus ademanes característicos, así como por el vaivén de sus andares.

**Los gestos:** La expresión oral por lo general se complementa con gestos y movimientos corporales como una forma de poner énfasis o acentuar el mensaje oral; sin embargo debe usarse con cuidado las expresiones gestuales pues estos deben ser naturales, oportunos y convenientes para evitar caer en el ridículo.

Pertenciente a la comunicación no verbal, al igual que la verbal, se adquiere por aprendizaje. La cultura o la sociedad en la que vivimos influirá en este tipo de comunicación y, del mismo modo que la forma de hablar es distinta, los gestos tienen diferentes significados según su contexto.

### **2.2.2. Estilos de conducta**

Antes de iniciar con el desarrollo de sustento teórico sobre los estilos de conducta, hay que saber identificar los estilos básicos de conducta que presentamos en las relaciones con los demás, los cuales son: pasivo, asertivo, agresivo. Es importante destacar que las

personas no presentamos siempre el mismo tipo de respuesta, si no que ésta dependerá del estado de ánimo, de la percepción de poder que tengamos de la situación, de nuestra habilidad para decir lo que queremos decir.

Los estilos de conducta se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas. (Dongil Collado & Cano Vindel, 2014).

Los estilos de conducta requiere la evaluación individual previa de cada uno de los participantes con el fin de conocer sus problemas concretos, dificultades específicas, limitaciones personales, así como las capacidades que necesitan aprender a desarrollar. (Dongil Collado & Cano Vindel, 2014).

#### **2.2.2.1. Conducta asertiva**

La asertividad es una forma de comunicar equilibradamente e implica un alto desarrollo emocional. Las personas asertivas expresan lo que piensa, siente y actúa sin imponerse y perjudicar a nadie, ni dañar la autoestima y la dignidad de las personas, cuidando la imagen e intimidad y sin violar los límites de la individualidad. Es una persona que tiene una buena autoestima, opinión, y confianza sí mismo y se siente segura de sus posibilidades. (Zayas, 2017, p. 48 - 60).

La asertividad es aceptar o tolerar el derecho de los demás a pensar, opinar, actuar. Esta cualidad se encuentra relacionada con el respeto al otro. Querer y respetar al otro no significa quererse y respetarse a uno mismo, sino quererse y respetar a los demás. (Zayas, 2017, p. 48 - 60).

La persona asertiva mantiene una relación transparente, auténtica con los otros, actuar con firmeza, sin agresividad, ni superioridad, ni prepotencia permite aceptar los propios errores y el de los demás. (Zayas, 2017, p. 48 - 60).

Un requisito de la comunicación interpersonal es la asertividad como función de la autoestima, porque permite actuar a la persona según como piensa y en defensa de sus derechos, intereses, sin ser manipulados, ni manipular al interlocutor. Se basa en el respeto tanto de sí mismo como de las otras personas, conservando los límites y los valores. (Zayas, 2017, p. 48 - 60).

Se define asertividad como la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva. (Laura Pujol & Jaume Llacuna, 2004).

Conducta asertiva o socialmente hábil: Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables. (Laura Pujol & Jaume Llacuna, 2004).

Díaz G. (2011), describe que hay quien considera que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, vamos a considerar que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

Caballo E. (1997 p. 2), define interrogándose, ¿Qué es conducta asertiva? Si miramos en el diccionario la palabra “aserción” es sinónimo de afirmación y aunque la afirmación de los derechos de uno mismo entraría dentro del concepto de la “asertividad”, no se puede considerar el significado que se encuentra en el diccionario de la palabra “aserción “equivalente a ella.

Para Aberti y Emmons (1978 p. 2), La conducta asertiva es la conducta que permite a una persona actuar en base a sus interese más importante, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los otro.

Para Monge, Camacho, Rodríguez y Carbajal (2009 p. 84), En el campo de la educación, los estudiantes asertivos tienen una buena competencia social; además demuestran una competencia que reúne las conductas y pensamientos que permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido, se puede afirmar que es una competencia que complementa el resto de dichas habilidades.

La persona asertiva es aquella capaz de expresar sentimientos, actitudes, deseos y opiniones de un modo adecuado a cada situación social que se le presente, respetando esas conductas en los demás y resolviendo de modo adecuado los posibles problemas que surjan.

Todas las habilidades pueden aprenderse con mayor o menor dificultad y en este sentido, la asertividad no es diferente. Así que una persona que suele ser poco asertiva en su interacción con personas del sexo contrario y de edad similar, puede llegar a ser más mediante el entrenamiento correspondiente (Mora, 2007).

En años recientes las definiciones de la asertividad siguen manteniendo los mismos principios, como el que da Hernández (2007) “asertividad significa defender y hablar por uno mismo sin lesionar los derechos de los demás”. Mantiene una definición clásica en donde la asertividad “es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”.

Además define asertividad “como la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y percepciones; de elegir cómo reaccionar y de hablar de los derechos cuando es apropiado; esto con el fin de elevar la autoestima y de ayudar a desarrollar la autoconfianza para expresar el acuerdo o desacuerdo cuando se cree que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo”.

Haciendo una integración e incorporando en la definición el contexto situacional, Parra (2003), define la conducta asertiva como el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el autorreforzamiento y maximizar la probabilidad de conseguir refuerzo.

Enfoques humanistas, definen asertividad como: La capacidad de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores.

Esto supone un mayor autoconocimiento, saber responder y escuchar las necesidades de otros sin descuidar nuestros propios intereses o comprometer nuestros principios, tener la capacidad de mejorar la habilidad en el trato con otros; incluye una comunicación más eficiente, un control de estrés a través de un mejor manejo de otras personas y situaciones problemáticas, así como la capacidad de expresar necesidades, opiniones o sentimientos, seguro de que no se será dominado o utilizado en contra de su voluntad.

La asertividad no es una característica de personalidad aunque pueda estar relacionada con determinadas formas de la misma. Por tanto, una persona puede mostrarse más asertiva en determinadas situaciones y menos en otras. Este sería el caso de alguien que cuando expresa una opinión contraria o se muestra en desacuerdo ante su pareja, suele hacerlo de forma asertiva. En cambio, ante su jefe suele inhibirse o bien, se siente incómodo o provoca conflictos cuando lo hace (Mora, 2007).

Desde la perspectiva psicológica, muchos autores han visto a la asertividad como una habilidad para contradecir a otros e imponer verbalmente los deseos, derechos y necesidades propias, lograda de manera fundamental en la interacción social.

El investigador Parra (2003), ha hecho aportes considerables con su tesis “Estilos de comunicación asertiva” sobre el estilo de comunicación del maestro, proponiendo algunas exigencias para su labor a partir de la realidad educacional, entre ellas la exigencia predominantemente sociopsicológica, lo cual implica comunicarse con los estudiantes ininterrumpidamente en la clase o fuera de ella; poseer capacidad perceptiva para detectar las imágenes que se forman los estudiantes de él; valorar acertadamente las características psicológicas de sus estudiantes y tenerlas en cuenta en el trato individual; responder de forma sincera y adecuada a sus estados de ánimo y comprometerse con los estudiantes, brindarles confianza y seguridad; exigencias

predominantemente didácticas: estimular en los estudiantes la reflexión individual; el ejercicio de criterios personales y la búsqueda de lo novedoso; desarrollar la creatividad en los estudiantes por diferentes vías; promover el desarrollo de clases que motiven el diálogo, la polémica en estrecha relación con su experiencia personal; plantearse interrogantes en el transcurso de la clase que exigen respuestas con argumentos, que hagan pensar y el rigor del razonamiento lógico del contenido con la anécdota para disminuir las tensiones del auditorio; exigencias predominantemente de oratoria: explorar óptimamente los recursos del lenguaje oral en la búsqueda de la originalidad, lo interesante, lo que mantenga la atención en el contenido; utilizar los recursos no verbales en función del contenido que se expone, de modo que las inflexiones de la voz, el contacto visual, el movimiento de las manos y el cuerpo, la expresión del rostro, el desplazamiento por el aula se emplee con sabiduría y oportunidad.

Al incorporar aspectos normativos y cognoscitivos, la asertividad involucra el conocimiento y expresión de los deseos, valores, necesidades, expectativas y disgustos de un individuo. Como tal, no solo involucra el estar en mejor contacto con uno mismo, sino también afecta el modo de interactuar con otras personas.

Fragoso (1999), plantea que los maestros son asertivos cuando tienen claras sus expectativas y las siguen con las consecuencias establecidas. Los estudiantes tienen una alternativa directa: pueden seguir las reglas o aceptar las consecuencias. Muchos maestros son ineficientes porque no prestan la suficiente atención o pasivos porque son hostiles y agresivos.

A diferencia de los estilos pasivos y hostiles una respuesta asertiva comunica a los estudiantes que le importan en realidad, tanto ellos como el proceso de aprendizaje que

no permite que la mala conducta persista. Los maestros asertivos establecen claramente lo que esperan.

En este sentido para detectar problemas, actitudes y conductas posibles en los estudiantes les hablan, los miran a los ojos, se dirigen a ellos por su nombre, quizá les dan muestras corporales de estima. La voz del maestro es serena, firme e inspira confianza. No discuten lo justo de las reglas, las negocian, esperan cambios.

**Interactuación y participación en las actividades de carácter social:** esto implica respeto de sí mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. Además, se expresan directamente los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas.

Asimismo, la participación durante las actividades implica reconocer también las propias responsabilidades y qué consecuencias resultan de la expresión de los sentimientos. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

**Crítica constructiva:** Una crítica constructiva es la que refuerza a la persona criticada, la hace crecer al indicarle un comportamiento que puede ser cambiado o resuelto, y además fortalece la confianza entre la persona criticada y la que critica.

La crítica constructiva se puede definir como todo aquel discernimiento que solemos realizar, con el objetivo de ayudar a los demás. Se la considera como una actitud madura, responsable y llena de respeto hacia quienes está dirigida.

Su valor se funda básicamente en el propósito de lograr un cambio favorable que beneficie a cada una de las personas involucradas en determinadas circunstancias, en sentido de colaboración y respeto fundamentalmente. Sin embargo, hay que tener en cuenta que a veces corremos el riesgo de sujetarnos a este único punto de vista, sin tener presente cuales son verdaderamente las necesidades de los demás.

El valor de la crítica constructiva se fundamenta en el propósito de lograr un cambio favorable que beneficie a todas y cada una de las personas involucradas en circunstancias o ambientes determinados, con actitud de respeto y sentido de colaboración.

De forma natural el hombre busca comunicar sus pensamientos e influir en los demás con su opinión para lograr cambios en la familia, la sociedad, el trabajo o la escuela, sin embargo, corremos el riesgo de sujetarnos únicamente a nuestro particular punto de vista e intereses, sin atender a las necesidades o propósitos que tienen los demás.

**¿Cómo saber si la crítica es manipulativa o constructiva?** Pues bien, hay multitud de técnicas que nos permiten ser asertivos y entre ellas se encuentra la pregunta asertiva, cuya finalidad es desenmascarar la intención de aquel que nos lanza la crítica.

A veces, ignorar la crítica puede ser una buena opción pero cuando quien nos la hace es alguien con quien tenemos una implicación emocional (familia, amigo,) ignorarla puede ser visto por el otro con cierto pasotismo o resultar agresivo.

Sí una persona quiere lanzar preguntas sobre qué hay de malo en lo que hemos dicho y/o hecho, la persona que nos critica nos deberá argumentar en profundidad el motivo de su crítica.

**Disponibilidad de apoyo:** El apoyo social se refiere a la disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas, normalmente significativas para nosotros. Recibir dicha ayuda nos permite acrecentar la sensación de que se preocupan de nosotros y nos quieren, de que se nos valora y de que pertenecemos a una red de comunicación, intercambio y obligaciones mutuas.

Contar con una red de apoyo social facilita la reducción del estrés en general, la amortiguación o moderación del estrés creado por situaciones concretas, y la mejora de la salud.

#### **2.2.2.2. Conducta agresiva**

La conducta agresiva es la defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. (Laura Pujol & Jaume Llacuna, 2004).

Este comportamiento conlleva la defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas.

La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. El cual también se presenta durante la agresión verbal directa que incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. Por su parte el componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes.

La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas.

El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. (Laura Pujol & Jaume Llacuna, 2004).

La conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. La conducta agresiva puede traer como resultado consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados. También pueden surgir sentimientos de culpa, las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas. (Laura Pujol & Jaume Llacuna, 2004).

Para, Gil. J, Verona et al (2002 p. 294). La conducta agresiva es la violencia destructiva o la agresión aniquiladora contra la vida y los bienes de una persona o de un colectivo humano son comportamientos manifiestos de la conducta humana. A diferencia de ello, la “agresividad” es un concepto que se refiere a una “variable interviniente” e indica la actitud o inclinación que siente una persona o un colectivo humano a realizar actos violentos; en cuanto tal puede también hablarse de “potencial agresivo” de esa persona o de esa colectividad.

Conducta agresiva: “La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa incluye defensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño o las miradas intensas e incluso los ataques físicos. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones maliciosas. Las conductas no verbales agresivas incluyen gestos físicos realizados

mientras la atención de la otra persona se dirige hacia otro lugar o actos físicos dirigidos hacia otras personas u objetos. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimientos o por evitarlas. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata el último término de que los de más se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. La conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. La conducta agresiva puede traer como resultado a corto plazo consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetos deseados. No obstante pueden surgir sentimientos de culpa, una enérgica contraagresión directa en forma de un ataque verbal o física por parte de los demás o una contraagresión indirecta bajo la forma de una réplica sarcástica o de una mirada desafiante. Las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas, incluyendo tensión en la relación interpersonal con la otra persona o la evitación de futuros contactos con ella.

El comportamiento externo incluye: volumen de voz elevado, a veces habla poco fluida por ser demasiada precipitada, habla tajante, interrupciones, utilización de insultos y amenazas, contacto ocular retador, cara tensa, manos tensas, postura que invade el espacio del otro, tendencia al contraataque. Patrones de pensamiento: “ahora yo solo importo. Lo que tú piensas o sientes no me interesa”, piensan que si no se comportan de esta forma, son excesivamente vulnerables, lo sitúan todo en términos de ganar – perder, pueden darse las creencias “hay gente mal y vil que merece ser castigada” y/o “es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría que saliesen”.

Emociones y sentimientos: ansiedad creciente, soledad, sensación de incompreensión, culpa, frustración, baja autoestima (si no, no se defenderían tanto), sensación de falta de control, enfado cada vez más constante y que extiende a cada vez a más personas y situaciones. Honestidad emocional: expresan lo que sienten y “no engañan a nadie”. Muy común es el estilo pasivo – agresivo: la persona callada y no asertiva en su comportamiento externo, pero con grandes dosis de resentimiento en sus pensamientos y creencias. Al no dominar una forma asertiva o agresiva, las personas pasivo agresivas, utilizan métodos sutiles e indirectos: ironías, sarcasmos indirectas, etc. intentan que la otra persona se sienta mal, sin saber si ellos, aparentemente, los culpables. Esto se debe a una falta de habilidad para afrontarlas situaciones de otra forma”. (De Sosa M., A. 2011, p. 32)

### **2.2.2.3. Conducta pasiva**

Conducta pasiva es la transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, falta de confianza, de tal modo que los demás puedan hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades.

Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como con la persona con la que está interactuando. (Laura Pujol & Jaume Llacuna, 2004).

La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades se encuentra reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. (Laura Pujol & Jaume Llacuna, 2004).

El tema de la pasividad corresponde al conocimiento general, como oposición a la actividad. Que algún hecho o elemento sea catalogado como activo de por sí brinda una idea a priori relacionada con ciertas características, entre ellas: ágil, dinámico, eficaz, enérgico, laborioso, poderoso, rápido, etc. Así mismo, por oposición terminológica, la pasividad se relaciona con lo inactivo, lo indiferente y lo quieto.

Campo J. (Párr. 6), define como la conducta pasiva, a aquel comportamiento en el que el sujeto queda a merced de los deseos, órdenes o instrucciones de los demás. Antepone el bienestar de los demás al suyo, entendido éste como los deseos, ambiciones u opiniones. Los demás están felices, no me genera a mis problemas. En un ejemplo: “Alguien va a comer fuera y a la hora de traerle el primer plato, los cubiertos están sucios. El sujeto de conducta pasiva, limpiaría los cubiertos y comería sin mayores problemas”

Este tipo de conducta se produce por la propia incapacidad expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera derrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan no hacerle caso.

Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como para la persona con la que está interactuando. La persona que actúa de modo pasivo se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además, puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas.

Conducta pasiva: “El estilo comunicacional de estas personas es considerado como no asertivo, ya que hay transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera

autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, tal modo de que los demás pueden no hacer caso de ellos. Encuentran difícil decir “no”, son agradables tratan de ser amigables para todo el mundo, están siempre analizando y planeando. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos. Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como para la persona con la que esta interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades o de que sean entendidas sus opiniones se encuentran sustancialmente reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas.

El ser incapaz de expresar los propios sentimientos o pensamientos puede conducir a sentimientos de culpa, ansiedad, depresión o baja autoestima. La gente que normalmente se comporta de manera pasiva puede desarrollar quejas psicósomáticas tales como dolores de cabeza y úlceras de diversos tipos, debido a la depresión de sentimientos reprimidos.

Después de varias situaciones en las que un individuo ha sido no asertivo, es probable que termine por estallar. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo pueda almacenar dentro de sí mismo. El que la conducta no asertiva puede experimentar una variedad de consecuencias desfavorables. Tener que inferir constantemente lo que está realmente diciendo la otra persona o tener que leer los pensamientos de la otra persona en una tarea difícil y abrumadora que puede dar lugar a

sentimientos de frustración, molesta o incluso ira hacia otra persona que se está comportando de forma no asertiva.

“el individuo que se comporta de manera no asertiva suele tener una evaluación de sí mismo inadecuada y negativa, sentimientos de inferioridad, una tendencia a mantener papeles subordinados en sus relaciones con los otros , una tendencia a ser excesivamente solícito del apoyo emocional de los demás y una ansiedad interpersonal excesiva. Ese individuo se sentirá satisfecho, estará frecuentemente haciendo cosas que no desea hacer. Esta tensa y no sabe cómo relajarse. Se queja cuando se le critica en presencia de otros, pero tampoco quiere ser criticada cuando esta solo”.

Con respecto al comportamiento externo o componentes conductuales, las personas que poseen un estilo comunicacional pasivo o no asertivo, tiene las siguientes características: volumen de voz bajo, habla poco fluida, bloqueos, tartamudeos, vacilaciones, silencios, muletillas, huida del contacto ocular, mirada baja, cara tensa, dientes apretados o labios temblorosos, manos nerviosas, cuerpo tensa, incomoda .

Los pensamientos o cogniciones giran en torno a: considerar que así evitar molestar u ofender a los demás, “lo que yo sienta, piense o desee no importa. Importa lo que tu sientas, pienses o desees”, “es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo”, constante sensación de ser incomprendido, manipulado, no tenido en cuenta. Sus sentimientos o emociones se refieren a: impotencia, mucha energía mental, poca externa, frecuentes sentimientos de culpabilidad, baja autoestima, deshonestidad emocional (puede sentirse agresivos, hostiles, etc. Pero no lo manifiestan y a veces, no lo reconocen ni ante sí mismos) ansiedad, frustración”. (De Sosa M., A. 2011 p. 33)

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE ESTUDIO**

La población de estudio está ubicada en la Institución Educativa Secundaria “ANDRES AVELINO CACERES” en el Distrito de Zepita de la Unidad de Gestión Educativa Local Chucuito - Juli, en la Región de Puno, concretamente la población de estudio está constituida por los estudiantes del primer grado. secciones (a, b y c) de dicha Institución Educativa.

La mayoría de los estudiantes son originarios del distrito de Zepita, mientras que el resto proviene de los Centros Poblados y Comunidades aledaños pertenecientes al Distrito, todos los estudiantes oscilan entre 12 a 13 años de edad (información extraída de las fichas de matrícula de los estudiantes de la IES, que muy amablemente fueron prestadas).

#### **3.2. PERIODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO**

El periodo de duración de estudio que se ha realizado con los estudiantes del Primer Grado Secciones “A” “B” y “C” fue durante el Tercer Trimestre a partir de la 14 de Noviembre hasta el 17 de Noviembre del 2016, demostrando responsabilidad, esmero y verdadera vocación de Servicio a la Educación.

#### **3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO**

##### **3.3.1. Técnicas e instrumentos del de recolección de datos**

Los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio, ya fueron utilizados por la Magister FRANCISCA NERI TORRES SANCHEZ, quien realizó el siguiente estudio “Los videojuegos y la conducta de los estudiantes de quinto grado de la institución

educativa primaria 72021 de San Antón-Azángaro, año 2014”, por consiguiente los instrumentos ya fueron validados y aplicados en dicho estudio.

En el presente estudio los instrumentos fueron aplicados de la siguiente manera:

Para la variable de comunicación interpersonal se utilizó como técnica la observación directa a los estudiantes mediante una ficha de observación para las dimensiones de comunicación verbal y no verbal. Y para evaluar el desarrollo de los estilos de conducta se ha utilizado el cuestionario contextualizado con diez preguntas cada instrumento siguiendo las pautas de la test de los estilos de conducta, es extraído del trabajo de investigación que realizó: (Moyano, 1997), en su tesis de titulado “Diseño y elaboración de un test de asertividad valido, confiable y tipificado”.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.4.1. Población

La población de estudio está constituidos por los estudiantes del primer grado de la Institución Educativa Secundaria “ADRES AVELINO CÁCERES” del distrito de Zepita, esta población se muestran en el siguiente cuadro:

<b>1<sup>er</sup> GRADO Y SECCIÓN</b>	<b>VARONES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
Sección “A”	09	13	22
Sección “B”	11	11	22
Sección “C”	10	10	22
Total	30	34	66

FUENTE : Nómina de matrícula  
ELABORACIÓN : El Investigador.

### **3.4.2. Muestra**

En vista de que la población es de tamaño reducido no se trabajó con ninguna muestra. Es decir, la muestra estaba constituida por el 100 % de la población que representa a 66 estudiantes del primer grado.

## **3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO**

### **3.5.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación:**

El presente proyecto de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica no experimental; para ello, nos respaldamos con Tipula, F. y Tapia, V. (2014, p. 98 - 99), quienes declaran: “en un estudio no experimental no se construyen ninguna situación; sino, se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no es posible manipularlas; el investigador no tiene control directo sobre dichos variables, ni puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron. Al igual que sus efectos”.

#### **Diseño de investigación:**

El diseño de investigación es longitudinal, y el método de investigación es hipotético deductivo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4).

## **3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para realizar el efecto del trabajo de investigación se elaboró los instrumentos y se realizó de las siguientes formas:

- 1) Se presentó la solicitud correspondiente y adjuntando la Acta de aprobación del proyecto de investigación a la Dirección de la Institución Educativa Secundaria “Andrés Avelino Cáceres” a fin de contar con la autorización y ejecutar los instrumentos del proyecto de investigación.
- 2) Se coordinó con el Docente titular del área de comunicación y con los estudiantes para aplicar los instrumentos previstos y nuevas estrategias para facilitar la ejecución del proyecto de investigación.
- 3) Se elaboró e imprimió los instrumentos: La ficha de observación y el cuestionario, con respecto de las actividades de la investigación.
- 4) Se aplicó los instrumentos de investigación para recoger los datos requeridos según la coordinación realizada previamente con el docente y estudiantes de la Institución.

Para recoger datos de la variable comunicación interpersonal se realizó una sesión de aprendizaje acorde al tema para hacer participar a los estudiantes en la comunicación oral.

La sesión de clase tiene como objetivo principal a que los estudiantes participen activamente con la narración de anécdotas acerca de sus experiencias personales, así como relatos, historias, mitos, cuentos y fabulas de la región, siguiendo un hilo conductor; utilizando los recursos verbales y no verbales. En el cual Se realiza ejemplos a través de narraciones orales, utilizando el contacto corporal (manos, brazos, cuerpo, gestos, el movimiento ocular y la expresión del rostro).

Para ello los estudiantes fueron calificados según a su participación de la comunicación verbal y no verbal en la ficha de observación.

- 5) Se agradeció a la Dirección de la Institución Educativa; al docente, a los estudiantes por la colaboración y apoyo brindada durante en la investigación realizada.
- 6) Redacción del informe del trabajo de investigación.
- 7) Presentación del informe de investigación.
- 8) Defensa de la tesis

### 3.7. VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE
	Comunicación verbal	Pronunciación. Tono de voz. Intensión del discurso. Expresión fluida.	Excelente
	Comunicación no verbal	Utilización de la mirada. Movimiento de las manos. Coordinación del movimiento de las manos y palabra. Movimientos. Posición erguida.	Bueno Regular Deficiente
2. Estilos de conducta	2.1. Asertiva	Manifestación de lo que piensa y siente. Hablar de manera apropiada. Evidenciar disconformidad con fundamento. Habilidad para aceptar reproches. Habilidad para responder y solucionar.	1= pasivo
	2.2. Agresiva	Manía por insultos y gritos. Agresión física al compañero. Agresión verbal y no verbal al compañero. Manía de dominar por el conocimiento o por la fuerza. Sentimiento de engreimiento.	2= agresivo
	2.3. Pasiva	Falta de decisión durante las actividades. Temor de expresión delante de las personas Incapacidad para justificar acciones. Manifestación de desánimo en lo que tiene que hacer. Falta de claridad de comunicación.	3= asertivo

### 3.8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.8.1. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de análisis de datos es de la siguiente manera:

- a) Tabulación: para obtener la tabla de frecuencia, primero los resultados obtenidos se organizaron en el programa de Excel 2010; posterior a ello se insertaron al paquete estadístico SPSS 21 para sistematizar, codificar los indicadores y obtener la tabla de distribución de frecuencias.
- b) Elaboración de tablas, después de obtener los resultados del paquete estadístico SPSS 21, se prosiguió a exportar a Word, para luego realizar la adecuación al formato APA.
- c) Elaboración de figuras: obtenido la tabla de distribución de frecuencias se prosiguió a elaborar las figuras en Excel.
- d) Determinación de estadígrafos de tendencia central: para hallar los resultados de la prueba de hipótesis se utilizó el paquete estadístico SPSS 21, de donde se obtuvieron los resultados de la correlación de Pearson, Chi Cuadrada, y las tablas cruzadas de correlación.
- e) Análisis e interpretación: finalmente de acuerdo a los resultados obtenidos se realizó la interpretación y la discusión de los resultados con los diferentes autores que citamos en nuestro marco teórico.
- f) **Prueba de Hipótesis:** Los datos recolectados a través de los instrumentos, se calcularon utilizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Pearson. La fórmula se expresa de la siguiente manera:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

**DONDE:**

$r$  = Coeficiente de correlación de Pearson

$n$  = Número de pares observados

$\sum X$  = Suma de los valores de X

$\sum Y$  = Suma de los valores de Y

$\sum XY$  = Suma de los valores de X.Y

$\sum X^2$  = Suma de los cuadrados de X

$(\sum X)^2$  = Cuadrado de la suma de los valores de X

$\sum Y^2$  = Suma de los cuadrados de Y

$(\sum Y)^2$  = Cuadrado de la suma de los valores de Y

**Interpretación:** El coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a +1.00, donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”)

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

**0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.**

- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta.

Finalmente, el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Pearson se comprobó a través de la chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según los grado de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en las variables dos variables de estudio.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Resultados de la variable comunicación interpersonal

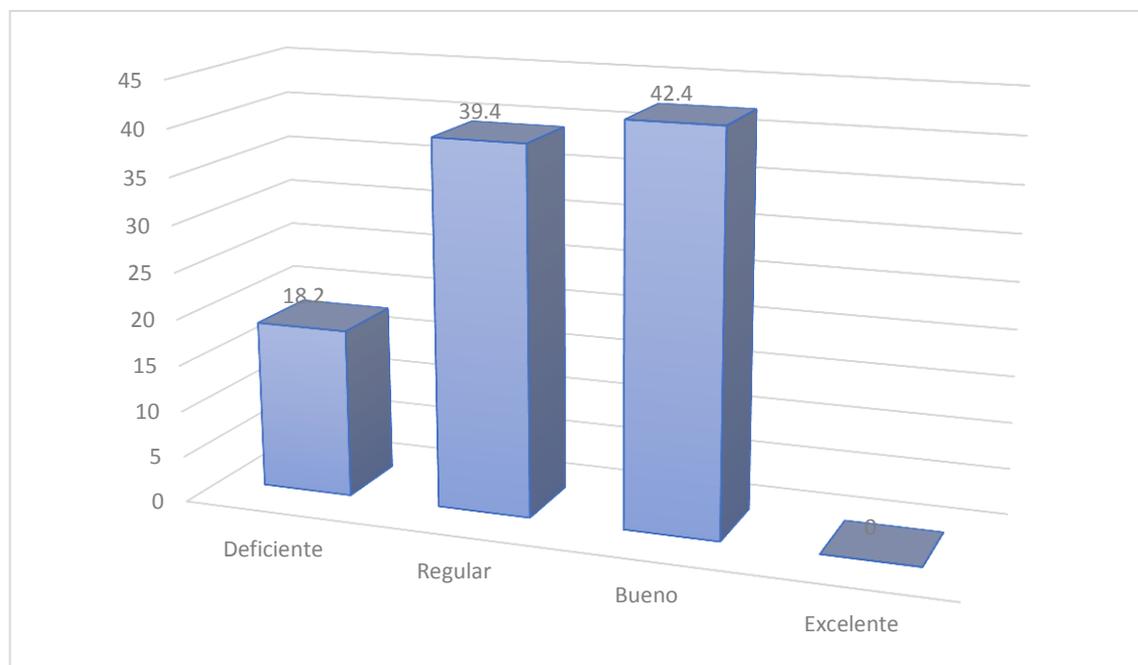
A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de haber recolectado y procesado los datos de estudio de correlación existente de ambas variables, utilizando los instrumentos y resultados, cada uno de los citados se encuentran en tablas y figuras estadísticas, con sus respectivas interpretaciones también se presenta tablas generales, conclusiones , recomendaciones y los anexos correspondientes.

*Tabla 1. COMUNICACIÓN VERBAL*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	18,2	18,2	18,2
Regular	26	39,4	39,4	57,6
Bueno	28	42,4	42,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente : Ficha de observación

Elaboración : El investigador



*Figura 1. COMUNICACIÓN VERBAL*

Fuente: tabla 1

**Interpretación:** En el tabla 01 y figura 01 se visualiza que el 42,4% que representa a 28 estudiantes hacen notar que se encuentran en el nivel bueno en la comunicación verbal; debido a que: los elementos de la comunicación verbal son empleados de forma pertinente, ya que los escolares tienen la capacidad de utilizar convenientemente la pronunciación, la tonalidad de voz y pausas durante el discurso, el cual hace notar las expectativas de los oyentes de manera fluida, todo estos indicadores son adecuados, de acuerdo al mensaje que transmiten. Asimismo al inicio, algunos escolares tienen una que otras dificultades para expresarse lo que sienten o piensan; porque sienten, desconfianza de sí mismo, vergüenza, temor, etc. pero sin embargo a ir de día en día los estudiantes entran en confianza, se familiarizan con el tema empleado y la comunicación interpersonal va mejorando esto indica, que los escolares con pautas suficientes sobre la interacción interpersonal puede alcanzar de nivel bueno a excelente.

Los aspectos verbales del lenguaje tienen un cometido particularmente importante a la hora de ratificar y de dar énfasis a lo que se dice. “Al gritar, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación y la forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan a lugar a las sílabas, palabras y oraciones con la que nos comunicamos con los demás.” CV. ([www.profesorellinea.cl](http://www.profesorellinea.cl))

La comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal.

Tabla 2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	22,7	22,7	22,7
Regular	27	40,9	40,9	63,6
Bueno	24	36,4	36,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente : Ficha de observación

Elaboración : El investigador

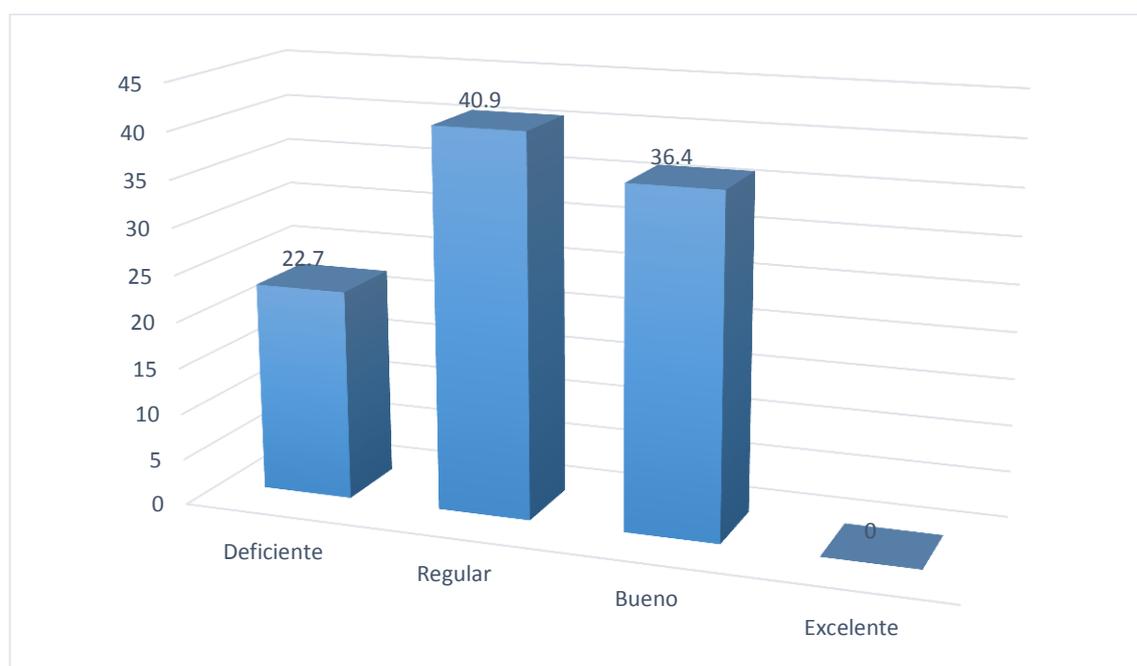


Figura 2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Fuente: tabla 2.

**Interpretación:** En el tabla 02 y gráfico 02 se visualiza que el 40,9% que representa a 27 estudiantes hacen notar que se encuentran en el nivel regular en la comunicación no verbal; debido a que: los elementos de la comunicación no verbal son empleados de forma no pertinente, ya que los escolares no tienen la capacidad de utilizar convenientemente la postura corporal, la mirada, los gestos, el volumen de voz adecuado, de acuerdo al mensaje que transmiten. Asimismo, algunos escolares tienen serios dificultades para expresar lo que sienten o piensan; porque sienten, desconfianza de sí mismo, vergüenza, temor, etc.

Los aspectos no verbales del lenguaje tienen un cometido particularmente importante a la hora de ratificar y de dar énfasis a lo que se dice. Al hablar, la puntuación se marca

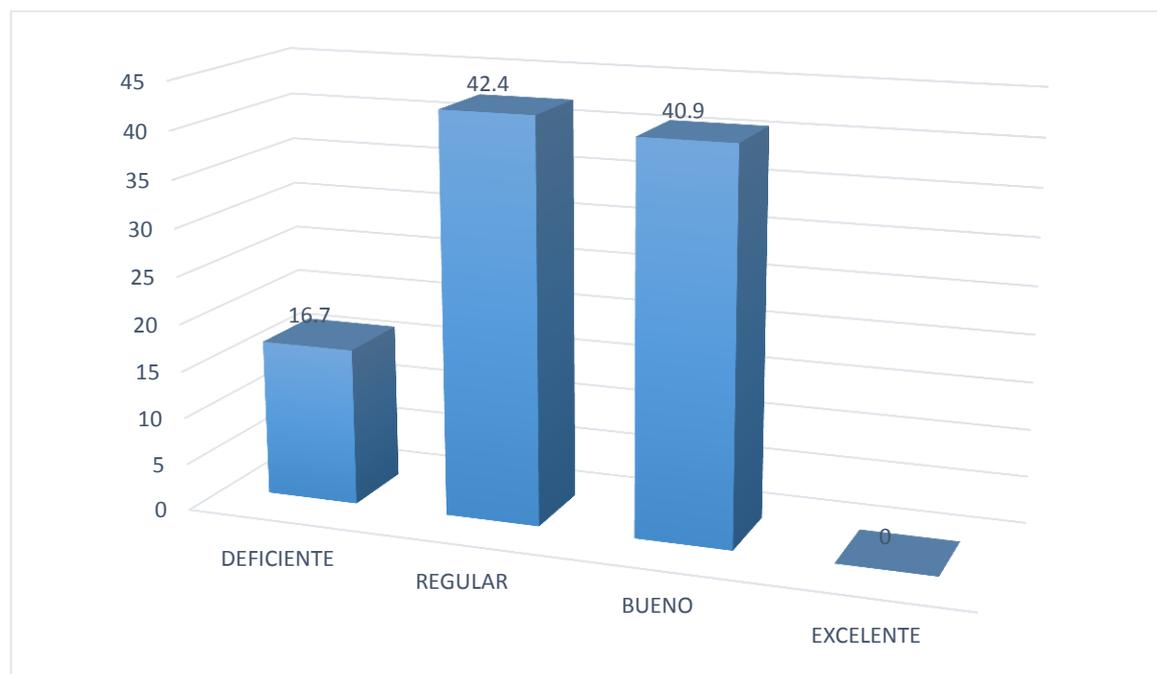
mediante algunos de dichos elementos y también por asentimientos de cabeza, gestos y la ruptura del contacto ocular. Un aumento o una disminución súbita de la velocidad con que se habla pueden tener un efecto “enfanzante”. Se pueden hacer también pausas antes y después de determinadas palabras y frases que se desean enfatizar. Se puede manipular la intensidad de la voz, haciendo que sea mayor al pronunciar ciertas palabras, y se logra también haciendo recaer el acento sobre ellas.

*Tabla 3. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL VERBAL Y NO VERBAL*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>DEFICIENTE</b>	11	16,7	16,7	16,7
<b>REGULAR</b>	28	42,4	42,4	59,1
<b>BUENO</b>	27	40,9	40,9	100,0
<b>Total</b>	66	100,0	100,0	

Fuente : Ficha de observación

Elaboración : El investigador



*Figura 3. Comunicación interpersonal verbal y no verbal*  
Fuente. Tabla 3.

**Interpretación:** En la tabla 03 y figura 03 se visualiza que el 42,4% que representa a 28 estudiantes hacen notar que se encuentran en el nivel regular y el 40,9% muestran tener un nivel bueno que representa a 27 escolares y a la vez el 16,7% están en un nivel deficiente en 11 estudiantes, por lo tanto los estudiantes del primer grado en la IES Andrés Avelino Cáceres se encuentra en el nivel regular en la comunicación interpersonal; debido a que: los elementos de la comunicación verbal y no verbal son empleados de forma no pertinente, en el proceso de la comunicación interpersonal en los estudiantes que aplican de un modo inactivo, cada cual reflexiona, valora, expresa, experiencias y vivencias personales a su manera.

#### 4.1.2. Resultados de la variable estilos de conducta

*Tabla 4. ESTILOS DE CONDUCTA ASERTIVA*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente de acuerdo	20	30,3	30,3	30,3
Medianamente de acuerdo	45	68,2	68,2	98,5
Completamente en desacuerdo	1	1,5	1,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

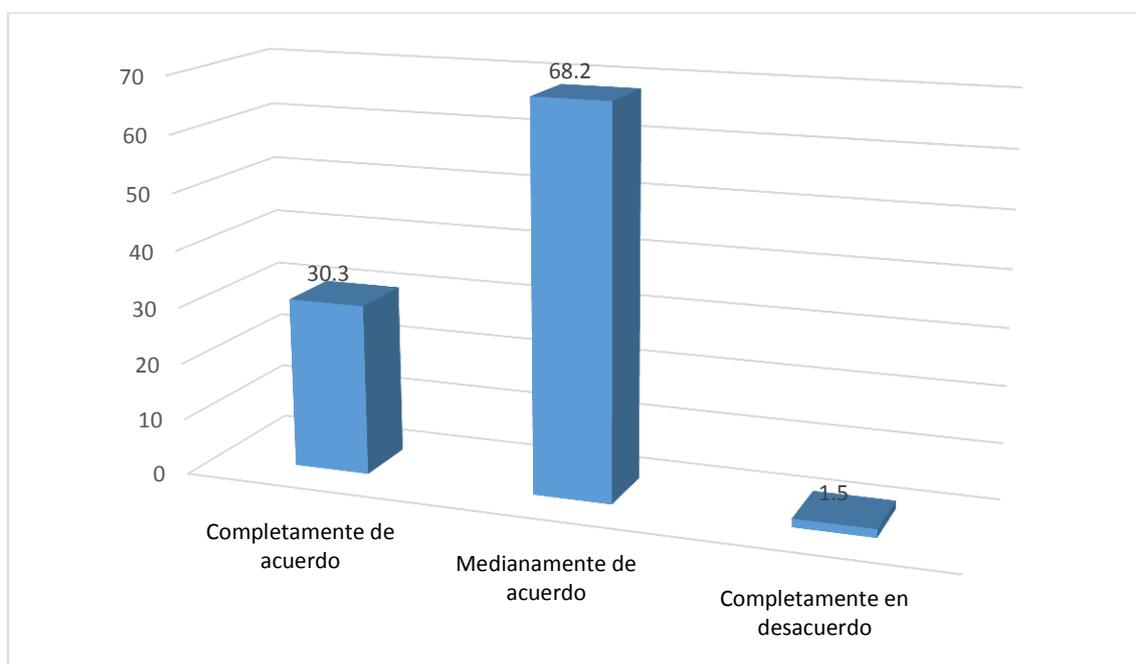


Figura 4: ESTILOS DE CONDUCTA ASERTIVA

Fuente: tabla 4

**Interpretación:** En la tabla 04 y figura 04 se visualiza que el 68,2% que representa a 45 estudiantes encuestados, respondieron que están medianamente de acuerdo en tener una conducta asertiva y el 30,3% de escolares manifiestan que están completamente de acuerdo en tener una conducta asertiva.

A partir de los resultados obtenidos, concluimos que los escolares medianamente conocen sus habilidades comunicativas y conductuales. Sin embargo, es preciso manifestar que un estudiante asertivo debe conocer sus propias habilidades sociales, y debe ser capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, respetando a los demás y permitiendo que estos se comuniquen libremente, de manera que comparte sus vivencias y emociones ganando una interrelación positiva que promueve la confianza, el buen trato, la convivencia pacífica y armoniosa entre sus pares así como la solución oportuna de conflictos con sus semejantes y con el mismo.

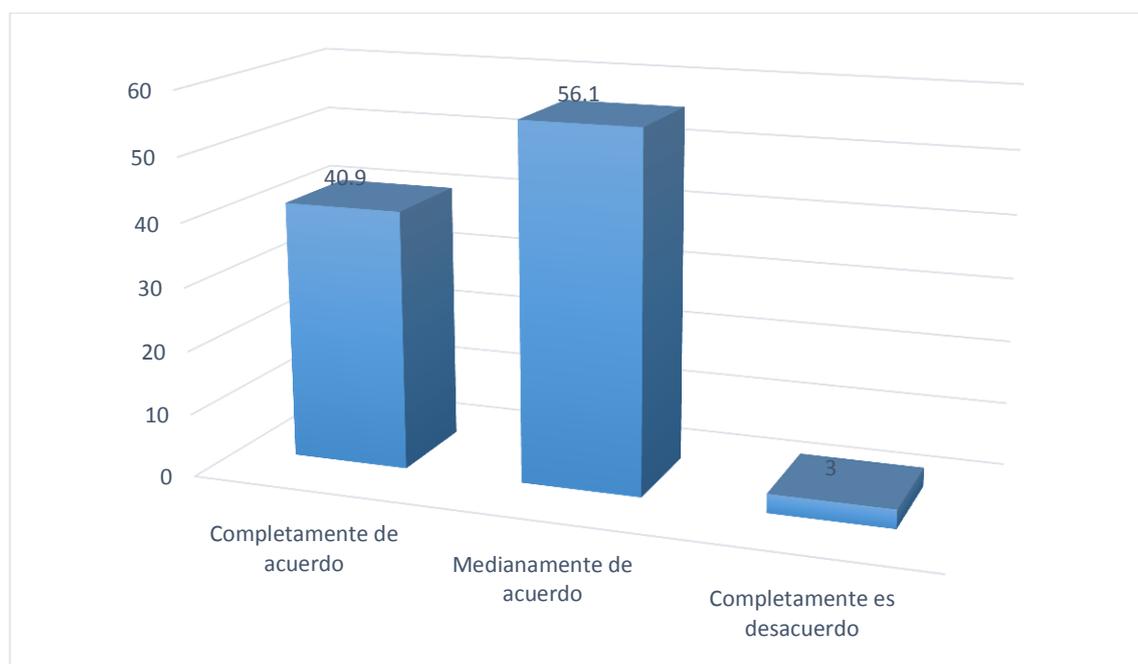
Este estilo de comunicación o conducta, es muy importante en el campo de la educación específicamente en Institución Educativa, ya que la esencia del quehacer diario del

docente está orientado a la interrelación con el estudiante, padres de familia y la comunidad en las diferentes etapas de sus vidas. Por lo que se dice que la formación del futuro ciudadano o profesional se concentra en la etapa escolar, espacio que tiende a propiciar un ambiente de interacción en donde se debe adquirir características basadas en un estilo asertivo que le permita adaptarse fácilmente a los cambios y facilitar la convivencia tanto con sus pares y docentes que más adelante se reflejara en una mejor interacción al momento de actuar asertivamente con la sociedad.

*Tabla 5. ESTILOS DE CONDUCTA AGRESIVA*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Completamente de acuerdo	27	40,9	40,9	40,9
Medianamente de acuerdo	37	56,1	56,1	97,0
Completamente es desacuerdo	2	3,0	3,0	100,0
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : El investigador



*Figura 5: ESTILOS DE CONDUCTA AGRESIVA*

*Fuente: tabla 5*

**Interpretación:** En la tabla 05 y figura 05 se visualiza que el 56,1% que representa a 37 estudiantes encuestados, respondieron que están medianamente de acuerdo en tener la conducta agresiva y el 40,9% de escolares manifiestan que están completamente de acuerdo en tener la conducta agresiva. Esta información nos permite afirmar que los estudiantes son agresivos, debido a que nunca quieren aceptar una nota baja que obtienen, además en cualquier competencia les gusta ganar a toda costa, porque solo piensan en sí mismos, por lo tanto afirmamos que los alumnos son agresivos.

Como afirma Avensur et al. (2000) el adolescente necesita orientación para que este tipo de conductas puedan ser controladas y evitar que se conviertan agresivas, logrando un entorno saludable sin dañarse a sí mismo ni a los demás.

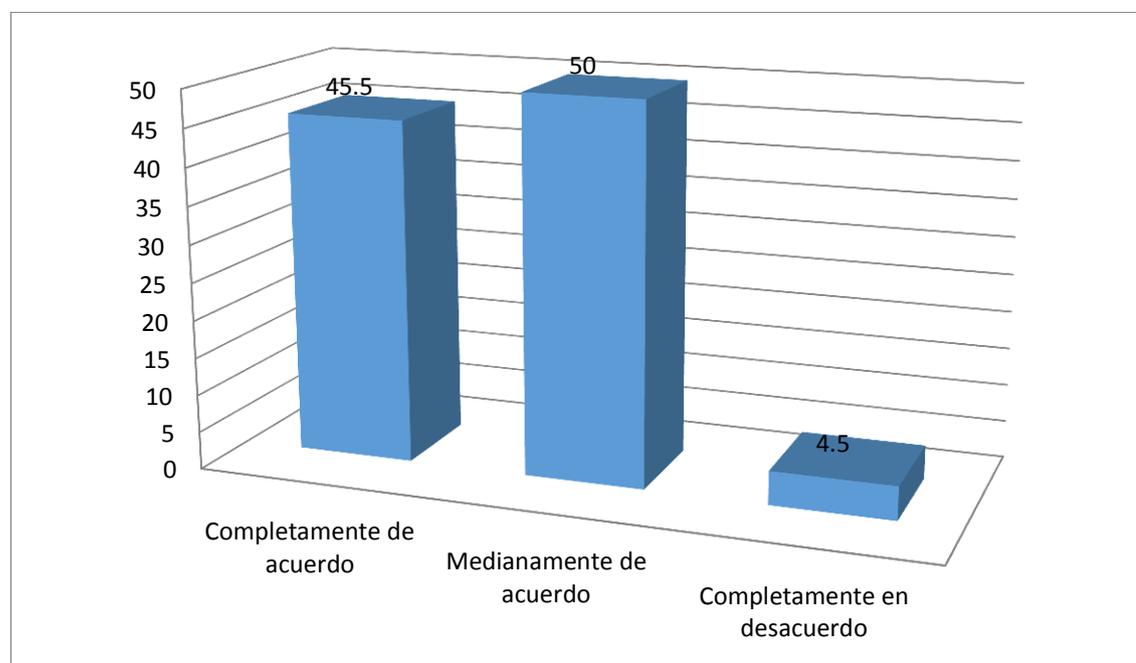
De la misma manera, puede deberse también a que las poblaciones mencionadas poseen otras características afines, entre ellas que vienen de familias con un nivel sociocultural bajo, lo cual significa, ser personas poco conocedoras, poco cultas y con una capacidad económica media baja lo cual, les ocasiona vivir con ciertas carencias, es por ello que

hallarse en esta realidad en muchas personas ocasiona frustración, ira y enojo con la vida, causando un inadecuado desarrollo personal y social. Así mismo, el grupo de iguales definitivamente cumple un rol importante en la conducta de los adolescentes, ya que dependiendo donde se desenvuelvan y con quienes puedan fortalecer un aprendizaje social saludable o de agresión (Miller, 1991).

*Tabla 6. ESTILOS DE CONDUCTA PASIVA*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente de acuerdo	30	45,5	45,5	45,5
Medianamente de acuerdo	33	50,0	50,0	95,5
Completamente en desacuerdo	3	4,5	4,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : El investigador



*Figura 6: ESTILOS DE CONDUCTA PASIVA*  
Fuente: tabla 6.

**Interpretación:** En la tabla 06 y figura 06 se visualiza que el 50,0% que representa a 33 estudiantes encuestados, respondieron que están medianamente de acuerdo tener una conducta pasiva y el 45,5% de escolares manifiestan que están completamente de acuerdo en tener una conducta pasiva.

A partir de los resultados obtenidos, concluimos que los escolares tienen dificultades para interactuar con sus compañeros y docentes de manera personal, es por ello que no son capaces de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos desarrollan un sentimiento de inferioridad de tal manera sus expresiones van a ser con miedo, con disculpas, con falta de confianza y por lo tanto autoderrotados. La automotivación, es por la baja autoestima que tiene el estudiante. En cuanto a la participación en sesiones de clase y exposiciones muestran inseguridad, volumen de voz baja, habla poco fluida, huida del contacto ocular, mirada baja, etc.

*Tabla 7. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y DESARROLLO DE LOS ESTILOS DE CONDUCTA*

		DESARROLLO DE LOS ESTILOS DE CONDUCTA			Total
		Completamente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Completamente en desacuerdo	
<i>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</i>	<i>Deficiente</i>	4	7	0	11
	<i>Regular</i>	5	<b>23</b>	0	28
	<i>Bueno</i>	10	17	0	27
	<i>Excelente</i>	0	0	0	0
	<i>Total</i>	19	47	0	66

**Interpretación:** En la anterior tabla se muestra los resultados obtenidos de la correlación de la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta; el cual responde a las variables de estudio, es decir corresponde al objetivo general que se planteó en el presente estudio. Donde se puede observar **23** encuestados respondieron

que la comunicación interpersonal es regular y el desarrollo de los estilos de conducta es medianamente de acuerdo.

El cuadro muestra los resultados de las dos variables en estudio, con el fin de hallar el nivel de correlación que muestran ambas variables.

Representados con “X” para la variable comunicación interpersonal y “Y” para el desarrollo de los estilos de conducta; del cuadro se desprende los resultados que se reemplazará a la fórmula planteada.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = 0.086$$

Resolviendo la fórmula se obtuvo una Correlación **positiva muy débil** lo que quiere indicar que la comunicación interpersonal, tiene relación con el desarrollo de los estilos de conducta. La relación existente entre las dos variables de estudio es positiva con **0.086**.

#### 4.1.3. Prueba de hipótesis específica

Para probar la segunda hipótesis específica que se planteó con anterioridad, se comprobará a través de la chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según los grado de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en las dos variables.

Ha: Existe una relación positiva considerable entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta en los estudiantes del 1er grado de la I.E.S. “Andrés Avelino Cáceres” del Distrito de Zepita, Provincia de Chucuito, Región Puno, del año académico 2016.

Ho: No existe una relación positiva considerable entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta en los estudiantes del 1er grado de la I.E.S. “Andrés Avelino Cáceres” del Distrito de Zepita, Provincia de Chucuito, Región Puno, del año académico 2016.

Hallando la 
$$X^2 = \sum_i^k \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Prueba Estadística	$X_c^2=12,836$	>	$X_t^2=5,99$	G.L.=2	Nivel Significancia: 0.05
--------------------	----------------	---	--------------	--------	---------------------------

Como la  $X_c^2=12,836$  es mayor a la  $X_t^2=5,99$  se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna lo que quiere decir que existe una relación directa y positiva entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta.

#### 4.2. DISCUSIÓN

En el proceso de la comunicación interpersonal las personas operan de un modo activo, cada cual reflexiona, valora, expresa, tanto verbal como extra verbal sus pensamientos, ideas, estados emocionales, experiencias y vivencias personales (Zayas, 2017, p. 60). Pero en los estudiantes de la IES Andrés Avelino Cáceres el nivel de la comunicación interpersonal es regular; debido a que: los elementos de la comunicación verbal y no verbal durante el proceso de la comunicación interpersonal no se utilizan de manera pertinente, porque cada estudiante reflexiona, valora, expresa, experiencias y vivencias personales a su manera. Sin embargo, la comunicación interpersonal se debería utilizar hasta tres canales o vías: verbal, vocal y visual, donde la comunicación interpersonal esté relacionada con los cinco sentidos: oído, vista, tacto, olfato y gusto; siendo los puntos de contacto con el mundo exterior (Zayas, 2017, p. 60).

La comunicación verbal, más conocida como la comunicación oral, es una de las capacidades en donde se utiliza la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de

las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras (González, D. 2009: 25). Ello se reflejó en los resultados de nuestro trabajo de investigación, donde los elementos de la comunicación verbal son empleados de forma pertinente, ya que los escolares tienen la capacidad de utilizar convenientemente la pronunciación, la tonalidad de voz y pausas durante el discurso, el cual hace notar las expectativas de los oyentes de manera fluida, todos estos indicadores son adecuados, de acuerdo al mensaje que transmiten. Asimismo, al inicio, algunos escolares tienen una que otras dificultades para expresarse lo que sienten o piensan; porque sienten, desconfianza de sí mismo, vergüenza, temor, etc. pero sin embargo a ir de día en día los estudiantes entran en confianza, se familiarizan con el tema empleado y la comunicación interpersonal va mejorando esto indica, que los escolares con pautas suficientes sobre la interacción interpersonal puede alcanzar de nivel bueno a excelente. Además, la comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal.

Por su parte, la comunicación no verbal se refiere a todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales. Estas señas o señales son gestos, movimientos de la cabeza o corporales, postura, expresión facial, la mirada, proximidad o cercanía, tacto o contacto corporal, orientación, tonalidad de voz, el vestuario y el arreglo personal; son utilizados de manera regular; debido a que: los elementos de la comunicación no verbal son empleados de forma no pertinente, ya que los escolares no tienen la capacidad de

utilizar convenientemente la postura corporal, la mirada, los gestos, el volumen de voz adecuado, de acuerdo al mensaje que transmiten. Asimismo, algunos escolares tienen serias dificultades para expresar lo que sienten o piensan; porque sienten, desconfianza de sí mismo, vergüenza, temor, etc.

Los aspectos no verbales del lenguaje tienen un cometido particularmente importante a la hora de ratificar y de dar énfasis a lo que se dice. Al hablar, la puntuación se marca mediante algunos de dichos elementos y también por asentimientos de cabeza, gestos y la ruptura del contacto ocular. Un aumento o una disminución súbita de la velocidad con que se habla pueden tener un efecto. Se pueden hacer también pausas antes y después de determinadas palabras y frases que se desean enfatizar. Se puede manipular la intensidad de la voz, haciendo que sea mayor al pronunciar ciertas palabras, y se logra también haciendo recaer el acento sobre ellas.

La conducta agresiva es la defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. (Laura Pujol & Jaume Llacuna, 2004). El cual nos permite afirmar que los estudiantes del presente estudio son agresivos, debido a que nunca quieren aceptar una nota baja que obtienen, además en cualquier competencia les gusta ganar a toda costa, porque solo piensan en sí mismos, por lo tanto, afirmamos que los alumnos son agresivos. A lo que Avensur et al. (2000) recomienda que el adolescente necesita orientación para que las conductas puedan ser controladas y evitar que se conviertan agresivas, logrando un entorno saludable sin dañarse a sí mismo ni a los demás. Asimismo, los estudiantes aseguran estar de acuerdo con tener una conducta pasiva, el cual se refleja en poseer dificultades para interactuar con sus compañeros y docentes de manera personal, es por ello que no son capaces de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos desarrollan un sentimiento de

inferioridad de tal manera sus expresiones van a ser con miedo, con disculpas, con falta de confianza y por lo tanto autoderrotados. La automotivación, es por la baja autoestima que tiene el estudiante. En cuanto a la participación en sesiones de clase y exposiciones muestran inseguridad, volumen de voz baja, habla poco fluida, huida del contacto ocular, mirada baja, etc.

A partir de los resultados obtenidos, perfeccionamos que los escolares medianamente conocen sus habilidades comunicativas y conductuales. Sin embargo, es preciso manifestar que un estudiante asertivo debe conocer sus propias habilidades sociales, y debe ser capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, respetando a los demás y permitiendo que estos se comuniquen libremente, de manera que comparte sus vivencias y emociones ganando una interrelación positiva que promueve la confianza, el buen trato, la convivencia pacífica y armoniosa entre sus pares así como la solución oportuna de conflictos con sus semejantes y con el mismo.

Los estilos de comunicación o conducta, es muy importante en el campo de la educación específicamente en Institución Educativa, ya que la esencia del quehacer diario del docente que está orientado a la interrelación con el estudiante, padres de familia y la comunidad en las diferentes etapas de sus vidas. Por lo que se dice que la formación del futuro ciudadano o profesional se concentra en la etapa escolar, espacio que tiende a propiciar un ambiente de interacción en donde se debe adquirir características basadas en un estilo asertivo que le permita adaptarse fácilmente a los cambios y facilitar la convivencia tanto con sus pares y docentes que más adelante se reflejara en una mejor interacción al momento de actuar asertivamente con la sociedad.

## CONCLUSIONES

El presente estudio relacionado con la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos conducta ha permitido obtener las siguientes conclusiones.

**PRIMERA:** Existe una correlación positiva muy débil de acuerdo a la interpretación del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo como resultado 0,086. Lo que indica, que la comunicación interpersonal tiene relación con el desarrollo de los estilos de conducta de los estudiantes del 1er. Grado de la IES Andrés Avelino Cáceres. Además en la tabla de correlación, un total de 23 encuestados respondieron que la comunicación interpersonal es regular y están medianamente de acuerdo con el desarrollo de los estilos de conducta, situación que nos muestra que hay una carencia en cuanto al conocimiento y la práctica de los estilos de conducta y la interacción comunicativa en los educandos del primer grado de la IES Andrés Avelino Cáceres.

**SEGUNDA:** Los estudiantes están medianamente de acuerdo en tener la conducta asertiva, porque de acuerdo a la tabla de estimación de los estilos de conducta se obtuvo como resultado un puntaje de 14 – 17. Lo que significa que de un total de 66 estudiantes investigados, los 45 estudiantes respondieron en medianamente de acuerdo en tener estilos de conducta asertiva, situación que nos muestra cuando se expresan de manera positiva en lo que piensan, actúan y sienten es de manera asertiva, sin embargo en algunas ocasiones actúan dañando la autoestima, perjudicando la dignidad de sus compañeros.

**TERECERA:** Los estudiantes están medianamente de acuerdo en tener la conducta agresiva, porque de acuerdo a la tabla de estimación de los estilos de conducta se obtuvo como resultado un puntaje de 14 -17. Lo que significa que de un total de 66 estudiantes investigados, un total de 37 estudiantes manifiestan que están medianamente de acuerdo en tener estilos de conducta agresiva, situación que demuestra en cuanto a la expresión de sentimientos son de manera directa, incluyendo defensas verbales, insultos, amenazas, y comentarios hostiles, humillaciones, ya que en algunas veces el componente no verbal se presencia como gestos hostiles y amenazantes hacia sus compañeros.

**CUARTA:** Los estudiantes están medianamente de acuerdo en tener estilos de conducta pasiva, porque de acuerdo a la tabla de estimación de los estilos de conducta se obtuvo un puntaje de 14 – 17. Lo que significa que de un total de 66 estudiantes investigados manifiestan que están medianamente de acuerdo en tener estilos de conducta pasiva, a partir de los resultados obtenidos, concluimos que los escolares tienen dificultades para interactuar con sus compañeros y docentes de manera personal y grupal, es por ello que los estudiantes no son capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, pensamientos y opiniones, o al expresarlos desarrollan un sentimiento de inferioridad de tal manera sus expresiones son con miedo, con disculpas, con falta de confianza y por tanto autoderrotados por la baja autoestima de los estudiante.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A la Facultad de Educación de la UNA - Puno, se sugiere a que promueva entre Docentes y Estudiantes mantener y/o mejorar las habilidades de la comunicación interpersonal con el fin de prestar como ejemplo de comportamiento e interacción para los estudiantes que se encuentran en diferentes Instituciones Educativas de la Región y a la vez realizar investigaciones similares en las distintas Especialidades, adoptando enfoques hacia el problema de interacción y socialización de los estudiantes con el fin de solucionar el problema.

**SEGUNDA:** Se sugiere al Director y Docentes de la IES Andrés Avelino Cáceres, a promover a que los estudiantes desarrollen estrategias de habilidades sociales para tener una interrelación armoniosa en la interacción comunicativa, promover conductas asertivas y pacíficas entre los estudiantes y la sociedad en general, a través de la inclusión de talleres de socialización en la diferentes áreas existentes y prevalecer la importancia de interaccionar positivamente ante sus compañeros y con los de más, para poder favorecer precisamente en la prestación de un servicio de calidad al estudiante.

**TERCERA:** Se sugiere a los Docentes, la importancia que deben de dar a sus estudiantes, para generar mayor confianza en los educandos, demostrando un comportamientos de confianza, aceptación y sobre todo deben de tener mayor interés por solucionar un problema de agresividad que demuestre el estudiante, para ello solicitar a los Especialistas para contrarrestar el

problema; en donde el adolescente o estudiante necesita orientación para que este tipo de conductas puedan ser controladas, y evitar que se conviertan agresivas, además como educadores deben de ser capacitados para manejar todo tipo de situaciones conductuales que presentan los estudiantes en el aula, para lograr un entorno saludable, sin dañarse a sí mismos ni a los demás.

**CUARTA:** Establecer en los estudiantes y docentes círculos de estudio en el área de comunicación, para implementar talleres de interacción comunicativa y conductual; así como las actividades en grupo, juegos educativos grupales, en el cual desarrollen diversas estrategias de participación activa y oral entre todos los estudiantes para contrarrestar la conducta pasiva, el bajo nivel de autoestima, el miedo y la falta de confianza que presentan los estudiantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Best. (2006, pg. 61). *“aquel que rebasa la mera recogida y tabulación de los datos. Supone un elemento interpretativo del significado e importancia de lo que se describe (...), suponiendo mensuración, clasificación, interpretación y evaluación”*.

David, F. (1991). *El Lenguaje de los Gestos*. Madrid: Alianza Editorial.

Dongil Collado , E., & Cano Vindel, A. (2014). *HABILIDADES SOCIALES*. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS).

Flores, L. y. (2008). *“La comunicación interpersonal en la fuerza de venta como fuente de ventaja competitiva en Puno, 2007”*.

Garcia, M. (02 de Octubre de 2017). *COMUNICACION Y RELACIONES*

*INTERPERSONALES*. Obtenido de

[https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiZqIS4pv3WAhWF4CYKHUc4CScQFghJMA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2790951.pdf&usg=AOvVaw0\\_9FxsVVxbiCtqpb471K1s](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiZqIS4pv3WAhWF4CYKHUc4CScQFghJMA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2790951.pdf&usg=AOvVaw0_9FxsVVxbiCtqpb471K1s)

Hernández, M. (2009). *“Las comunicaciones Interpersonales como herramienta para Sinergia en la Cultura organizacional de los Docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación”*; .

Laura Pujol , F., & Jaime Llacuna, M. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social*. España: Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Lowen, A. (1989). *El Lenguaje del Cuerpo*. Barcelona: Editorial Herder.

Monge, M. C. (2009). *Influencia de los Estilos de Comunicación Asertiva de los*

*Docentes en el Aprendizaje Escolar. Obtenido de:*

*<http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>*

*Psicogent. Colombia.*

Parizaca, M. (2007). “*Estilos de conducta y auto-estima en alumnos de quinto ciclo de primaria de una Institución Educativa del Callao*”.

Xandro, M. (1983). *Psicología del Rostro*. Madrid: Ediciones Xand.

Zayas, P. M. (5 de Setiembre de 2017, pág. 60). *LA COMUNICACIÓN*

*INTERPERSONAL*. Obtenido de

[http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros\\_internet/55772.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf)

**ANEXOS**

**ANEXO N° A**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. Observador (a) : .....

1.2. I.E.S. : .....

1.3. Grado y Sección : .....

1.4. Apellidos y nombres del estudiante: .....

1.5. Fecha : .....

*INSTRUCCIONES: Marque con una "X" en el casillero que considere conveniente, de acuerdo a siguiente escala de estimación:*

*Deficiente (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente (4)*

**COMUNICACIÓN VERBAL**

N°	ÍTEM DE OBSERVACIÓN	ESCALA			
		1	2	3	4
1	Emite el sonido (pronunciación) acorde al interés del receptor.				
2	La tonalidad de la voz embellece los sonidos que produce al hablar.				
3	Hace pausas en el periodo de su discurso.				
4	Intensifica la expectativa de los oyentes durante su discurso.				
5	Cuando habla, expone se expresa con fluidez.				

**COMUNICACIÓN NO VERBAL**

N°	ÍTEMS DE OBSERVACIÓN	ESCALA			
		1	2	3	4
6	Utiliza la mirada adecuadamente para emitir y recibir la comunicación no verbal.				
7	Realiza movimientos con el rostro para resaltar sus ideas, palabras y frases que transmite.				
8	Existe concordancia entre el movimiento de las manos y la palabra.				
9	Retiene la atención del público realizando movimientos.				
10	Expresa autoridad con la adopción de la posición erguida.				

PUNTAJES PARCIALES				
PUNTAJE TOTAL	...../4			
NOTA				

*Para obtener el promedio, sumar por columnas y el resultado final dividir entre 4*

**ANEXO N° B**

El presente test de los estilos de conducta, es extraído del trabajo de investigación que realizó: (Moyano, 1997), en su tesis de titulado “Diseño y elaboración de un test de asertividad valido, confiable y tipificado”.

**CUESTIONARIO****I. INFORMACIÓN BÁSICA.**

1.1 EDAD: .....

FECHA:

1.2 SEXO: (M) (F)

Estimado estudiante, solicito su colaboración en responder a las siguiente interrogantes, para lo cual deberá leer detenidamente y responder con una X la alternativa que considere la correcta. **GRACIAS por su colaboración.**

**1. ¿Aceptas los elogios positivos por parte de tus compañeros y docentes?**

- a. Completamente de acuerdo
- b. Medianamente de acuerdo
- c. Completamente en desacuerdo

**2. ¿Rechazas las críticas destructivas por parte de tus compañeros?**

- a. Completamente de acuerdo
- b. Medianamente de acuerdo
- c. Completamente en desacuerdo

**3. ¿Interactúas y participas con bastante facilidad en las actividades de carácter social, como reuniones, debates, y entre otros?**

- a. Completamente de acuerdo
- b. Medianamente de acuerdo
- c. Completamente en desacuerdo

**4. ¿Tienes la disponibilidad de ayudar a tus compañeros, cuando éstos los necesitan?**

- a. Completamente de acuerdo
- b. Medianamente de acuerdo
- c. Completamente en desacuerdo

5. **¿Reclamas a tu docente cuando te coloca una nota baja, cuando tú sabes que realizaste un buen trabajo?**
  - a. Completamente de acuerdo
  - b. Medianamente de acuerdo
  - c. Completamente en desacuerdo
  
6. **¿Te gusta ganar en cualquier actividad a toda costa y sin importar otros resultados?**
  - a. Completamente de acuerdo
  - b. Medianamente de acuerdo
  - c. Completamente en desacuerdo
  
7. **¿Piensas que tu derecho es el más importante?**
  - a. Completamente de acuerdo
  - b. Medianamente de acuerdo
  - c. Completamente en desacuerdo
  
8. **¿Cuando pasas por momentos muy difíciles en tus estudios sueles auto motivarte?**
  - a. Completamente de acuerdo
  - b. Medianamente de acuerdo
  - c. Completamente en desacuerdo
  
9. **¿Conversas personalmente con tu compañero o docente con mucha confianza?**
  - a. Completamente de acuerdo
  - b. Medianamente de acuerdo
  - c. Completamente en desacuerdo
  
10. **¿Cuándo expones o participas en las sesiones de clase hablas con bastante seguridad?**
  - a. Completamente de acuerdo
  - b. Medianamente de acuerdo
  - c. Completamente en desacuerdo

<b>TABLA ESTIMATIVA DE ESTILOS DE CONDUCTA</b>	
<b>ESTILOS DE CONDUCTA</b>	<b>PUNTAJE</b>
Completamente de acuerdo	18 – 30
Medianamente de acuerdo	14 – 17
Completamente en desacuerdo	0 – 13

<b>Estilos de conducta asertiva</b>
1. ¿Aceptas los elogios positivos por parte de tus compañeros y docentes?
2. ¿Rechazas las críticas destructivas por parte de tus compañeros?
3. ¿Interactúas y participas con bastante facilidad en las actividades de carácter social, como reuniones, debates, y entre otros?
4. ¿Tienes la disponibilidad de ayudar a tus compañeros, cuando éstos los necesitan?
<b>Estilos de conducta agresiva</b>
1. ¿Reclamas a tu docente cuando te coloca una nota baja, cuando tú sabes que realizaste un buen trabajo?
2. ¿Te gusta ganar en cualquier actividad a toda costa y sin importar otros resultados?
3. ¿Piensas que tu derecho es el más importante?
<b>Estilos de conducta pasiva</b>
1. ¿Cuando pasas por momentos muy difíciles en tus estudios sueles auto motivarte?
2. ¿Conversas personalmente con tu compañero o docente con mucha confianza?
3. ¿Cuándo expones o participas en las sesiones de clase hablas con bastante seguridad?