

Los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020

Communication styles in teachers of public educational institutions in the districts of Chuschi and San Juan Bautista, Ayacucho-2020

MARINO CAYETANO QUINTO ROMÁN¹

<https://orcid.org/0000-0002-9488-813X>

RESUMEN: El objetivo de esta investigación fue comparar los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020. El tipo de investigación fue sustantiva descriptiva, nivel descriptivo, diseño comparativo de corte transversal. La población estuvo conformada por 235 docentes y la muestra por 93 docentes, la cual se obtuvo por medio de un muestreo probabilístico estratificado. En esta investigación, se utilizó como técnica la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario para el recojo de datos y los mismos que se procesaron por medio del programa SPSS. Teniendo como resultado por medio del estadígrafo U de Mann-Whitney el valor de 0,774, que es mayor a 0,05. Este resultado permite concluir que, a un nivel de confianza de 95%, los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas investigadas no son muy diferenciados.

Palabras clave: estilos de comunicación; asertividad; docentes.

ABSTRACT: The objective of this research was to compare the communication styles of teachers in public educational institutions in the districts of Chuschi and San Juan Bautista, Ayacucho-2020. The type of research was descriptive substantive, descriptive level, cross-sectional comparative design. The population consisted of 235 teachers and the sample of 93 teachers, which was obtained by means of a stratified probability sampling. In this investigation, the survey was used as a technique with its respective instrument, the questionnaire for data collection, and the same that were processed through the SPSS program. Having as a result by means of the Mann-Whitney U statistic the value of 0.774, which is greater than 0.05. This result allows us to conclude that, at a confidence level of 95%, the communication styles of the teachers of the investigated public educational institutions are not very different.

Keywords: Communication styles; Assertiveness; Teachers.

1. I. E. P. RAMÓN CASTILLA" CANGALLO - AYACUCHO, Perú | marinoquintoroman@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Los estilos de comunicación se consideran tan esenciales al momento de interactuar en las instituciones educativas porque vienen a ser el lugar donde se forman los futuros ciudadanos y para ello, los docentes deben identificarlos para tener una buena comunicación con sus discentes. Bajo estos ideales se realiza una revisión de los distintos aportes teóricos desde la teoría de la comunicación. Esta que considera a la comunicación como un término que ha sido investigado desde distintas posiciones llegando a afirmarse como un proceso social en la cual los interlocutores la emplean con distintos propósitos comunicativos; es decir, responde a la particularidad de cada individuo como ser racional al momento de emplear un sistema lingüístico. En ese panorama, Watzlawick (2009) asume la posición de que es un “conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos” (p. 46). Vale decir, que las múltiples interacciones que se da a través de los interlocutores, desde la posición humana, implica un cambio en los vínculos entre los semejantes.

Por otro lado, Lange y Jakubowski (1976) manifiestan, desde una postura relacionada con la asertividad, que está relacionada con la manifestación de la emoción, idea, reflexión, posturas, suposiciones, etc. y prime el afecto y comodidad como una particularidad de la misma interacción con los demás. También va mencionando que la comunicación, desde esta óptica, en concordancia con Serrano (2007), implica tener respeto por las opiniones ajenas (interactuar) a la nuestra donde no se trata de ver que todos lleguen a pensar de la misma manera, sino que se debe asumir la postura de la empatía para lograr establecer lazos que no perjudiquen a nadie; todo ello conlleva a que cada uno exprese sus ideales de manera horizontal, sin limitaciones y con la sinceridad posible.

A esto, se enmarca el término de comunicación, desde la óptica de Gibson (1993), como aquella “transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Los símbolos mencionados pueden ser tanto verbales como no verbales” (p. 43). Si bien es cierto que la comunicación es la transmisión de una determinada información, se sabe que adquiere diversas modalidades (lingüísticas y no lingüísticas), pero no se logra el propósito cuando se presentan distintos códigos. En ese sentido, el código debe ser el primer elemento común que deben tener los interlocutores para desarrollar una comunicación más apropiada. Al respecto, Chiavenato (2000) indica que esta se relaciona con el “proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe” (p. 53). De esta apreciación, se asume que la comunicación también está sujeta a una rápida comprensión en la cual juega un rol muy importante el intérprete y además de sumarse otros aspectos que rodean a los mismos usuarios en sus interrelaciones. Por tanto, la comunicación viene a ser ese proceso social donde se emplean símbolos que obedecen a un formato verbal y no verbal y que implica una asimilación de las informaciones entre las personas que participan en estas actividades.

Por otro lado, se considera elemental considerar las formas de comunicación y se describen en tres puntos. El primero viene a ser la escucha activa y la cual consiste, según Crespo (2007), en no solo tener activo el sentido de la audición, sino que implica la presencia de los demás sentidos como también la presencia de nuestro raciocinio e imaginación porque implica tener una correcta asimilación de la información y sumándose también la presencia de

todos los elementos paraverbales que pueda emplear el interlocutor al momento transmitir el mensaje. En ese sentido, esta forma implica respetar las informaciones que se nos brinda y también, como elemento clave, dar la confianza de ser oído a la persona que cumple el rol de codificador. Bajo esa misma línea conceptual, Fagot (2014) manifiesta que la escucha activa es prestar atención a las palabras que otra persona comunica y llegar a la esencia del mensaje sin realizar juicios de manera anticipada que permita comprender el sentir ajeno.

El segundo se retrata en la libertad de expresión que se conceptualiza bajo los términos de Luna (2012) como “un derecho fundamental que todo ser humano tiene para expresar sentimientos, ideas, pensamientos sin ser hostigados debido a lo que opinan. Representa la posibilidad de realizar investigaciones, de acceder a la información y de transmitirla sin barreras” (p.43). La idea clave de esta forma está relacionada con la ausencia de barreras comunicativas que, en ocasiones, perjudica el normal desarrollo de la misma y por tanto, ninguna persona está sujeta al impedimento de comunicar sus ideales en el margen del respeto porque no quiere decir que debemos decir todo lo que se nos antoje, sino hallar los términos más apropiados para entablar un diálogo comprensivo. La tercera y última forma, que forma parte de este trabajo, es la toma de decisiones. Se conoce, desde la postura de Wharton (2001) como el “proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familia, personal, sentimental, etc.” (p. 72). Las múltiples realidades que rodea a la persona conllevan a tener que tomar una decisión y la misma que debe estar sujeta a las dos formas anteriores que se desarrollaron. En fin, está siempre se orienta a la solución de dificultades halladas en las circunstancias o contextos en la cual se participa o interactúa con los demás.

A esto se suma el término de estilo que se refiere a la particularidad de cada sujeto o persona y en términos propios de la sociolingüística constituye un elemento propio de las variaciones a nivel personal; es decir, se presenta a nivel diafásico de la lengua. Dada esta aclaración, los estilos de comunicación se consideran, según Orellana, Bossio y Carhuallanqui (2016), como un medio que se adopta para tener una adecuada interrelación con los demás y fomentar una convivencia armoniosa en cualquier espacio, pero al interior de una institución, se orienta a lograr un clima positivo de participación y el logro de los objetivos como institución. Por su parte Vértice (2009) indica que un elemento indispensable que influye en los estilos viene a ser el contexto y los rasgos personales de cada persona. Estos dos aspectos se presentan al momento de entablar una comunicación con los demás y conllevará a asumir un determinado estilo. En cambio, Carrasco (2006) manifiesta sobre este punto como el reflejo de los distintos patrones de comportamiento que se evidencian en el mismo instante de las interacciones con el resto. Este autor hace una clasificación de cuatro estilos: asertivo, agresivo, sumiso y el agresivo-pasivo.

A esta clasificación se suma lo establecido por Difabio de Anglat (2002), quien desde una posición de la comunicación asertiva menciona tres estilos: pasivo, agresivo y asertivo. Finalmente, desde las múltiples acepciones que se desarrollan en las líneas superiores se asume que el estilo de comunicación responde a la particularidad de cada individuo y el cual está sujeta a las circunstancias que lo rodea y además, depende de las interacciones que se dan entre las personas. Por ello, en correspondencia a los objetivos establecidos y por la naturaleza de la investigación se asume tres estilos de comunicación porque son los más usuales entre las personas.

El estilo pasivo conlleva a identificar comportamientos referidos a la sumisión; es decir, las personas que poseen este estilo dejan de valorarse, no tienen actitudes de defenderse y dejan de seguir sus ideales a pesar que les cause un gran sufrimiento. Llegando a acumular un gran rencor, enfado, desesperación y tristeza. Al respecto, Román (2005), citado por Paau (2015) manifiesta sobre este como las limitaciones que se presentan en las comunicaciones. Se puede decir que no prima un circuito comunicativo de manera libre, horizontal porque prefieren guardar silencio o estar callados. Las personas que poseen este estilo son muy tímidos, de baja autoestima, inseguros en las actividades, miedo a comunicar sus ideales hacia los demás. Al tener esta naturaleza, con el pasar de los años, si fuese al interior de una institución, tendrán presente en sus actuaciones el negativismo porque no se sienten capaces de progresar. Si bien es cierto que estas personas se camuflan por medio de términos que hacen referencia a la prudencia y educación no justifica su actuación porque de todas maneras se da a conocer la inhibición en ellos. Por tanto, siempre estarán huyendo de los conflictos a través de justificaciones que según ellos son los más correctos en sus interrelaciones.

Por otro lado, se puede decir que este estilo dista mucho de la asertividad y por ello la denominan como la falta de asertividad y, como se dijo en el párrafo anterior, prima el sometimiento, ausentismo de opiniones, emociones y dejar que otros tomen la decisión por ellos sin considerar sus pareceres. Como complemento a ello, Covey (1997) indica que estos sujetos están dentro del paradigma perder-ganar porque prefieren dejar de lado sus necesidades por las de otros y también para evitar los enfrentamientos que se presenten en las interrelaciones. En ese sentido, este autor menciona algunos aspectos que caracteriza a este estilo. Primero, los elementos verbales que siempre se presentan de manera modesta y con voz baja vacilante. Segundo, los elementos no verbales se alinean a tener una postura cerrada, movimientos forzados que se presentan en las extremidades, ausentismo al contacto visual y un ritmo cardíaco muy acelerado. Las consecuencias de este estilo se evidencian cuando se deja de lado los derechos, persona que tendrá una autoestima deplorable, desinterés en las actividades que realiza y espera que otros decidan sobre su futuro. Finalmente, para concluir con este estilo, Vieira (2007) indica que este estilo, en los estudiantes, se presenta de la misma manera donde las iniciativas serán dejadas de lado como también la actitud de posponer las múltiples responsabilidades que deben cumplir y, esencialmente, una timidez por expresar o dar a conocer las emociones y opiniones.

Por otro lado, el estilo agresivo se caracteriza por la manifestación de ideales, pensamientos, suposiciones, comentarios pero sin considerar el estado de los demás. Se puede decir que no toma en cuenta las percepciones o las emociones que pueda causar a sus oyentes al momento de transmitir una información. Sus particularidades se evidencian cuando no respeta las ideas de sus semejantes y siempre busca imponer su pensar con los cuales expresa cualidades inapropiadas. En términos de Covey (1997), manifiesta que se centra en el autoritarismo, la agresividad se orienta a la sumisión porque busca subordinar por medio de los ideales personales.

Al respecto, Román (2005, citado por Paau, 2015) plantea sobre este estilo como una comunicación directa donde la persona puede expresar sus pareceres, pero no considera el estado emocional de quienes reciben el mensaje. Las personas con este estilo dañan el autoestima de los demás y no miden las secuelas que pueden dejar. La irritabilidad es un aspecto esen-

cial en estas personas y por ello, al interior de las entidades, espantan a los usuarios. Se puede decir que este estilo está sujeto a la superioridad, egoísmo, estereotipos. El uso constante de este estilo conlleva al sujeto que lo presenta a tomar medidas referidas al ausentismo porque llega a conocer su proceder y el hecho de saberlo hace que se sienta culpable, llegando a tomar la decisión de distanciarse del resto o de las personas que lo rodea. Al ser así, este individuo tendrá menos oportunidades de interrelacionar y, si fuese profesional, tendrá un limitado progreso académico. Los elementos verbales que son propias de este estilo son las expresiones impositivas e imperativas por medio de tonos de voces muy elevadas y un habla clara y acelerada. Entre los elementos no verbales que lo caracteriza están la postura erguida hacia adelante, una facialidad tensa y cejas arrugadas, emplea gestos de amenaza e invade los espacios de sus similares. El resultado de este estilo está en que no se respeta los derechos, presencia de baja autoestima, descontrol en sus actividades y piensa que puede tomar decisiones por los demás. Por lo manifestado, se asume que los estudiantes o cualquier individuo con este estilo manifiestan sus ideales, emociones, afectos de manera intolerante, compulsiva. Esta última se refiere a los castigos e intimidaciones. El primero se evidencia por medio de insultos, agresiones físicas, desprestigios y el segundo, por medio de notificaciones verbales que conllevará a un determinado castigo.

Finalmente, el estilo asertivo caracteriza a aquella persona que expresa sus emociones, ideales, deseos, comentarios sin causar daño alguno; es decir, no incomoda y no limita el derecho de los demás sujetos. Tener este estilo en la conducta humana conlleva a tener presente en qué momento participar, comunicar las emociones y pensamientos para facilitar la intervención de quienes están alrededor. También están dispuestos a intervenir cuando se les limita sus derechos, manifestar sus posiciones ya sean a favor o en contra, dependiendo de la situación en la que se encuentren. La manipulación en ellos no funciona como en el pasivo o tal vez por medio de actuaciones violentas que adopta el agresivo.

Este estilo comunicacional asertivo es muy necesario ya que su eficacia al interior de una comunicación educativa, desde la óptica de Elizondo (2003), es conceptualizada como aquella “habilidad de expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y hablar por los derechos de la persona cuando es apropiado” (p. 17), porque se orienta al bienestar de todos en las múltiples actividades en la cual se participa. Dada esta situación, Covey (1997) indica que esta modalidad busca un mayor progreso en las interacciones humanas porque está orientada a logros tanto personales como también de la colectividad (ganamos todos).

Para concluir es necesario mencionar los aportes que hace Román (2005, citado por Paau, 2015), quien menciona sobre este estilo bajo los términos de una comunicación abierta, directa que no busca la negatividad en los individuos ya que implementa mecanismos para solucionar cualquier adversidad que se pueda presentar. Esta manera de actuar conlleva a tener que practicar ciertas conductas referidas a cuándo es el momento de intervenir, retirarse de una conversación para que se cultive un diálogo apropiado donde nadie salga minimizado o relegado. La mayoría de los autores considera que son las personas ideales porque tienen un comportamiento equilibrado, imagen intachable, autoestima apropiada. Lo más interesante de este estilo es cuando la persona que lo posee se adecua a la realidad en donde tendrá participación y también será un facilitador al resolver las dificultades de comunicación que son propias de las incomprendiones. Es indispensable mencionar que los rasgos

verbales de estas personas están sujetas a tener una comunicación directa, exaltaciones, refuerzos verbales y responde a las interrogantes en función a cómo fueron formuladas. Los elementos no verbales que poseen son las orientaciones frontales, la distancia social para intercambiar ideales, gestos apropiados que acompañan a las disertaciones que brinda, mirada fija, manos tranquilas porque busca formar lazos de amistad. Las consecuencias que puede traer este estilo se enmarcan a la protección de los derechos personales y de la colectividad, se siente satisfecho por las actuaciones que realiza, confían en sí mismos y, esencialmente, toman sus propias decisiones frente a un determinado tema o situación. Por ello, estas personas, según Mandel (2016), poseen una actitud personal positiva y no tienen miedo de enfrentar a las dificultades o adversidades que se puedan presentar y en la cual intervendrán de manera equilibrada y respetando a todos, de ser necesario reconocerá sus debilidades, errores sin la necesidad de buscar justificaciones.

Entre los estudios empíricos, se toma el estudio de Alonso (2018) quien en su investigación “Habilidades sociales: los estilos de comunicación en la resolución de conflictos en los docentes del IES Nervión de la localidad de Sevilla”. La investigación tuvo como objetivos la identificación de los estilos comunicativos, las diferencias y sobre el uso de los mismos. Estudio que responde a un paradigma cuantitativo, método descriptivo, no experimental, recabó los datos por medio de un cuestionario. Concluyendo que los estilos de comunicación que se desarrolla en la institución son apropiados en su mayoría, pero también existe una mínima cantidad que responde lo contrario.

Del mismo modo Gómez (2014) en su investigación titulada “Comunicación asertiva para la minimización de conflictos en la relación escuela–comunidad del sector la trilla Municipio Peña estado Yaracuy – Venezuela”, tuvo como objetivo analizar la variable de estudio y dar a conocer la relevancia de la comunicación al momento de resolver las dificultades o situaciones desfavorables que puedan presentarse al interior de la institución, trabajo con cuatro docentes de manera no probabilística, intencional. Trabajo de tipo descriptivo, método fenomenológico.

Asimismo, Segura (2017) en su trabajo “Estilos de comunicación para el afrontamiento del conflicto en la convivencia marital”. Este estudio se presenta con la finalidad de determinar los estilos de comunicación como también realizar una comparación de los mismos. Tipo de investigación mixta y que empleó un cuestionario para recabar las informaciones. Concluyendo que, partiendo de los estudios y marco conceptual, se evidencia un estilo comunicativo agresivo-pasivo y sumiso.

De igual manera se suma el trabajo de Toc (2016) titulado “Diagnóstico de estilos de comunicación en los colaboradores del instituto técnico de capacitación y productividad (INTECAP), Región Norte, Cobán, Alta Verapaz”. El objetivo de esta investigación fue identificar los estilos de comunicación en los colaboradores del Instituto Técnico de Capacitación. Trabajo que responde al tipo descriptivo, nivel básico, para recabar los datos utilizó un test. En él concluye que los estilos predominantes vienen a ser el asertivo y el agresivo-pasivo.

Se tiene también el estudio de Estrada y Graterol (2015) bajo el título de “La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial (CASO: U. E. P. “Santa Ana”, de la ciudad de Valencia- Edo Carabobo”. El objetivo de este trabajo fue establecer la comunicación

asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes. La investigación responde a un tipo cuantitativo, descriptiva, diseño de campo. El instrumento utilizado para recabar la información fue el cuestionario. Concluyendo que la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales no son óptimas.

También indicar la investigación de Tapahuasco (2018) en su estudio titulado “Estilo de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las I.E. de la Plaza Principal de Vitarte, 2017”. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables y asume una metodología desde el enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental, utilizando un cuestionario para recabar los datos. Afirmando que existe una relación positiva muy alta (Rho de Spearman= 0.849).

Finalmente, mencionar a Morales (2018) en su investigación “Los estilos de comunicación y el desempeño laboral de los docentes de la I.E. N° 6075 José María Arguedas Lima-2016”, cuyo objetivo de este trabajo fue determinar la relación entre las variables de estudio. El método adoptado fue el cuantitativo, tipo descriptivo, diseño correlacional; para la recolección de datos se aplicó el cuestionario. Llegando a concluir que existe una relación entre los estilos de comunicación y desempeño laboral, también indica misma situación con el estilo asertivo; pero no presenta una relación entre el estilo pasivo, estilo agresivo con el desempeño docente.

Revisada la teoría correspondiente y los antecedentes detallados, se planteó, de acuerdo a los intereses de la investigación, como problema de investigación general ¿Qué diferencias existen en los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020? Del cual se desprenden los problemas específicos en ¿Qué diferencias existen en el estilo asertivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020? como también ¿Qué diferencias existen en el estilo pasivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020? y finalmente, ¿Qué diferencias existen en el estilo agresivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020?

La investigación se justifica teóricamente porque permitió profundizar conceptos referidos a esta variable de estudio y sus respectivas dimensiones que permitieron ampliar los conocimientos. También indicar que este estudio cobró una relevancia práctica porque permitió comparar los estilos de comunicación en los docentes de ambas provincias con la finalidad de que se implementen mecanismos apropiados en las interacciones. Finalmente, el aporte metodológico de esta investigación se evidencia al momento de contextualizar un instrumento como también desarrollar un tipo de estudio que no se desarrolla en este contexto social.

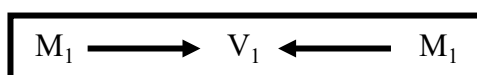
Por lo manifestado, se planteó como objetivo general comparar los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020 y también los específicos que se detallan en comparar el estilo asertivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020, también comparar el estilo pasivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista,

Ayacucho-2020 y finalmente, comparar el estilo agresivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020.

METODOLOGÍA

Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se adoptó fue, según Quispe (2012), la sustantiva descriptiva, nivel descriptivo, diseño descriptivo comparativo. El mismo que, en términos de Valderra (2002), viene a ser la básica, diseño no experimental, transversal.



Donde:

M1 y M2: Muestras observadas para la correspondiente comparación

V1: Variable observada en ambas muestras.

Población y muestra

La población estuvo conformada por todos los docentes de las instituciones educativas del distrito de Chuschi (Cangallo) y el distrito de San Juan Bautista (Huamanga). Las instituciones que pertenecen al primer distrito: Jose Bernardo Alcedo, Carlos Ismael Noriega Jimenez, Jose Maria Arguedas, Quispillaccta, Ramon Castilla, San Bartolome, Siete De Junio y Valentin Pañiagua Curazao. Con respecto al segundo distrito se tienen a las siguientes: 38928 Leoncio Prado, Faustino Sanchez Carrion, Fe y Alegria 50 Padre Carlos Schmidt, Jose Abelardo Quiñones Gonzales y San Juan. Llegando a tener una población total de 235 docentes.

La muestra, desde la óptica de Hernández y Mendoza (2018), se halló de manera probabilística ya que se utilizó un muestreo estratificado y cuya fórmula para poblaciones finitas de una variable de estudio con escala ordinal se representa de la siguiente manera:

$$n_0 = \frac{S^2 Z^2 N}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Donde los valores son: $n_0 = ?$; $N = 235$; $Z = 1,96$ (95%); $p = 0,5$; $q = 0,5$ y $E = 0,5$. Una vez aplicado se obtuvo una muestra inicial de 155 docentes, pero el cual indicó un valor superior al margen de error al momento de dividir la muestra obtenida con la población y por ello, se realizó el ajuste respectivo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Del cual se asume que $n_o = 155$ y $N = 235$, realizada la operación respectiva, se obtuvo como muestra final a 93 docentes de los distritos de Chuschi (46 docentes), que pertenece a la provincia de Cangallo y San Juan Bautista (47 docentes), a la provincia de Huamanga y la cual, según Arias (2006), es representativo y finito. Es indispensable señalar que al trabajar con una muestra probabilística permite realizar la generalización de resultados.

Técnicas e instrumentos

La técnica utilizada viene a ser la encuesta, Sánchez y Reyes (2015), porque responde a la naturaleza de esta investigación y el instrumento fue el cuestionario, el cual fue desarrollado por Morales (2018) en la Universidad Autónoma del Perú, y el cual presenta una confiabilidad de 0.85. Al realizar la adaptación de este instrumento que posee 27 ítems con una medida de tipo escala ordinal, se vio por conveniente hallar una vez más la confiabilidad y el cual refleja un valor de 0,86. Los métodos empleados fueron el deductivo, inductivo y el hipotético deductivo y se utilizó el programa SPSS versión 25 para el procesamiento de los datos y el estadígrafo U de Mann-Whitney.

RESULTADOS

Culminada la recolección de datos, se sistematizó por medio de tablas de frecuencia a nivel descriptivo, la prueba de normalidad y las matrices de comparación para la prueba de hipótesis. Los mismos que se detallan de la siguiente manera.

A nivel descriptivo

Tabla 1

Estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020

Estilos de comunicación	Chuschi		San Juan Bautista	
	f	%	F	%
Casi nunca	5	10,9	2	4,3
A veces	37	80,4	43	91,5
Casi siempre	4	8,7	2	4,3
Total	46	100,0	47	100,0

Fuente: Base de datos

Los resultados que se presenta en esta tabla indica que un 80,4 % (37) de docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de Chuschi manifiestan que solo a veces utilizan un buen estilo comunicativo y con respecto a las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan Bautista, indican que un 91,5 % (43) docentes también a veces utilizan, apropiadamente, los estilos comunicativos. Resultados que permiten concluir que no es muy diferenciados.

Tabla 2

Estilo asertivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020

Asertivo	Chuschi		San Juan Bautista	
	F	%	F	%
Casi nunca	13	28,3	6	12,8
A veces	26	56,5	36	76,6
Casi siempre	7	15,2	5	10,6
Total	46	100,0	47	100,0

Fuente: Base de datos

Los valores que se presenta en esta tabla indica que un 56,5% (26) de docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de Chuschi manifiestan que solo a veces utilizan un estilo asertivo y con respecto a las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan Bautista, indican que un 76,6% (36) docentes también a veces utilizan este estilo. Resultados que permiten concluir que no es muy diferenciados.

Tabla 3

Estilo pasivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020

Pasivo	Chuschi		San Juan Bautista	
	F	%	F	%
Casi nunca	5	10,9	9	19,1
A veces	37	80,4	33	70,2
Casi siempre	4	8,7	5	10,6
Total	46	100,0	47	100,0

Fuente: Base de datos

Los resultados que se presenta en esta tabla indica que un 80,4 % (37) de docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de Chuschi manifiestan que solo a veces utilizan un estilo pasivo y con respecto a las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan Bautista, indican que un 70,2 % (33) docentes también a veces utilizan este estilo. Resultados que permiten concluir que no es muy diferenciados.

Tabla 4

Estilo agresivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020

Agresivo	Chuschi		San Juan Bautista	
	F	%	F	%
Casi nunca	7	15,2	5	10,6
A veces	29	63,0	31	66,0
Casi siempre	10	21,7	11	23,4
Total	46	100,0	47	100,0

Fuente: Base de datos

De acuerdo a los resultados que se presenta en esta tabla indica que un 36,0 % (29) de docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de Chuschi manifiestan que solo a veces utilizan un estilo agresivo y con respecto a las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan Bautista, indican que un 66,0 % (31) docentes también a veces utilizan este estilo. Resultados que permiten concluir que no es muy diferenciados.

A nivel inferencial

Tabla 5

Prueba de normalidad de la variable y dimensiones de estudio

Estadístico	gl	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Sig.		
Estilos de comunicación		,436	93	,000
Asertivo		,348	93	,000
Pasivo		,393	93	,000
Agresivo		,339	93	,000

El resultado que se obtuvo por medio del estadígrafo Kolmogorov-Smirnov, indica un nivel de significancia de 0,000 en cada dimensión y el cual indica que no existe una distribución normal en los datos, el mismo que hace posible el uso del estadígrafo U de Mann-Whitney para corroborar las hipótesis.

Tabla 5

Prueba de hipótesis a través del estadígrafo U de Mann-Whitney sobre los estilos de comunicación

Estadísticos de prueba ^a	
	Estilos de comunicación
U de Mann-Whitney	1058,500
W de Wilcoxon	2139,500
Z	-,287
Sig. asintótica(bilateral)	,774
a. Variable de agrupación: Chuschi-San Juan Bautista	
Fuente: Base de datos	

La prueba de U de Mann-Whitney permite probar la diferencia de los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020. De acuerdo al nivel de significancia, el valor obtenido es equivalente a 0,774, que es mayor a 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula. Concluyendo que, a un nivel de confianza de 95%, no son muy diferenciados.

Tabla 6

Prueba de hipótesis a través del estadígrafo U de Mann-Whitney sobre el estilo asertivo

Estadísticos de prueba ^a	
	Asertivo
U de Mann-Whitney	974,500
W de Wilcoxon	2055,500
Z	-,983
Sig. asintótica(bilateral)	,326
a. Variable de agrupación: Chuschi-San Juan Bautista	
Fuente: Base de datos	

La prueba de U de Mann-Whitney permite probar la diferencia del estilo asertivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020. De acuerdo al nivel de significancia, el valor obtenido es equivalente a 0,326, que es mayor a 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula. Concluyendo que, a un nivel de confianza de 95%, no son muy diferenciados.

Tabla 7

Prueba de hipótesis a través del estadígrafo U de Mann-Whitney sobre el estilo pasivo

Estadísticos de prueba ^a	
	Pasivo
U de Mann-Whitney	1018,000
W de Wilcoxon	2146,000
Z	-,642
Sig. asintótica(bilateral)	,521
a. Variable de agrupación: Chuschi-San Juan Bautista	
Fuente: Base de datos	

La prueba de U de Mann-Whitney permite probar la diferencia del estilo pasivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020. De acuerdo al nivel de significancia, el valor obtenido es equivalente a 0,521, que es mayor a 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula. Concluyendo que, a un nivel de confianza de 95%, no son muy diferenciados.

Tabla 8

Prueba de hipótesis a través del estadígrafo U de Mann-Whitney sobre el estilo agresivo

Estadísticos de prueba ^a	
	Agresivo
U de Mann-Whitney	1027,000
W de Wilcoxon	2108,000
Z	-,490
Sig. asintótica(bilateral)	,624
a. Variable de agrupación: Chuschi-San Juan Bautista	
Fuente: Base de datos	

La prueba de U de Mann-Whitney permite probar la diferencia del estilo agresivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020. De acuerdo al nivel de significancia, el valor obtenido es equivalente a 0,624, que es mayor a 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula. Concluyendo que, a un nivel de confianza de 95%, no son muy diferenciados.

DISCUSIONES

La comunicación se considera como un elemento esencial en las interrelaciones de cada persona porque responde a diversos propósitos y en la cual intervienen los estilos de comunicación que va caracteriza a cada interlocutor al momento de relacionarse. En ese sentido, luego de observar los resultados, se evidencian que los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020, solo a veces utilizan un buen estilo comunicativo y lo cual permite afirmar que no son muy diferenciados en estas instituciones. Estos resultados conllevan a inferir que en estas instituciones educativas no implementan estrategias que contribuyan a las relaciones interpersonales porque, desde la posición de Watzlawick (2009), se debe generar modificaciones de conductas y también indicar, según Serrano (2007), que las opiniones deben ser respetas porque de lo contrario no se tendrá un fin común entre los integrantes de las instituciones. De la misma manera, se evidencia que los estilos asertivos, pasivos y agresivos se utilizan en la misma medida y también conlleva a afirmar que no son muy diferenciados. Resultado que se corrobora con los aportes de Estrada y Graterol (2015), quien menciona que la asertividad no se trabaja de manera apropiada porque lo correcto sería, asumiendo la postura de Lange y Jakubowski (1976), el estilo asertivo ya que permite a la persona expresarse en el momento y tiempo oportuno, sin llegar a tener efectos negativos en las personas que cumplen el rol de oyentes.

Al analizar la comparación de la variable estilos de comunicación, se aprecia, por medio del estadígrafo U de Mann-Whitney, que los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020, de acuerdo al nivel de significancia (0,05), el valor obtenido es equivalente a 0,774, que es mayor a 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula, concluyendo que, a un nivel de confianza de 95%, no son muy diferenciados. Resultado que coincide con la investigación de Alonso (2018) cuando menciona que los estilos de comunicación, para algunos, serán

apropiados, pero para otros serán lo contrario; es decir, presentan los mismos ideales. Esto se debe, según Vértice (2009), a que el contexto influye al momento de adoptar un determinado estilo y el cual va configurando la personalidad de cada individuo; es decir, en términos de Carrasco (2006), responde a los patrones de comportamiento como producto de las interrelaciones.

En cuanto al estilo asertivo, se evidencia también que a un nivel de significancia (0,05), el valor obtenido es equivalente a 0,326, que es mayor a 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula, concluyendo que, a un nivel de confianza de 95%, no son muy diferenciados en las instituciones educativas de los distritos mencionados. Resultado que se contrasta con la afirmación de Elizondo (2003), quien menciona que existe la habilidad de expresar las emociones, sentimientos, ideas de manera apropiada entre los docentes investigados y que velan, esencialmente, por el derecho de todos. Además, Mandel (2016) sostiene que estas personas poseen actitudes positivas ante las adversidades que se presentan. Finalmente, Gómez (2014) manifiesta que dan la importancia respectiva a este estilo en las situaciones desfavorables que se puedan suscitar con el fin de solucionarlas.

Con respecto al estilo pasivo, se obtiene un resultado similar; es decir, a nivel de significancia, el valor obtenido es equivalente a 0,521, que es mayor a 0,05, el cual permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula, concluyendo que, a un nivel de confianza de 95%, no son muy diferenciados. Al tener estos resultados, desde las afirmaciones de Paau (2015), indica que se presentan limitaciones al momento de comunicar los ideales y también, según Covey (1997), manifiesta que están dentro de un paradigma de perder-ganar; es decir, prefieren dejar de lado sus inquietudes y dar preferencia a otros. Se puede afirmar que este estilo conlleva a dejar de lado las responsabilidades (Vieira, 2007). En estas posibles situaciones se enmarcan los docentes de las instituciones investigadas y los mismos que, posiblemente, comparten a pesar de formar parte de distintas provincias.

El último estilo que viene a ser el agresivo, se tiene como resultado que es equivalente a 0,624, que es mayor a 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula y concluyendo que, a un nivel de confianza de 95%, no son muy diferenciados. El mismo que se corrobora con los planteamientos de Covey (1997) donde los docentes que poseen este estilo siempre buscan imponer sus ideales y subordinan a los demás. Al ser subordinados, Paau (2015) menciona que no se considera el aspecto emocional de quienes cumplen la función de ser el auditorio. Por lo detallado, se aprecia que los estilos de comunicación no son muy diferenciados entre los docentes investigados. Demostrándose también que el estilo asertivo, pasivo y agresivo se presentan en la misma proporción y que se reafirman con los estudios de Segura (2017) y Toc (2016), pero no se debe dejar de lado que estos estilos se relacionan con factores externos e internos como menciona Morales (2018). Al cual es preciso mencionar que los docentes muestran un estilo comunicativo regular y el cual debe ser revertido a un nivel óptimo, en este caso, el asertivo.

En fin, se considera que los resultados obtenidos permitan asumir medidas para que los docentes posean el estilo adecuado al momento de comunicarse y el cual está sujeta a tener en cuenta, según Fagot (201), Luna (2012) y Wharton (2001), la escucha activa, la libertad y la toma de decisiones; asimismo, este estudio se convierte en un referencial para próximas investigaciones que se orienten a considerar que la asertividad debe ser el estilo a cultivarse en la sociedad.

CONCLUSIONES

1. El resultado obtenido por medio del estadígrafo U de Mann-Whitney permite concluir que los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020, no son muy diferenciados ($p=0,774 > 0,05$).
2. El valor que se obtuvo a través del estadígrafo U de Mann-Whitney confirma que existe evidencia estadística para concluir que el estilo asertivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020, no son muy diferenciados ($p=0,326 > 0,05$).
3. De acuerdo al resultado obtenido mediante el estadígrafo U de Mann-Whitney conlleva a concluir que el estilo pasivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020, no son muy diferenciados ($p=0,521 > 0,05$).
4. De igual manera, se obtuvo un valor a través del estadígrafo U de Mann-Whitney que orienta a concluir sobre el estilo agresivo en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020, no son muy diferenciados ($p=0,624 > 0,05$).

REFERENCIAS

- Alonso, S. (2018). *Habilidades sociales: los estilos de comunicación en la resolución de conflictos en los docentes del IES Nervión de la localidad de Sevilla*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Sevilla.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Edición.
- Carrasco, M. (2005). *Manual Cuestionario de Aserción en la Pareja - ASPA*. Tea Ediciones.
- Chiavenato, I. (2000) *Comunicación como medio de contacto*. Médica Panamericana.
- Covey, S. (1997). *Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva*. Paidós Plural.
- Difabio de Anglat, H. (2002). *Enfoque de la comunicación asertiva*. OCEANO.
- Elizondo, M. (2003). *Asertividad y Escucha Activa en el Ámbito Académico*. Trillas.
- Estrada, T. y Graterol, L. (2015). *La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial (CASO: U. E. P. "Santa Ana", de la ciudad de Valencia- Edo Carabobo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Carabobo.
- Fagot, C. (2014) *Comunicación interpersonal efectiva*. Panamericana.
- Gibson, R. (1993) *Comunicación y sociedad*. Médica Panamericana.
- Gómez, D. (2014). *Comunicación asertiva para la minimización de conflictos en la relación escuela – comunidad del sector la trilla Municipio Peña estado Yaracuy – Venezuela* (Tesis de Licenciatura). Universidad Antonio Ricaurte, Maracay, Venezuela.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Lange y Jakubowski (1976) *Enfoque de la Asertividad*. Schirmer.

- Luna, E. (2012) *Libertad de expresión y límite*. Ariel.
- Mandel, E. (2016). *En qué consiste la comunicación asertiva*. Recuperado de <https://www.psicoactiva.com/blog/consiste-la-comunicacion-asertiva/>
- Morales, S. (2018). *Los estilos de comunicación y el desempeño laboral de los docentes de la I.E. N° 6075 José María Arguedas Lima–2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú.
- Orellana, O., Bossio, S., y Carhuallanqui, J. (2016). Estilos comunicativos en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Communication Papers*, 5(10), 115-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5904746>
- Ortiz, R. (2007) *Escucha Activa*. Lulu.
- Paau L. J. (2015). *Diagnóstico de los estilos de comunicación organizacional utilizados por los colaboradores en la operadora comercial sinergia, S. A. Cobán Alta Verapaz*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar.
- Quispe, R. (2012). *Metodología de la investigación pedagógica*. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
- Sánchez, H., Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Visión Universitaria.
- Segura, A. (2017). Estilos de comunicación para el afrontamiento del conflicto en la convivencia marital. *Revista Logos, Ciencia y Tecnología*, 8(2), 145-158. <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754056013.pdf>
- Serrano, M. (2007). *Teoría de la comunicación*. Corazón.
- Tapahuasco, C. (2018). *Estilo de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las I.E. de la Plaza Principal de Vitarte, 2017*. (Tesis de Maestría en Educación). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Toc, W. (2016). *Diagnóstico de estilos de comunicación en los colaboradores del instituto técnico de capacitación y productividad (INTECAP), Región Norte, Cobán, Alta Verapaz*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar.
- Valderra, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos.
- Vértice, E. (2009). *Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones*. Editorial Vértice.
- Viera, H. (2007). *La comunicación en el aula: Relación profesor-alumno según el Análisis Transaccional*. Narcea Ediciones.
- Watzlawick, P. (2009). *La comunicación humana*. HEDER. <https://primeravocal.org/wpcontent/uploads/2011/05/Watzlawick-Paul-Teoria-De-La-ComunicacionHumana3.pdf>
- Wharton (2001) *La verdad sobre toma de decisiones*. Geu.