



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL

**PROGRAMA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA  
EN 5TO DE SECUNDARIA DE UN COLEGIO DE SELVA ALEGRE**

**AREQUIPA-2025**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

**AUTOR**

Carpio Medina, Milagros

<https://orcid.org/0009-0000-1275-422X>

**ASESOR**

Mg. Valverde Zacarias, Michael Alberto

<https://orcid.org/0009-0008-7567-4639>

**Arequipa, Perú, 2025**

# PROGRAMA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN 5TO DE SECUNDARIA DE UN COLEGIO DE SELVA ALEGRE AREQUIPA-2025

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.uigv.edu.pe](https://repositorio.uigv.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

2%

3

[alicia.concytec.gob.pe](https://alicia.concytec.gob.pe)

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Trabajo del estudiante

1%

5

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[www.coursehero.com](https://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1%

8

Submitted to Universidad de Piura

Trabajo del estudiante

<1%

9

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1%

10

[repositorio.usmp.edu.pe](https://repositorio.usmp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

11

[1library.co](https://1library.co)

Fuente de Internet

<1%

12

Submitted to Universidad de Burgos UBUCEV

Trabajo del estudiante

<1%

13

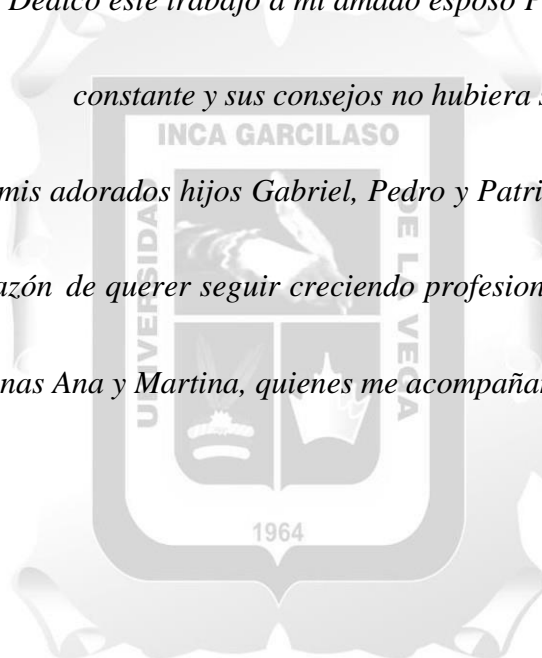
Submitted to CORPORACIÓN UNIVERSITARIA  
IBEROAMERICANA

Trabajo del estudiante

<1%

## *DEDICATORIA*

*Dedico este trabajo a mi amado esposo Pedro, quien con su apoyo constante y sus consejos no hubiera sido posible este trabajo; a mis adorados hijos Gabriel, Pedro y Patrick, quienes son el motivo y la razón de querer seguir creciendo profesionalmente y a mis queridas hermanas Ana y Martina, quienes me acompañan y alientan mis sueños.*



## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por brindarme la oportunidad de seguir la carrera de psicología, con una educación de calidad y prestigio. Agradezco a la señora Elsa Margarita Pinto Lazo, Directora del Colegio Chaves School, por todo su apoyo brindado para la realización del Trabajo de Suficiencia; asimismo, agradezco al asesor Michael Alberto Valverde Zacarias, por su disposición para ayudarme la cual ha sido fundamental para la finalización de este trabajo.



## RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

La investigación titulada “Programa para mejorar la comunicación efectiva en estudiantes de 5to de secundaria de un colegio de Selva Alegre, Arequipa – 2025” tuvo como objetivo crear, implementar y evaluar un plan educativo que busca potenciar las habilidades comunicativas en jóvenes de secundaria. Este estudio surgió en respuesta a las dificultades observadas en los alumnos, quienes mostraban carencias al momento de expresarse de manera clara, escuchar atentamente, gestionar conflictos de manera asertiva y participar activamente en situaciones comunicativas en su entorno escolar. El trabajo se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo con un diseño cuasi-experimental, utilizando un pretest y un postest en una muestra de 30 estudiantes. La variable de comunicación efectiva se examinó a través de cinco dimensiones: claridad en la expresión, escucha activa, empatía y respeto, resolución de conflictos mediante el diálogo y participación comunicativa. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario del tipo Likert, el cual fue validado por expertos en la materia. Los hallazgos mostraron mejoras significativas después de la implementación del programa. El porcentaje de respuestas favorables en el postest reflejó un aumento promedio del 31.5% en comparación con el pretest. Se concluye que el programa aplicado fue efectivo para reforzar la comunicación efectiva entre los estudiantes, beneficiando no sólo su rendimiento académico, sino también su bienestar emocional y la calidad de sus relaciones interpersonales en el ámbito escolar. La investigación sugiere la incorporación de este tipo de programas de manera transversal en las materias y dinámicas escolares, especialmente en los años finales de secundaria.

## ABSTRACT

The research titled "Program to Improve Effective Communication in 5th Grade Secondary Students of a School in Selva Alegre, Arequipa – 2025" aimed to design, implement, and evaluate an educational plan to strengthen communication skills in secondary school students. This study emerged in response to difficulties observed among students, who exhibited limitations in expressing themselves clearly, listening attentively, managing conflicts assertively, and participating actively in communicative situations within the school environment.

The research followed a quantitative approach with a quasi-experimental design, using a pretest and posttest applied to a sample of 30 students. The variable of effective communication was analyzed through five dimensions: clarity in expression, active listening, empathy and respect, conflict resolution through dialogue, and communicative participation. Data collection was conducted using a Likert-type questionnaire, validated by subject matter experts.

The findings showed significant improvements after the implementation of the program. The percentage of favorable responses in the posttest reflected an average increase of 31.5% compared to the pretest. It is concluded that the program was effective in strengthening students' effective communication, benefiting not only their academic performance but also their emotional well-being and the quality of their interpersonal relationships in the school setting. The study recommends the incorporation of such programs in a cross-curricular manner within school subjects and dynamics, especially during the final years of secondary education.

## INDICE GENERAL

	<b>Pag.</b>
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1 Marco histórico .....	11
1.2 Bases teóricas.....	13
1.3 Antecedentes del estudio.....	14
1.3.1 Antecedentes Internacionales.....	14
1.3.2 Antecedentes Nacionales.....	17
1.3.3 Antecedentes Locales .....	19
1.4 Marco conceptual.....	22
1.4.1 La Adolescencia.....	22
1.4.1.1 Definición de adolescencia .....	22
1.4.1.2. Características de la adolescencia.....	23
1.4.1.3. Fases de la adolescencia.....	23
1.4.2 Comunicación efectiva.....	24
1.4.2.1 Definición .....	24
1.4.2.2 Tipos de comunicación efectiva.....	25
1.4.2.2.1 Comunicación verbal .....	25
1.4.2.2.2 Comunicación no verbal .....	26
1.4.2.2.3 Comunicación paraverbal .....	26
1.4.2.2.4 Comunicación intrapersonal .....	26
1.4.2.2.5 Comunicación interpersonal .....	26

1.4.2.2.6 Comunicación asertiva.....	26
1.4.2.2.7 Comunicación emocional.....	27
1.4.2.3 Características de la comunicación efectiva.....	27
1.4.2.4 Dimensiones de la comunicación efectiva.....	27
<b>CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>30</b>
2.1 Descripción de la realidad problemática.....	30
2.2 Formulación del problema general y específicos.....	34
2.2.1 Problema general.....	34
2.3 Objetivo General y Específicos.....	34
2.3.1 Objetivo general.....	35
2.3.2 Objetivos específicos.....	35.
<b>CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Justificación e importancia del estudio.....	36
3.1 Delimitación del estudio.....	37
3.1.1 Delimitación espacial.....	37
3.1.2 Delimitación poblacional.....	38
<b>CAPÍTULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO.....</b>	<b>39</b>
4.1 Diseño esquemático.....	39
4.1.1 Instrumento Cuestionario.....	39
4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño.....	40
4.3 Variables de la investigación.....	43
4.4 Matriz de operacionalización de variables.....	43
<b>CAPÍTULO V: PRUEBA DE DISEÑO.....</b>	<b>45</b>

5.1 Aplicación de la propuesta de solución .....	45
5.1.1 Características del programa.....	45
5.1.2 Procedimiento .....	45
5.1.2.1 Pretest... ..	45
5.1.2.2 Postest.....	46
5.2.2 Resultados preliminares .....	46
5.2.2. Análisis e interpretación de los resultados .....	46

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



**INDICE DE TABLAS**

TABLA 1: Estudiantes.....	40
TABLA 2: Tabla de especificación de contenidos .....	41
TABLA 3:Matriz de operacionalización de variables .....	43
TABLA 4: Tabla comparativa: resultados pretest vs. Postest .....	47

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la educación, la comunicación efectiva se ha convertido en una habilidad fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes, lo que no solo les da la oportunidad de expresar claramente sus ideas, sino también comprender a los demás, resolver conflictos y fortalecer sus circunstancias interpersonales. Siendo esta competencia importante en el nivel de educación secundaria, ya que en esta etapa de la adolescencia, se consolidan en su identidad personal y social.

Asimismo, en el distrito de Selva Alegre, ubicado en la ciudad de Arequipa, se ha identificado que muchos estudiantes del quinto grado de secundaria presentan dificultades en diversos aspectos de la comunicación, como la escucha activa, la expresión oral coherente y la interacción empática. Estos problemas no solo afectan su rendimiento académico, sino también su convivencia escolar y su preparación para enfrentar con éxito los desafíos de la vida adulta y profesional.

Ante esta problemática, surge la necesidad de implementar estrategias pedagógicas que promuevan el desarrollo de la comunicación efectiva como una competencia transversal. En este marco, la presente investigación propone el diseño y aplicación de un programa orientado a mejorar la comunicación efectiva en estudiantes del quinto grado de secundaria de un colegio de Selva Alegre, Arequipa, durante el año 2025. El programa se basa en enfoques activos y participativos, integrando técnicas de dinámica grupal, talleres de expresión oral y escucha activa, y actividades colaborativas.

# **PROGRAMA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN 5TO DE SECUNDARIA DE UN COLEGIO DE SELVA ALEGRE AREQUIPA**

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Marco histórico**

En el entorno educativo, la comunicación efectiva ha cambiado significativamente a lo largo del tiempo, mostrando la evolución de las ideas sobre cómo enseñar, las necesidades de la sociedad y las nuevas tecnología. En gran parte del siglo pasado, la comunicación en el contexto escolar se entendía como un proceso unidireccional: el profesor daba la lección y los alumnos eran receptores pasivos. Este modelo de enseñanza centrado en la figura del maestro, no dejaba mucho espacio para que los alumnos hablaran o participaran, y casi no podían compartir sus ideas. En este contexto, las habilidades comunicativas de los estudiantes no eran una prioridad, y el enfoque de la enseñanza del lenguaje se centraba principalmente en las reglas y la gramática, sin pensar en cómo usar el lenguaje en la vida diaria.

A medida que el siglo XX iba progresando, sobre todo desde las décadas de los 60 y 70, emergieron nuevas metodologías educativas que enfatizan el aprendizaje activo y colaborativo. Influenciados por pensadores como Piaget, Vygotsky y Freire, se comienza a entender que el lenguaje no solo funciona como un medio para transmitir información, sino también como una forma de construir el pensamiento. Durante este tiempo, se empieza a reconocer la importancia de la interacción entre los alumnos como una parte esencial del aprendizaje. Las actividades que promueven la conversación, el debate y el trabajo en equipo se tornan elementos clave en las aulas, y se subraya la

necesidad de desarrollar habilidades comunicativas que capaciten a los estudiantes para expresarse claramente, escuchar de manera activa y colaborar con sus compañeros.

Con la llegada de la globalización y el progreso tecnológico en los años 90 y 2000, la capacidad de comunicarse efectivamente se convierte nuevamente en una habilidad

crucial en la educación primaria. A partir de entonces, se empieza a incluir de forma clara el fomento de habilidades comunicativas en los planes de estudio nacionales de numerosos países, entre ellos Perú. La comunicación ahora se entiende no solo como una habilidad del lenguaje, sino como un recurso para relacionarse de forma efectiva en diferentes contextos culturales. En este marco, los alumnos deben ser competentes en expresarse tanto de manera oral como escrita, escuchar activamente, involucrarse en diálogos y discusiones, y solucionar problemas a través del diálogo. La educación primaria se centra en cultivar en los estudiantes competencias que les permitan relacionarse de manera asertiva y con respeto, tanto en el entorno escolar como en su vida diaria.

En la actualidad, la habilidad de comunicarse de manera efectiva en la educación primaria se considera un aspecto clave para el crecimiento de los alumnos. El Currículo Nacional de Educación Básica de Perú fomenta el desarrollo de las habilidades comunicativas a través de diversas disciplinas del saber, subrayando la relevancia del lenguaje en un aprendizaje holístico. En estos tiempos, se espera que los alumnos no solo dominen la lectura, la escritura y la conversación fluidamente, sino que también sean capaces de entender y adaptarse a distintos entornos de comunicación, demostrando empatía, respeto y pensamiento crítico. Sin embargo, a pesar de los progresos, continúan existiendo retos que requieren atención, tales como la limitada práctica de habilidades comunicativas dentro del aula, la carencia de espacios de conversación en el hogar y la influencia de las nuevas tecnologías, las cuales, aunque facilitan la comunicación, pueden provocar distorsiones en las interacciones personales si no se gestionan correctamente. Estas dificultades ponen de relieve la necesidad de continuar impulsando iniciativas educativas que refuercen la comunicación efectiva entre los estudiantes, brindando las

herramientas imprescindibles para afrontar los desafíos sociales, académicos y personales del siglo XXI.

## **1.2 Bases teóricas**

Las teorías relacionadas con la comunicación efectiva tenemos:

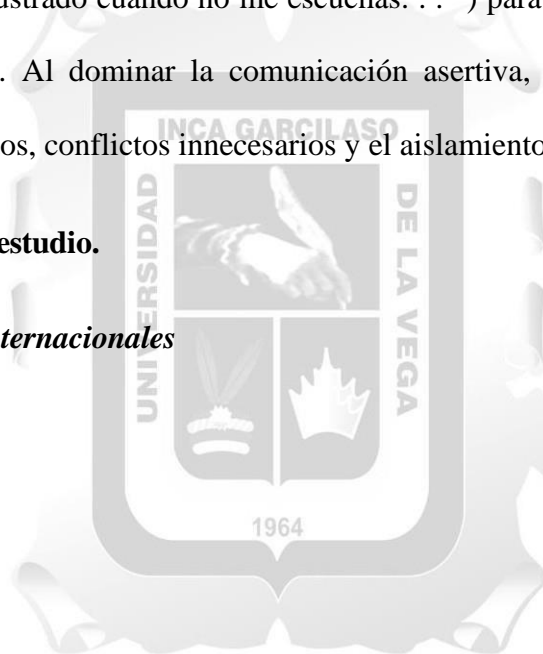
La Teoría del Aprendizaje Significativo, propuesta por Ausubel en 1968, sugiere que el proceso de aprendizaje se hace más profundo y duradero cuando la nueva información se vincula de manera pertinente con el conocimiento previo del estudiante. Aprender de manera significativa significa que el alumno puede asociar los contenidos nuevos con sus conocimientos existentes, siendo este proceso más eficaz cuando tiene un significado personal para él. El papel del docente, o mediador, consiste en facilitar que el estudiante establezca conexiones entre lo nuevo y lo que ya conoce. Según Ausubel, la comunicación efectiva no es algo natural, sino que se desarrolla y se perfecciona con la práctica y la reflexión. La efectividad en la comunicación se potencia cuando los jóvenes perciben la aplicabilidad de lo que están aprendiendo, como la manera de articular sus emociones, abordar conflictos, o hacer críticas sin ofender. Esto convierte el aprendizaje en algo significativo, en lugar de ser meramente teórico. Para enseñar habilidades como la asertividad o la escucha activa, es fundamental comenzar desde la forma en que los jóvenes se comunican hoy, considerando sus códigos, desafíos y ejemplos concretos. Los talleres deben establecer una conexión con su conocimiento previo, abordando situaciones como malentendidos en redes sociales o conflictos en el entorno escolar.

El Modelo de Comunicación Asertiva propuesto por Alberti y Emmons en 2008 se basa en la premisa de que cada individuo tiene el derecho a manifestar sus pensamientos, emociones y necesidades de forma honesta, clara y respetuosa, evitando así causar ofensa o ser dominado por otros. Este enfoque comunicativo se conoce como asertivo,

ubicándose entre los dos extremos: el estilo pasivo, en el cual no se defienden los derechos propios, se evitan disputas y se reprimen emociones y pensamientos; y el estilo agresivo, donde se imponen las opiniones, se menosprecia a los demás y se utilizan gritos o amenazas. Según estos autores, durante la adolescencia, los jóvenes experimentan un periodo de cambio emocional, social y cognitivo significativo, lo que puede originar crisis de identidad, inseguridades y dificultades en sus relaciones. La comunicación asertiva les facilita expresar sus ideas de manera no violenta, lo que a su vez contribuye a mejorar su autoestima y autonomía. Este modelo proporciona estrategias como el uso del "mensaje yo" ("Yo me siento frustrado cuando no me escuchas. . .") para comunicar sentimientos de forma responsable. Al dominar la comunicación asertiva, los adolescentes logran disminuir malentendidos, conflictos innecesarios y el aislamiento social.

### **1.3 Antecedentes del estudio.**

#### ***1.3.1 Antecedentes Internacionales***



Flores et al. (2022) “Comunicación asertiva en adolescentes de Tumaco, Nariño”. Este estudio tuvo como objetivo evaluar las dimensiones de la comunicación asertiva en adolescentes del Centro Educativo Nerete en Tumaco, Nariño. Se utilizó la Escala Multidimensional de Asertividad para evaluar los niveles de asertividad, falta de asertividad y asertividad indirecta. Tuvo como resultados que la mayoría mostró niveles apropiados o normales de asertividad, la asertividad directa fue la más común; solo unos pocos emplearon estilos indirectos. Un pequeño porcentaje demostró “falta de asertividad”, lo que significa que tienen dificultades para comunicar sus sentimientos, opiniones o anhelos. Llegando a la conclusión de que la mayoría de los adolescentes presentaron niveles apropiados de asertividad, indicando una capacidad para expresarse de manera equilibrada y directa. Se subrayó la relevancia de cultivar competencias de comunicación efectiva con el fin de fortalecer las relaciones entre personas y promover el crecimiento emocional.

Peña-Villagómez (2021), “La eficacia de la comunicación asertiva en la administración educativa del Instituto de Bachillerato Técnico Simón Bolívar”, Ecuador; tuvo como objetivo crear métodos de comunicación efectiva que favorezcan una gestión educativa más óptima. También, reconocer la relevancia de esta comunicación, detallar sus técnicas y principios, vincular las habilidades relacionadas, y validar los indicadores que puedan evaluar su efectividad. Se llevó a cabo una investigación cualitativa con un enfoque documental. Desde una perspectiva teórica, se utilizaron métodos históricos y lógicos, así como sistematización, análisis, y síntesis. En el enfoque práctico, se utilizó la observación científica, entrevistas, notas anecdóticas, y el juicio de expertos. La introducción de una comunicación efectiva (fundamentada en la confianza, la empatía y la escucha activa) resultó en una mejora significativa en el clima laboral educativo y en

la estructura administrativa. Sin importar su forma, esta comunicación se aplicó de modo positivo para perfeccionar las dinámicas de enseñanza. Se concluyó que a comunicación efectiva promueve un liderazgo educativo constructivo, facilita la toma de decisiones y fomenta el compromiso del personal humano. Se sugiere su implementación en otras instituciones educativas para lograr una excelente gestión.

Yıldız (2021), “Problemas de comunicación que afectan la vida de los estudiantes de 12.º grado de secundaria”, se llevó a cabo un estudio cualitativo con 24 estudiantes turcos de 12.º grado en Estambul, fundamentado en entrevistas semiestructuradas. Este estudio reveló obstáculos en la comunicación con la familia (presiones, malentendidos), amigos (inseguridades, rumores), maestros (confusiones, actitudes despectivas) y en el ámbito social (falta de respeto e intolerancia). Los jóvenes subrayaron que una comunicación efectiva depende de la escucha activa, el respeto y una comprensión compartida. Se realizaron entrevistas semiestructuradas, utilizando preguntas abiertas que permitieron a los adolescentes narrar sus vivencias y perspectivas sobre la comunicación en sus actividades diarias. Se llegó a la conclusión de que los jóvenes enfrentan varios impedimentos comunicativos en los contextos familiar, escolar y social, lo cual impacta de manera perjudicial en su bienestar emocional, autoestima y relaciones interpersonales. Además, la escasez de escucha activa, empatía y disposición al diálogo por parte de padres, educadores y compañeros es una de las causas más relevantes de la discordia y el aislamiento que enfrentan numerosos alumnos.

Üna et al.. (2024), “La conexión entre la ansiedad social y la capacidad comunicativa efectiva en adolescentes deportistas”, este estudio, llevado a cabo en Turquía en el año 2024, analizó la relación entre la ansiedad social y la habilidad comunicativa en jóvenes que son atletas. Utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional, utilizando la Escala de Ansiedad Social para Adolescentes (SAS-A)

y la Escala de Habilidades Comunicativas (CSS). Los hallazgos indicaron que las chicas exhiben niveles más altos de ansiedad social en comparación con los chicos; a mayor ansiedad, como el temor a la crítica y la evitación de interacciones, se observa una disminución en la habilidad comunicativa. Se concluyó que la ansiedad social afecta la comunicación. Se sugiere la creación de programas de capacitación en habilidades sociales y comunicación interpersonal dirigidos a adolescentes involucrados en deportes.

Santos-Moreira (2021), "La comunicación en el aula y su influencia en las relaciones interpersonales" Universidad Técnica de Manabí, Ecuador; el propósito es evaluar la situación de la comunicación y las relaciones entre compañeros entre los alumnos del Instituto de Nivelación y Admisión. Se trata de un estudio descriptivo, con una población de 83 estudiantes. El muestreo empleado es no probabilístico e intencional. Se aplicaron métodos teóricos, empíricos y de análisis matemático y estadístico, utilizando como herramientas guiones de preguntas semiestructuradas y encuestas. Se logró identificar los elementos que afectan la comunicación en el aula y cómo las relaciones entre los estudiantes impactan en el instituto mencionado. Dando como conclusión que es crucial implementar nuevas estrategias para mejorar la comunicación en el aula, que faciliten el fomento de relaciones interpersonales de manera más efectiva a través de diversos medios comunicativos.

### ***1.3.2 Antecedentes Nacionales***

Galarza (2020) "Comunicación eficaz y trabajo en equipo de alumnos de un colegio en de San Juan de Lurigancho", realizó un análisis cuantitativo que abarcó a 83 estudiantes de secundaria. Se encontró una conexión entre la comunicación eficiente y las habilidades para colaborar en un grupo. Se llegó a la conclusión de que fomentar la comunicación efectiva mejora la colaboración entre los estudiantes.

Yarleque (2022) “Efecto de las redes sociales en la comunicación eficiente entre alumnos en una escuela alternativa de educación básica en Piura. Este estudio examinó la manera en que las plataformas sociales afectan la comunicación efectiva entre los alumnos de una educación básica alternativa en Piura. Para llevar a cabo esta investigación, se consideró una población de 190 estudiantes, de los cuales se seleccionó una muestra de 100 alumnos del nivel avanzado de Educación Básica Alternativa. Se aplicaron cuestionarios sobre la aplicación en redes sociales y la comunicación efectiva. Los hallazgos revelaron que las redes sociales tienen un efecto considerable en distintas áreas de la comunicación, abarcando la difusión de la cultura institucional, la motivación, el trabajo colaborativo y la gestión de conflictos.

Vargas (2020), “La comunicación eficaz como método pedagógico en las habilidades lingüísticas para la adquisición del idioma inglés como tercer idioma en alumnos andinos”, se examinó la interacción efectiva como un enfoque pedagógico para fomentar habilidades en inglés en alumnos andinos de secundaria técnica policial (Puno, Perú). Utilizó grupos de control y experimental, evidenciando que la interacción efectiva mejora notablemente el proceso de aprendizaje en entornos bilingües.

Contreras (2022) “Plan de comunicación asertiva para promover la práctica de valores en una institución educativa pública de Jaén”. La investigación realizada tenía como objetivo formular un plan de comunicación efectiva (PCE) para fomentar la implementación de valores en la institución educativa en Jaén. Se llevó a cabo una metodología básica y propositiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo no experimental, usando una encuesta aplicada a una muestra de 30 alumnos. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario desarrollado en 3 dimensiones y 6 etapas, siguiendo el modelo de Kohlberg. A partir de los datos obtenidos, se puede inferir que el nivel de implementación de valores entre los alumnos está en un rango medio-bajo en las

dimensiones 1 y 2, con 21 alumnos en cada dimensión, lo que representa el 70% de la población muestral. En la dimensión 3, hay 13 alumnos que se encuentran en un nivel medio-bajo, lo cual constituye el 4% de la muestra. Esto sugiere que es importante llevar a cabo un PCE para incentivar la aplicación de valores. Se llegó a la conclusión de que el plan de comunicación efectiva contribuye a fortalecer la práctica de valores en la institución educativa, por lo que se recomienda adoptar el plan de comunicación efectiva como una táctica comunicativa.

Ponce y Meza (2020), "Empatía y comunicación asertiva en adolescentes del Colegio Privado Unión Americana – Ica", se planteó el objetivo de determinar la conexión entre la empatía y la comunicación asertiva en los jóvenes de esta institución. El estudio se realizó con una muestra integrada por 80 estudiantes, de ambos géneros, con edades que variaban entre 12 y 17 años, incluyendo alumnos desde el 1° hasta el 5° año de secundaria. Con el fin de evaluar la empatía, se empleó el Test de Reactividad Interpersonal, mientras que se utilizó el Cuestionario de Asertividad de Rathus para analizar la comunicación asertiva. Los hallazgos revelaron una correlación significativa entre estos dos aspectos en los adolescentes estudiados. Aquellos con mayor empatía tendieron a mostrar un estilo de comunicación más asertivo. Se establece que la empatía es esencial para fomentar las habilidades comunicativas asertivas en jóvenes, sugiriendo que la empatía puede ser una estrategia útil para potenciar la comunicación entre pares en esta franja etaria.

### ***1.3.3 Antecedentes Locales***

Aguirre (2024), "La comunicación en la solución de problemas entre estudiantes de un colegio en Arequipa", se concentró en investigar de qué manera los estilos comunicativos (asertivo, pasivo y agresivo) influyen en la gestión de conflictos entre los jóvenes de secundaria en una escuela de Arequipa. Un total de 83 alumnos participaron

en la investigación, utilizando un enfoque mixto con un enfoque destacado. Se llegó a la conclusión de que los alumnos que emplearon un estilo de comunicación asertiva mostraron una mejor habilidad para dialogar, llegar a consensos y manejar conflictos de manera efectiva. Por otro lado, aquellos que optaron por la comunicación agresiva presentaron dificultades en iniciar diálogos y resolver conflictos, con una tendencia a imponer sus puntos de vista. Los alumnos que utilizaron un estilo de comunicación pasivo tienden a eludir los conflictos, evitando el diálogo y mostrando problemas para resolver desacuerdos. Adicionalmente, se resaltó la relevancia de promover la comunicación efectiva en el entorno escolar para mejorar las relaciones entre ellos y poder resolver problemas entre los adolescentes.

Medina (2022) “Modelo de Comunicación Efectiva para mejorar las Relaciones Interpersonales entre alumnos de I.E. Francisco Mostajo del distrito de Tiabaya-Región Arequipa”. El propósito principal consiste en crear y sugerir un modelo de comunicación efectiva que potencie las interacciones entre los alumnos. Este propósito se fundamenta en un análisis detallado del tema de investigación que facilite la elaboración del marco teórico de apoyo, la presentación de los resultados del análisis y la interpretación de los datos obtenidos, así como la creación de un modelo. Este trabajo tiene un enfoque descriptivo y propositivo, por lo que ofrece estrategias de comunicación que, en el futuro, faciliten la implementación de lo sugerido.

Apaza (2024), “Comunicación asertiva en los vinculos interpersonales de los alumnos de secundaria en un colegio público, Camaná, Arequipa”, tenía como objetivo determinar la manera de expresarse asertivamente y como esto influye en los vínculos interpersonales entre los estudiantes de secundaria. Para realizar esta investigación , se

empleó una muestra de 162 estudiantes de secundaria, elegidos mediante un muestreo probabilístico realizado sobre una población total de 279 alumnos. Se realizaron dos encuestas: una diseñada para medir la comunicación asertiva y otro para analizar las relaciones interpersonales. El análisis estadístico no proporcionó evidencia suficiente para concluir que la comunicación asertiva tiene un impacto significativo en las relaciones interpersonales. Aunque se pensó que las variables tendrían relación, los hallazgos no corroboraron esta teoría. Se aconseja llevar a cabo más estudios en el futuro para analizar otros elementos que puedan influir en las relaciones interpersonales de los alumnos.

Portugal (2020), en su estudio "Impacto de la comunicación efectiva en las alumnas del 4to año de la profesión de Educación Primaria del Instituto Pedagógico Arequipa", buscó analizar la influencia entre la comunicación efectiva en las relaciones sociales de las alumnas del departamento de 4to año de la carrera de Educación Primaria. Las herramientas utilizadas incluyeron una Escala de Valoración y un cuestionario para valorar la comunicación, el clima de colaboración, las posturas socio-emocionales y la solución de conflictos. Los hallazgos señalaron que la comunicación asertiva de las alumnas es mínima, lo que no repercute en sus relaciones personales.

Salas (2021) "Comunicación asertiva y mejora en las relaciones interpersonales de los alumnos del nivel de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa América High School del distrito de Yanahuara", el objetivo es analizar la influencia de la comunicación asertiva en la mejora de las relaciones entre los alumnos. Se ha elaborado utilizando un diseño cuasi experimental de índole cuantitativa. Para llevar a cabo este estudio, se aplicaron dos herramientas, las cuales evalúan las relaciones interpersonales y la asertividad. Posteriormente, se conformaron dos grupos de 34 alumnos cada uno, el primero actuando como grupo experimental y el segundo como grupo control. Con el

grupo experimental, se llevó a cabo un taller práctico con el propósito de potenciar las habilidades asertivas en el campo de la comunicación. Al finalizar el taller, se volvió a utilizar el instrumento para evaluar los resultados obtenidos y se observó una mejora significativa en las relaciones interpersonales del grupo experimental.

## **1.4 Marco conceptual**

### ***1.4.1 La Adolescencia***

**1.4.1.1 Definición de adolescencia** La adolescencia es una etapa del desarrollo humano que se ubica entre la infancia y la adultez, caracterizada por profundos cambios físicos, emocionales, cognitivos y sociales. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), esta fase comprende el período entre los 10 y los 19 años de edad, siendo un momento clave para el crecimiento integral del individuo (Organización Mundial de la Salud, 2023).

Desde una perspectiva psicológica, la adolescencia es considerada como una fase de transición compleja, en la que el joven atraviesa un proceso de construcción de identidad, búsqueda de autonomía y redefinición de relaciones interpersonales (Martínez & García, 2021). No se trata únicamente de cambios biológicos asociados a la pubertad, sino también de una profunda reorganización emocional y cognitiva, donde se consolidan habilidades como el pensamiento abstracto, la autorregulación y la toma de decisiones (Pérez & Castillo, 2020).

Asimismo, este período está fuertemente influenciado por el entorno social, la escuela, la familia y los pares, lo que puede generar tensiones entre la dependencia infantil y la necesidad de independencia propia del adulto (UNICEF, 2021). Por ello, la

adolescencia se reconoce como una etapa de oportunidades, pero también de vulnerabilidades, que requiere acompañamiento y comprensión desde distintos ámbitos.

**1.4.1.2. Características de la adolescencia.** Las características más significativas de esta etapa son:

- **Modificaciones físicas:** Surge la aparición de rasgos secundarios relacionados con el sexo, incremento de altura y peso, junto con la evolución del sistema reproductivo.
- **Alteraciones cognitivas:** Avance en la capacidad de pensamiento abstracto, la reflexión y la habilidad para hacer planes (Piaget, 1972).
- **Exploración de la identidad:** La persona joven investiga diversos papeles, principios y creencias (Erikson, 1972).
- **Mayor influencia del grupo de pares:** El grupo social adquiere una importancia decisiva para la autoimagen y el sentido de pertenencia (Vygotsky, 1987).
- **Inestabilidad emocional:** La intensidad de las emociones, junto con el desarrollo incompleto de la autorregulación, puede generar conflictos internos y externos (Goleman, 1995).
- **Tendencia a la independencia:** Deseo de autonomía frente a la familia, aunque todavía se necesita apoyo afectivo y límites.

**1.4.1.3. Fases de la adolescencia.** Normalmente, la adolescencia se segmenta en tres etapas. (UNICEF, 2011):

**Adolescencia temprana (10-13 años):**

- Inicio de la pubertad.

- Cambios corporales visibles.
- Aumento de la sensibilidad emocional.
- Pensamiento concreto, aunque ya hay cuestionamientos.

#### **Adolescencia media (14-16 años):**

- Consolidación de los cambios físicos.
- Mayor independencia del entorno familiar.
- Desarrollo del pensamiento abstracto.
- Experimentación de roles e identidad.

#### **Adolescencia tardía (17-19 años o más):**

- Integración de la identidad personal.
- Mejora en el autocontrol y la regulación emocional.
- Establecimiento de relaciones íntimas maduras.
- Planificación de metas a largo plazo.

### ***1.4.2 Comunicación efectiva.***

**1.4.2.1 Definición.** La comunicación eficaz es el método mediante el cual un individuo transmite un mensaje de manera clara, entendible y adecuada, garantizando que el destinatario lo reciba con la intención original y reaccione de forma apropiada. Esto implica no solo el acto de hablar o redactar, sino también el escuchar atentamente, entender, mostrar empatía y responder de manera lógica. (Berlo, 1960; Robbins & Judge, 2013).

La comunicación se define como exitosa cuando el destinatario interpreta el mensaje de la manera que desea el transmisor. (Robbins y Judge, 2013, p. 355).

La comunicación eficaz es fundamental en cada faceta de la existencia: personal, educativa, laboral y social. Durante la juventud, contribuye a evitar disputas, mejorar vínculos, fomentar destrezas interpersonales, manifestar sentimientos y forjar la identidad (Goleman, 1995; Watzlawick et al. , 1981).

En el ámbito de la psicología, la comunicación eficiente es un elemento fundamental que se considera esencial para la interacción entre individuos. Está relacionada con el crecimiento emocional, la reflexión y la resolución de conflictos. Este estilo de comunicación demanda transmitir y recibir información de forma nítida, con empatía, consistencia emocional y comprensión mutua (Cabero, 2003; Goleman, 1995).

**1.4.2.2 Tipos de comunicación efectiva.** Dentro del ámbito de la psicología y la enseñanza, se pueden identificar diferentes formas de comunicación efectiva basadas en varios criterios, cada uno proporcionando una visión valiosa para comprender cómo las personas se relacionan de manera exitosa.

**1.4.2.2.1 Comunicación verbal.** Se basa en el uso de palabras, ya sean orales o escritas, para expresar conceptos. Es esencial para compartir información clara, fundamentar ideas y expandir el razonamiento (Piaget, 1972). Ejemplos incluyen: diálogos, discusiones, presentaciones, correspondencia, textos escritos.

**1.4.2.2 Comunicación no verbal.** Hace referencia a la utilización de señales, muecas, posiciones del cuerpo, acciones físicas, mirada y el sonido de la voz para transmitir. De acuerdo con Mehrabian (1971), más del noventa por ciento del efecto emocional de un mensaje puede hallarse en la comunicación que no es verbal. Es fundamental para la empatía y la transmisión de emociones (Goleman, 1995). Ejemplos incluyen: una risa, brazos en jarras, y establecer contacto visual.

**1.4.2.3 Comunicación paraverbal.** Incluye los elementos sonoros del habla: inflexión, cadencia, intensidad, interrupciones. Ejemplos: Expresar agradecimiento, un tono amistoso o burlón.

**1.4.2.4 Comunicación intrapersonal.** Es la conversación interna que cada individuo sostiene consigo mismo. Es fundamental para el autoconocimiento, la autorregulación emocional y la toma de decisiones (Bandura, 1977). Ejemplos: Reflexiones, autocrítica, planificación mental.

**1.4.2.5 Comunicación interpersonal.** Se produce entre dos o más individuos en una interacción directa. Es la base de las relaciones sociales, la resolución de conflictos y la cooperación. Ejemplos: Conversaciones, entrevistas, discusiones.

**1.4.2.6 Comunicación asertiva.** Es una forma de comunicación entre personas que facilita la expresión de ideas, emociones y necesidades de manera honesta, clara y respetuosa. Promueve la autoestima, evita agresividad o pasividad y fortalece las relaciones (Alberti & Emmons, 1978). Ejemplos: Decir “No estoy de acuerdo, pero respeto tu opinión”.

**1.4.2.2.7 Comunicación emocional.** Se enfoca en la expresión y reconocimiento de emociones propias y ajenas. Está muy relacionada con la inteligencia emocional (Goleman, 1995). Ejemplos: Decir “me siento frustrado porque no me escucharon”.

**1.4.2.3 Características de la comunicación efectiva.** Una comunicación es efectiva cuando reúne los siguientes elementos (Cabero, 2003; Goleman, 1995):

- Claridad:** El mensaje es comprensible y directo.
- Coherencia:** Las ideas están organizadas lógicamente.
- Empatía:** Considera las emociones y perspectivas del receptor.
- Retroalimentación:** Se verifica que el mensaje fue comprendido.
- Escucha activa:** El receptor presta atención sin interrumpir y con interés.
- Asertividad:** Expresa opiniones y emociones respetando a los demás.
- Adaptación:** Se ajusta al contexto, al canal y al público.

**1.4.2.4 Dimensiones de la comunicación efectiva.** La comunicación eficaz entre adolescentes se expresa a través de diferentes aspectos que ayudan a entender cómo articulan sus pensamientos, prestan atención a los demás, manejan desacuerdos y se integran en el entorno social. Esta habilidad es crucial durante la etapa escolar, ya que potencia la convivencia, el aprendizaje y el crecimiento personal (Cassany, 2021).

Una de las dimensiones iniciales es la claridad al presentar ideas, lo que abarca la capacidad de organizar y transmitir pensamientos de manera comprensible, lógica y adecuada a la situación. Un joven que se comunica de forma clara emplea un vocabulario pertinente, ordena sus oraciones correctamente y hace llegar su mensaje sin confusiones.

De acuerdo con Solé (2020), “la claridad en la comunicación facilita el entendimiento mutuo y previene malentendidos en la interacción tanto oral como escrita”.

La escucha efectiva es otra dimensión clave, que se define como la disposición para prestar atención plena al hablante, mostrando interés, empatía y comprensión. Escuchar de manera activa significa no interrumpir, mantener contacto visual y responder de forma lógica al mensaje recibido. Según Ferrés y García (2022), “escuchar es un evento comunicativo tan esencial como hablar, ya que permite validar al interlocutor y crear significado de manera conjunta”.

La empatía y el respeto en las interacciones reflejan la habilidad del adolescente para entender las emociones y opiniones de los demás, así como responder con educación y tolerancia. Este aspecto está relacionado con la comunicación emocional y las habilidades sociales, que son fundamentales para una convivencia armoniosa. En palabras de Vera y Monjas (2020), “la comunicación efectiva se basa en la capacidad de reconocer y aceptar la diversidad emocional y cultural del otro”.

Una dimensión adicional significativa es la resolución de conflictos a través del diálogo, que implica abordar los desacuerdos mediante conversaciones tranquilas, mostrando apertura a diferentes perspectivas y un deseo de encontrar soluciones comunes. Los adolescentes que manejan esta habilidad pueden expresar sus necesidades sin agresividad y están dispuestos a negociar. Como indica Mella (2021), “la solución dialogada de conflictos impulsa la responsabilidad, el autocontrol y la colaboración entre los estudiantes”.

Por último, el involucramiento en actividades comunicativas se refiere al grado en que los estudiantes participan en interacciones tales como debates, presentaciones, dramatizaciones o trabajos en grupo. Esta participación activa incrementa la confianza, refuerza la argumentación y fomenta el aprendizaje colaborativo. Según Ruiz (2019), “la interacción en contextos comunicativos potencia el desarrollo de la competencia comunicativa en sus aspectos lingüístico, social y estratégico”.

Estas dimensiones permiten evaluar la comunicación efectiva de forma integral, entendiendo que no solo se trata de expresarse correctamente, sino también de escuchar, mostrar respeto, resolver disputas y participar activamente en diálogos.



## CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Descripción de la realidad problemática

La capacidad de comunicarse eficazmente en jóvenes de secundaria es un elemento clave para su progreso emocional, social y académico. La comunicación efectiva permite a los adolescentes expresar sus ideas y emociones, resolver conflictos de forma pacífica y establecer vínculos saludables con sus pares y adultos (Cassany, 2021; Vera & Monjas, 2020). A pesar de esto, tanto a nivel global como local, se evidencia una serie de desafíos que dificultan una interacción saludable y fluida entre los adolescentes y su entorno. Actualmente, un gran número de estudiantes de secundaria enfrenta serias dificultades para expresar de manera clara, respetuosa y empática sus pensamientos, emociones y necesidades, lo que impacta directamente en sus relaciones interpersonales y su salud mental (UNICEF, 2021).

A nivel mundial, múltiples investigaciones indican que los adolescentes se ven confrontados con barreras para comunicarse que se reflejan en su incapacidad para mantener conversaciones constructivas en el hogar y en la escuela. Una investigación reciente desarrollada por la Unión Europea destaca que la competencia comunicativa con padres y amigos se relaciona directamente con el bienestar emocional, mientras que su ausencia puede favorecer sentimientos de soledad, ansiedad y baja autoestima (European Commission, 2022).

En el contexto latinoamericano, esta situación se ve agravada por factores socioculturales como el autoritarismo familiar, la limitada educación emocional en las instituciones escolares y la escasa promoción de habilidades de comunicación. Muchos jóvenes no cuentan con herramientas para manejar conflictos pacíficamente ni para

expresar diferencias sin recurrir a la agresión o el silencio (Mella, 2021). A su vez, la excesiva exposición a medios digitales ha debilitado el diálogo cara a cara, dificultando la interpretación de gestos, entonaciones y emociones, que son fundamentales en la comunicación interpersonal (Ferrés & García, 2022).

En el caso de Perú, diversas investigaciones coinciden en que una porción significativa de los estudiantes de secundaria enfrenta dificultades en el desarrollo de una comunicación efectiva. Un estudio realizado en jóvenes de educación secundaria técnica en Caya, Puno, mostró que el 35.9 % posee habilidades sociales deficientes, mientras que las competencias en asertividad, comunicación y toma de decisiones se encuentran en niveles “promedio-bajo”: asertividad en 43.6 %, comunicación en 33.3 % y toma de decisiones en 41.0 % (Meza & Apaza, 2021). Esto sugiere una notable carencia en las habilidades relacionales y expresivas. Asimismo, un diagnóstico realizado en la IE Secundaria Comercial N.º 45 de Puno en 2022 reveló que el 55 % de los estudiantes exhibía una comunicación asertiva considerada inadecuada, lo cual motivó a la institución a reflexionar sobre las consecuencias negativas de esta situación en la autoestima, el estrés y las relaciones personales (Flores & Quispe, 2022). De igual manera, en el distrito de San Juan Bautista – Sondorillo, Piura, un estudio con 144 estudiantes de secundaria mostró que el 68.6 % alcanzaba niveles regulares en comunicación asertiva y el 79 % presentaba relaciones interpersonales también regulares, demostrando una correlación significativa entre ambas variables (Ramírez & Chiroque, 2023).

En el colegio, especialmente en el quinto año de secundaria, se ha detectado un problema relevante entre los estudiantes: la carencia de habilidades para comunicarse de manera efectiva. Esta dificultad afecta directamente sus relaciones interpersonales, su rendimiento académico y su integración en el entorno escolar (Sánchez-Oliva, Pulido &

Leo, 2022). Los estudiantes enfrentan obstáculos al intentar transmitir sus ideas, sentimientos y opiniones de manera clara, respetuosa y lógica. Durante las clases, muchos evitan participar por temor a equivocarse o ser juzgados, lo que limita el desarrollo del pensamiento crítico, la argumentación y la conversación (Solé, 2020). Por otro lado, algunos adolescentes tienden a comunicarse de manera impulsiva o agresiva, generando malentendidos, conflictos con sus compañeros e incluso episodios de violencia verbal (García & González, 2021).

Entre las principales causas que explican esta problemática, se pueden identificar:

- 1. Ausencia de lugares oficiales para la manifestación de los estudiantes.** El sistema educativo suele centrarse en el aprendizaje, pasando por alto oportunidades donde los jóvenes puedan expresar sus pensamientos, emociones o problemas en un ambiente resguardado.
- 2. Débil desarrollo de competencias socioemocionales.** Varios alumnos no han adquirido competencias fundamentales como la empatía, la escucha atenta o el manejo emocional, que resultan esenciales para una interacción eficaz.
- 3. Patrones de comunicación inapropiados.** En ciertas ocasiones, los estudiantes imitan estilos de comunicación que ven en su entorno familiar o en los medios de comunicación, donde predominan las alteraciones, la descalificación y la carencia de conversación.
- 4. Falta de motivación y baja autoestima.** La inseguridad personal impacta su habilidad para comunicarse. Algunos alumnos sienten que no son escuchados ni valorados, lo que les lleva a recluirse o a adoptar comportamientos defensivos.

**5. Dependencia excesiva de la tecnología y las redes sociales.** Aunque la tecnología ha abierto nuevas formas comunicativas, también ha llevado a la disminución de habilidades de comunicación en persona. Muchos estudiantes optan por intercambios a través de mensajes de texto o plataformas sociales, descuidando la práctica del diálogo en persona.

La ineficacia en la comunicación entre los adolescentes produce diversas repercusiones que inciden de manera global en su crecimiento emocional, social y académico. Cuando los jóvenes carecen de las competencias necesarias para comunicarse de forma clara, respetuosa y con empatía, suelen experimentar altos niveles de ansiedad, frustración y tristeza, ya que no logran expresar sus emociones de manera adecuada ni formar conexiones estables con su entorno (Vera & Monjas, 2020). Esta falta de habilidades comunicativas puede generar un profundo sentimiento de soledad e incompreensión, deteriorando su autoestima y confianza en sí mismos (UNICEF, 2021).

En el ámbito social, la falta de comunicación efectiva contribuye a la erosión de las relaciones interpersonales, puesto que los adolescentes pueden optar por formas de interacción pasivas, agresivas o evasivas, lo que produce conflictos con familiares, docentes o compañeros (Mella, 2021). Esta situación restringe su capacidad para resolver problemas de manera conciliadora, dificulta el establecimiento de amistades saludables y puede resultar en un aislamiento social (Cassany, 2021). Además, en el contexto académico, los jóvenes con problemas de comunicación tienden a tener un bajo rendimiento escolar al evitar participar en clase, no realizar preguntas cuando tienen dudas y sentir miedo de compartir sus ideas en público. Esta desconexión con el entorno educativo también puede conducir a una pérdida de interés y motivación hacia el aprendizaje (Solé, 2020).

Otra consecuencia alarmante es que los adolescentes que carecen de habilidades comunicativas son más susceptibles a involucrarse en conductas riesgosas, como el acoso escolar, el consumo de drogas o una dependencia excesiva de las redes sociales como su única forma de expresión. La falta de capacidad para establecer límites, solicitar ayuda o manejar conflictos de forma adecuada los convierte en posibles víctimas o agresores de situaciones perjudiciales (García & González, 2021). En muchas ocasiones, la escasez de comunicación familiar agrava estos peligros, ya que los adolescentes no encuentran en sus hogares un lugar seguro para expresarse (Martínez & García, 2021). Así, la ausencia de comunicación efectiva obstaculiza su desarrollo como individuos autónomos, empáticos y competentes socialmente, repercutiendo no solo en su bienestar actual, sino también en sus habilidades futuras para formar relaciones saludables y enfrentar los retos de la vida adulta (Ferrés & García, 2022).

## **2.2 Formulación del problema general y específicos**

### **2.2.1 Problema general.**

¿De qué manera la aplicación de un programa educativo puede mejorar la comunicación efectiva en los estudiantes de 5to de secundaria de un colegio de Selva Alegre, Arequipa, en el año 2025?

### **2.2.2 Problemas específicos.**

1. ¿Cómo influye la aplicación del programa en la claridad en la expresión de ideas de los estudiantes de 5to de secundaria?
2. ¿De qué manera el programa puede fortalecer la escucha activa y el respeto en las interacciones comunicativas entre los estudiantes?

3. ¿Cómo contribuye el programa al desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos mediante el diálogo en el contexto escolar?

## **2.3 Objetivo General y Específicos:**

### ***2.3.1 Objetivo general.***

Diseñar y aplicar un programa educativo orientado a mejorar la comunicación efectiva en los estudiantes de 5to de secundaria de un colegio de Selva Alegre, Arequipa, en el año 2025.

### ***2.3.2 Objetivos específicos.***

1. Mejorar la claridad en la expresión oral y escrita de los estudiantes a través de actividades comunicativas estructuradas.
2. Fortalecer la escucha activa y la interacción respetuosa entre los estudiantes mediante dinámicas participativas y reflexivas.
3. Desarrollar habilidades comunicativas para la resolución de conflictos, promoviendo el uso del diálogo asertivo en situaciones escolares.

## **CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Justificación e importancia del estudio**

La presente investigación se justifica en que utiliza un enfoque metodológico que posibilita la evaluación objetiva del efecto de un programa educativo diseñado para mejorar la comunicación efectiva en alumnos de quinto año de secundaria. Con la implementación de un diseño cuasiexperimental que incluye pretest y posttest, se podrá evaluar el cambio en las habilidades comunicativas tanto antes como después de la intervención, usando herramientas válidas y confiables, como encuestas tipo Likert y rúbricas de observación. Este enfoque metodológico permite llevar a cabo la intervención en un entorno real y proporciona datos empíricos relevantes que pueden ser útiles para investigaciones futuras o enfoques pedagógicos similares.

Desde la perspectiva teórica, el análisis se fundamenta en modelos que consideran la comunicación como una competencia que reúne no solo aspectos lingüísticos, sino también dimensiones emocionales, sociales y cognitivas. Autores como Cassany (2021), Solé (2020) y Vera y Monjas (2020) han señalado que la enseñanza de habilidades comunicativas durante la adolescencia impulsa el desarrollo de la identidad, la autorregulación emocional y las interacciones personales. Asimismo, las teorías relacionadas con la educación emocional y la competencia social fundamentan la necesidad de programas educativos que fortalezcan la comunicación dentro de los entornos escolares. De esta manera, la investigación amplía el marco teórico acerca de la educación secundaria en el Perú, dando aportes aplicables y contextualizados.

En el área práctica, el estudio ofrece una solución directa al inconveniente observado en el aula: la dificultad de los alumnos para expresarse con claridad, respeto y empatía. La implementación del programa permitirá mejorar su expresión verbal, promover la escucha activa y facilitar la resolución pacífica de conflictos. Esto no solo generará un impacto favorable en la convivencia escolar, sino que también influirá positivamente en el rendimiento académico y en el bienestar emocional de los estudiantes. Además, los maestros tendrán a su disposición una herramienta pedagógica útil, replicable y adaptable a diferentes niveles o instituciones educativas.

La relevancia de esta investigación radica en que atiende una necesidad específica del contexto escolar en Selva Alegre, Arequipa, donde muchos estudiantes de secundaria enfrentan problemas comunicativos que perjudican su integración, autoestima y rendimiento académico. Al poner en marcha un programa que refuerza la competencia comunicativa, se está apostando por el desarrollo integral del alumno y por la mejora de la calidad educativa. Adicionalmente, la propuesta se alinea con las directrices del Ministerio de Educación del Perú, que promueven la formación socioemocional y el fortalecimiento de la convivencia democrática en las escuelas. Por lo tanto, este estudio no solo posee un valor académico, sino que también tiene un notable impacto social y educativo.

### **3.1 Delimitación del estudio**

Este estudio se realiza en un contexto que está bien definido en términos de su ámbito geográfico, periodo de tiempo y grupo de personas.

#### **3.1.1 Delimitación espacial.**

El estudio se realizó en un colegio privado en la zona de Selva Alegre, que corresponde a la provincia y región de Arequipa en Perú.

Este lugar se encuentra dentro de un entorno urbano con rasgos socioeducativos específicos que afectan de manera directa el rendimiento académico y las competencias comunicativas de los alumnos.

### **3.1.2 Delimitación poblacional:**

La población que está conformada por estudiantes de quinto año de secundaria de la institución seleccionada. Se empleará una muestra representativa de este grupo. La selección de este grupo se fundamenta en la necesidad de evaluar el impacto del programa *Sanando mi niño interior* en un grupo que se halla en un contexto determinado.



## CAPÍTULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO

### *4.1 Diseño esquemático*

#### *Cuasi-experimental*

Este esquema facilita la medición del impacto o la contribución del programa educativo (intervención emocional de "curar al niño interior") sobre la variable que se observa (comunicación efectiva) mediante evaluaciones realizadas antes y después de implementar el programa.

#### **4.1.1 Instrumento** Cuestionario

El cuestionario necesita ser validado y diseñado para medir la variable de comunicación efectiva, incluyendo aspectos como:

- Asertividad,
- Escucha activa,
- Expresión de emociones,
- Claridad en la comunicación,
- Solución de conflictos.

Se puede implementar una escala tipo Likert para que los alumnos evalúen enunciados que se relacionen con su manera de comunicarse. La implementación del formulario en dos momentos, antes (pretest) y después (postest), facilitará la comparación de los resultados y ayudará a instalar si ha habido una mejora notable.

#### 4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño

**Tipo de investigación:** Aplicada

**Diseño metodológico:** Cuasi-experimental (pretest–intervención–postest)

**Instrumento:** Cuestionario validado de comunicación efectiva (tipo Likert)

**Técnica:** Encuesta

**Unidad de análisis:** Estudiantes de 5to grado de secundaria

**Población** La población estuvo conformada por los alumnos de 5to grado de secundaria del colegio del distrito de Selva Alegre, Arequipa, cuyo total fue de 60 estudiantes distribuidos en dos secciones.

**TABLA 1**  
**Estudiantes**

<i>Edad</i>	<i>Femenina</i>	<i>Masculino</i>
<b>16 años</b>	35	25
<b>TOTAL</b>		60

**Muestra** Se trabajó con una muestra de 30 estudiantes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la disposición y colaboración del grupo seleccionado y la autorización de los padres.

El cuestionario que emplea la escala de Likert para la investigación titulada “Programa para mejorar la comunicación efectiva en el quinto grado de secundaria en una institución de Selva Alegre - Arequipa” es una herramienta creada para cuantificar el grado de comunicación efectiva en los jóvenes antes y después de implementar el programa. Su propósito es analizar aspectos fundamentales de la interacción entre personas, como la asertividad, la escucha activa, la claridad en el habla y la empatía,

mediante enunciados que los estudiantes deben evaluar según su nivel de acuerdo. Esta herramienta transforma opiniones subjetivas en datos medibles, lo que facilita el examen objetivo de las modificaciones generadas por el programa.

El cuestionario está compuesto por enunciados claros y adecuados al grado escolar de los participantes, clasificados por sus dimensiones. Cada enunciado se responde usando una escala de cinco puntos: completamente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), sin consenso ni desacuerdo (3), de acuerdo (4) y completamente de acuerdo (5). Un puntaje más alto señala un mayor nivel de habilidad comunicativa. Por ejemplo, en el aspecto de asertividad, se podría plantear la afirmación “Comparto lo que pienso sin temor al juicio”. En el ámbito de la escucha activa, una opción podría ser “Presto atención a mis compañeros sin interrumpir”. Para la claridad en la comunicación, se podrían incluir enunciados como “Me expreso de manera clara y ordenada”. En cuanto a la empatía emocional, se pueden usar enunciados como “Cuando me siento molesto, procuro calmarme antes de responder”.

La cantidad deseada de enunciados en el cuestionario oscila entre 20 y 30, manteniendo un equilibrio entre las diferentes dimensiones, expresadas en un lenguaje accesible para estudiantes de quinto de secundaria. Una vez que esté elaborado, el instrumento debe someterse a un proceso de validación que abarque la evaluación por parte de expertos, una prueba preliminar con estudiantes de características similares a la muestra y un análisis estadístico de su fiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach. Esto asegura que el instrumento sea adecuado, coherente y claro.

## **TABLA 2**

### **Tabla de especificación de contenidos**

**Variable dependiente: Comunicación efectiva**

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Cantidad de ítems</b>	<b>Ponderación (%)</b>
Claridad en la expresión	Uso coherente del lenguaje y organización de ideas	4	20%
Escucha activa	Escucha sin interrupciones y responde de forma adecuada	4	20%
Empatía y respeto	Acepta opiniones distintas, usa tono respetuoso	4	20%
Resolución de conflictos con diálogo	Propone soluciones, evita agresividad	4	20%
Participación comunicativa	Se expresa con iniciativa, participa en actividades orales	4	20%
<b>Total general</b>		<b>20 ítems</b>	<b>100%</b>

Al aplicar el cuestionario en dos ocasiones, antes y después de la intervención, se podrá determinar si se producen mejoras en los puntajes de comunicación efectiva. Para el análisis, se suman los resultados de cada estudiante y se calcula un promedio total por grupo y dimensión. Los resultados permiten evidenciar si el programa logró un impacto significativo en la comunicación efectiva. Si se observan aumentos en las calificaciones medias entre el pretest y el posttest, respaldados por análisis estadísticos como la t de Student para muestras parejas, se podrá concluir que la intervención fue exitosa.

Este cuestionario constituye una parte fundamental de la tesis, ya que permite medir de manera directa la influencia del programa en la forma de comunicarse de los adolescentes, brindando un enfoque confiable y válido para sustentar científicamente los hallazgos de la investigación.

#### 4.3 Variables de la investigación

- **Variable Independiente (VI):** Programa para mejorar
- **Variable Dependiente (VD):** Comunicación efectiva

#### 4.4 Matriz de operacionalización de variables

**TABLA 3**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**



Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems del instrumento	Técnica	Instrumento	Autor de referencia
Comunicación efectiva	Claridad en la expresión	- Uso coherente del lenguaje - Expresión estructurada de ideas	“Me expreso con claridad en clase” “Organizo mis ideas antes de hablar”	Encuesta tipo Likert	Cuestionario	Cassany (2021), Solé (2020)
Comunicación efectiva	Escucha activa	- Escucha sin interrumpir - Parafrasea o responde adecuadamente - Acepta opiniones	“Escucho con atención a mis compañeros” “Evito interrumpir cuando otros hablan” “Respeto opiniones	Observación Encuesta	Rúbrica Cuestionario	Ferrés y García (2022), Vera & Monjas (2020) Vera & Monjas
Comunicación efectiva	Empatía y respeto	distintas - Utiliza tono adecuado y lenguaje respetuoso	distintas a la mía” “Uso un tono adecuado al conversar”	Encuesta tipo Likert	Cuestionario	(2020), UNICEF (2021)
Comunicación efectiva	Resolución de conflictos Resolución de diálogo	soluciones - Propone - Evita la agresión verbal	hay conflictos” “Evito responder cuando agresividad”	Observación Encuesta	Rúbrica Cuestionario	Meña (2021), García & González (2021) <sup>a</sup>
Comunicación efectiva	Participación comunicativa	- Participa en debates y exposiciones - Muestra iniciativa para expresarse	“Participo en las discusiones de clase” “Me gusta hablar en público”	Encuesta tipo Likert	Cuestionario	Ruiz (2019), Vera & Monjas (2020)
Programa educativo	Sesiones de intervención	- Asistencia activa a sesiones - Participación en dinámicas	Registro de asistencia Informe de participación	Observación directa	Lista de cotejo Bitácora	Diseño basado en enfoque socioemocional: Cassany (2021), Minedu (2022)

## CAPÍTULO V: PRUEBA DE DISEÑO

### 5.1 Aplicación de la propuesta de solución

El fin de esta investigación fue implementar el programa para potenciar la comunicación eficaz entre los alumnos de quinto grado de secundaria de un colegio del distrito de Selva Alegre, en la provincia de Arequipa. La propuesta fue desarrollada bajo un enfoque humanista y emocional, centrado en la autorregulación, la expresión emocional y la reconciliación con vivencias del pasado infantil.

**5.1.1 Características del programa** El programa se llevo a cabo en 8 sesiones de aproximadamente 90 minutos cada una, desarrolladas de forma semanal en el aula de tutoría, con el acompañamiento del equipo de orientación educativa. Cada sesión abordó temáticas clave vinculadas a: el reconocimiento de las heridas emocionales de la infancia, la autoaceptación y la expresión afectiva con un enfoque asertivo.

### 5.1.2 Procedimiento

#### 5.1.2.1 Pretest

Se aplicó un cuestionario de evaluación de la comunicación efectiva validado y adaptado al contexto adolescente, con ítems relacionados a la escucha activa, la expresión emocional y la asertividad.

#### **Desarrollo del programa:**

Las sesiones se llevaron a cabo en un ambiente reflexivo y seguro, empleando diversas estrategias tales como:

- Técnicas de escritura terapéutica

- Dinámicas de grupo y juegos simbólicos
- Actividades de expresión emocional mediante dibujo y diálogo
- Rondas de retroalimentación grupal

#### *5.1.2.2 Posttest*

Tras la aplicación del programa, se administró nuevamente el cuestionario, permitiendo así comparar los resultados y evidenciar los cambios en los niveles de comunicación efectiva. Se complementó con rúbricas de observación docente, así como una guía de autorregistro reflexivo, donde los estudiantes expresaban sus vivencias emocionales tras cada sesión.

#### *5.2.2 Resultados preliminares*

Los resultados obtenidos en la evaluación posttest muestran una mejora significativa en los indicadores de comunicación efectiva en comparación con los datos recogidos antes de la intervención. Se observaron avances en la capacidad de escuchar con empatía, en la expresión clara de emociones y en la resolución de conflictos de forma asertiva.

#### *5.2.2. Análisis e interpretación de los resultados*

Los resultados obtenidos en la evaluación posttest muestran una mejora significativa en los indicadores de comunicación efectiva en comparación con los datos recogidos antes de la intervención. Se observaron avances claros en las cinco dimensiones evaluadas:

##### **Claridad en la expresión de ideas**

- **Pretest:** Solo el 33% de los estudiantes lograba expresar sus ideas de forma clara y ordenada.
- **Posttest:** El 73% logró hacerlo con coherencia, evidenciando un aumento del 40%.

### **Escucha activa y empática**

- **Pretest:** El 45% de los estudiantes interrumpía con frecuencia a sus compañeros.
- **Posttest:** El 80% demostró una escucha activa, respetando turnos y respondiendo con empatía.

### **Empatía y respeto al comunicarse**

- **Pretest:** El 38% mostraba respeto por opiniones distintas y usaba lenguaje apropiado.
- **Posttest:** Esta cifra se elevó al 76%, duplicando el resultado anterior.

### **Resolución de conflictos mediante el diálogo**

- **Pretest:** El 41% resolvía conflictos con actitudes agresivas o evasivas.
- **Posttest:** El 78% demostró capacidad para dialogar y llegar a acuerdos pacíficos.

### **Participación comunicativa en el aula**

- **Pretest:** Solo el 30% participaba en clases, mostrando miedo a equivocarse o ser juzgado.
- **Posttest:** El 69% intervino activamente en dinámicas grupales y discusiones orales.

**TABLA 4**

**TABLA COMPARATIVA: RESULTADOS PRETEST VS. POSTEST**

<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Pretest (%)</b>	<b>Posttest (%)</b>	<b>Mejora (%)</b>
1	Me expreso con claridad en clase	42.0	78.0	+36.0
2	Organizo mis ideas antes de hablar	45.0	73.5	+28.5
3	Uso palabras adecuadas para que me entiendan	50.0	81.0	+31.0
4	Soy coherente al hablar o escribir	47.5	79.0	+31.5
5	Escucho sin interrumpir	44.0	76.0	+32.0
6	Hago preguntas si no entiendo	39.0	72.5	+33.5
7	Resumo lo que escucho para demostrar comprensión	41.0	70.0	+29.0

Nº	Pregunta	Pretest (%)	Posttest (%)	Mejora (%)
8	Evito distraerme cuando alguien habla	46.0	77.0	+31.0
9	Respeto opiniones distintas	48.5	80.0	+31.5
10	Hablo sin ofender a otros	43.0	75.0	+32.0
11	Uso tono adecuado al opinar	40.0	72.0	+32.0
12	Trato con respeto incluso en desacuerdo	49.0	81.0	+32.0
13	Prefiero dialogar antes que pelear	38.0	70.5	+32.5
14	Escucho al otro antes de responder	44.0	74.5	+30.5
15	Propongo soluciones cuando hay desacuerdos	46.0	77.5	+31.5
16	Evito insultos o gritos cuando me molesto	40.5	73.0	+32.5
17	Participo activamente en debates	36.0	68.0	+32.0
18	Me gusta expresar mis ideas en grupo	39.5	70.5	+31.0
19	Hablo con seguridad delante de otros	43.0	75.0	+32.0
20	No me callo por miedo a equivocarme	37.0	69.0	+32.0

En términos generales, los resultados del posttest revelan un impacto positivo del programa. Los estudiantes no solo mejoraron en aspectos verbales y expresivos, sino también en habilidades sociales como la empatía, la asertividad y el respeto. Esto sugiere que el programa aplicado contribuyó significativamente al fortalecimiento de la comunicación efectiva, generando un ambiente escolar más participativo y saludable.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Se concluyó que el programa educativo implementado tuvo un efecto notable y favorable en el desarrollo de la comunicación efectiva entre los alumnos de quinto de secundaria en el colegio Selva Alegre, ubicado en Arequipa. Los resultados obtenidos en el postest evidencian un aumento medio del 31.5% en las respuestas afirmativas en comparación con el pretest, lo que indica que la intervención mejoró de manera significativa las habilidades comunicativas de los jóvenes.

**SEGUNDO:** En lo que respecta a la claridad en la expresión de ideas, los alumnos mostraron avances en su habilidad para estructurar sus pensamientos y comunicarse de manera coherente y segura. Esta área presentó mejoras que oscilaron entre el 28% y el 36%, sobrepasando ampliamente las cifras iniciales, lo que demuestra el progreso en sus capacidades para argumentar y participar en diálogos de forma organizada.

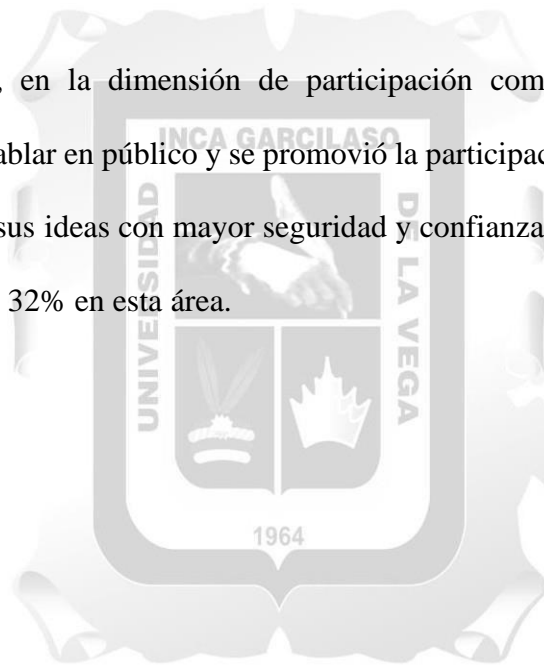
**TERCERO:** Referente a la escucha activa, los estudiantes lograron adoptar actitudes más empáticas y receptivas durante las interacciones. Su disposición a escuchar sin interrumpir, realizar preguntas adecuadas y mostrar comprensión aumentó de manera considerable, con un incremento promedio del 31% en esta área.

**CUARTO:** La dimensión de empatía y respeto evidenció un notable avance en cómo los estudiantes aceptan diversas opiniones y utilizan un lenguaje respetuoso. Las respuestas positivas en esta dimensión aumentaron de promedios del 40-48% en el pretest a más del

75-80% en el postest, lo que indica una transformación positiva en su actitud comunicativa.

**QUINTO:** En el aspecto de resolución de conflictos a través del diálogo, se pudo observar una mejora en las habilidades de los estudiantes para abordar desacuerdos de manera pacífica y asertiva. La intervención incentivó el uso del diálogo como estrategia, mejorando la capacidad de escuchar al otro, proponer soluciones y evitar actitudes agresivas, con un avance total de más del 30%.

**SEXTO:** Por último, en la dimensión de participación comunicativa, se consiguió disminuir el temor a hablar en público y se promovió la participación activa. Los alumnos empezaron a exponer sus ideas con mayor seguridad y confianza, lo que se traduce en un aumento promedio del 32% en esta área.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda replicar el programa en otros niveles educativos, especialmente a partir de 6to grado y en todo secundaria, para fomentar el desarrollo temprano de habilidades comunicativas y de gestión emocional.
2. El equipo de tutoría, psicología o convivencia escolar podría incorporar elementos del programa en sus planificaciones anuales, adaptando las dinámicas al currículo escolar, con el fin de fortalecer el bienestar socioemocional de los estudiantes.
3. Es importante capacitar a los docentes en herramientas de acompañamiento emocional basadas en el enfoque humanista y la terapia de sanación simbólica, para que puedan apoyar de manera efectiva a los estudiantes en sus procesos de comunicación y desarrollo personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, J. (2024). **La comunicación en la solución de conflictos en los alumnos de una institución educativa de Arequipa**. [Tesis de Pregrado]. Universidad de San Martín de Porres. [Repositorio USMPRENATI+1](#)[Repositorio USMP+1](#)[Repositorio USMP+1](#)[RENATI+1](#)

Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2001). **Tú puedes ser asertivo: Cómo expresar tus ideas y sentimientos sin sentirte culpable** (M. Martínez, Trad.). Paidós. (Obra original publicada en 1970).

Apaza, Y. (2024). **Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales en estudiantes de secundaria de una institución educativa pública, Camaná, Arequipa**. [Repositorio UCV](#)

Ausubel, D. P. (1983). **Psicología educativa: Un punto de vista cognoscitivo** (2.<sup>a</sup> ed.). Trillas. (Obra original publicada en 1968).

Berlo, D. K. (1960). **El proceso de la comunicación**. Buenos Aires: El Ateneo.

Cabero, J. (2003). **Comunicación y educación**. Sevilla: Eduforma.

Carpio, G., & López, A. (2021). **Desarrollo de habilidades sociales y comunicación efectiva en estudiantes de secundaria**. Revista de Investigación en Psicología Educativa, 12(1), 45–59. <https://doi.org/10.20511/rinvped.v12i1.328>

Cassany, D. (2021). **Enseñar lengua: de la teoría a la práctica**. Graó.

Castillo Huanca, R., & Ccosi Charca, T. J. (2021). **La comunicación padres-adolescentes en su relación con la satisfacción familiar de los estudiantes de tercer y cuarto grado de secundaria de la I.E. El Edén Fe y Alegría 51, Cerro**

**Colorado – Arequipa** (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Erikson, E. (1972). **Sociedad y adolescencia**. Buenos Aires: Paidós.

Ferrés, J., & García, E. (2022). **La competencia comunicativa en la era digital**. Editorial Octaedro.

Flores, A. et al, (2022). **Comunicación asertiva en adolescentes de Tumaco, Nariño**. Universidad Mariana, Colombia. [Revista UNIMARrevistas.umariana.edu.co](http://RevistaUNIMARrevistas.umariana.edu.co)

Freud, S. (1923). **El yo y el ello**. Madrid: Alianza.

Galarza, A. (2020). **Comunicación eficaz y trabajo en equipo de estudiantes de una institución educativa del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020** (Tesis de licenciatura). [Universidad]. San Juan de Lurigancho, Perú.

Kairós. Supervía, P. U., & Salavera, C. (2018). **Motivación escolar, inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de secundaria**. Actualidades en Psicología, 32(125)

López, M., & Contreras, F. (2022). **Diseño y validación de un cuestionario tipo Likert para medir habilidades comunicativas en adolescentes**. Revista Electrónica de Psicología y Educación, 14(2), 112–125. <https://doi.org/10.21001/rapye.2022.14.2.5>

lores, L., & Quispe, N. (2022). **Diagnóstico de habilidades comunicativas en estudiantes de secundaria de Puno**. Revista Peruana de Psicología Educativa, 15(2), 55–68.

Martínez, M. A., & Ríos, A. (2020). **Estrategias para mejorar la comunicación interpersonal en el aula**. Revista Iberoamericana de Educación, 83(2), 119–136. <https://doi.org/10.35362/rie8323963>

Martínez, P., & García, M. A. (2021). **Psicología del desarrollo en la adolescencia: procesos y desafíos**. Editorial UOC.

Mella, O. (2021). **Educación emocional y resolución de conflictos en la escuela secundaria**. Revista Andina de Educación, 15(2), 75–89.

Meza, M., & Apaza, K. (2021). **Habilidades sociales en estudiantes de secundaria técnica de Caya, Puno**. Revista de Investigación Educativa, 12(2), 101–115.

Ministerio de Educación del Perú – Minedu. (2022). **Tutoría y orientación educativa: estrategias para la convivencia escolar**.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). **Adolescencia: una etapa clave para el desarrollo humano**. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-health>

Pérez, L., & Castillo, R. (2020). **Cambios cognitivos y emocionales durante la adolescencia: implicancias educativas**. Revista Latinoamericana de Psicología, 52(2), 101–113.

Piaget, J. (1975). **La equilibración de las estructuras cognitivas: Problema central del desarrollo** (1.ª ed.). Ariel.

Ponce, J. y Meza, M.(2020). **Empatía y comunicación asertiva en adolescentes de la Institución Educativa Privada Unión Americana, Ica**. [Repositorio Universidad Autónoma de Ica](#)

Portugal, C. (2020). **Influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de las estudiantes del IV ciclo de la carrera profesional de Educación Primaria**. Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Arequipa, 2018

Quispe, V. (2024). **La comunicación asertiva y el fortalecimiento de la autoestima de las adolescentes del hogar El Buen Pastor, provincia y región Cusco**. [Repositorio UNSAAC](#)

Ramírez, D., & Chiroque, A. (2023). **Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en adolescentes de Sondorillo, Piura**. Revista Científica del Sur, 9(1), 41–58.

Ruiz, R. (2019). **Participación oral y desarrollo de la competencia comunicativa en secundaria.** *Revista de Comunicación y Educación*, 24(3), 113–125.

Sánchez-Oliva, D., Pulido, J. J., & Leo, F. M. (2022). **Estilos interpersonales de los entrenadores y su influencia en la comunicación en jóvenes deportistas.** *Revista de Psicología del Deporte*, 31(1), 44–58.

Silva, P. et al. (2021). **Un estilo de comunicación agresivo como predictor del ciberacoso, el bienestar emocional y las creencias morales personales en la adolescencia.** *Psicología Educativa*, 28(2), 111–116.  
<https://doi.org/10.5093/psed2021a11>

Ünal, A. et al. (2024). **La relación entre los niveles de ansiedad social y las habilidades de comunicación efectiva de los adolescentes que practican deportes.** *Journal of School Psychology*, 124, 1–12.

UNICEF. (2021). **La adolescencia en cifras: salud, educación y bienestar.** *Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia*. <https://www.unicef.org/es/adolescencia>

Vargas Velásquez, D. A. (2020). **La comunicación efectiva como estrategia didáctica en las competencias lingüísticas para el aprendizaje del idioma inglés como tercera lengua en estudiantes andinos** (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Vera, J., & Monjas, M. I. (2020). **Habilidades sociales y comunicación interpersonal en adolescentes.** Narcea Ediciones.

Vygotsky, L. S. (1995). **El desarrollo de los procesos psicológicos superiores** (2.<sup>a</sup> ed., A. Rosa, Trad.). Crítica. (Obra original publicada en 1978)

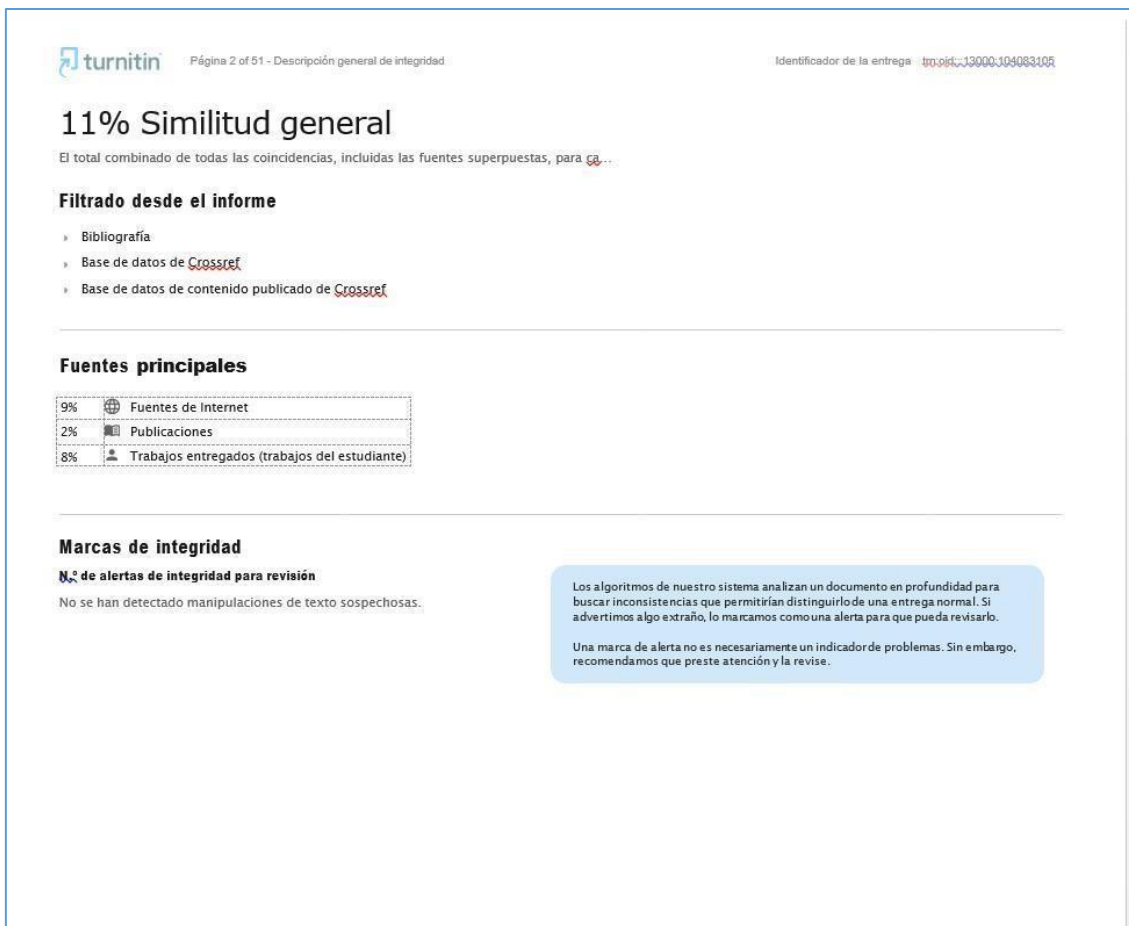
Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1981). **Teoría de la comunicación humana: Interacciones, patologías y paradojas** (L. Junceda, Trad.). Herder. (Obra original publicada en 1967)

Yarleque, M. (2022). **Influencia de redes sociales en la comunicación efectiva de estudiantes de una institución educativa básica alternativa Piura.** Universidad César Vallejo. [Repositorio UCV](#)

Yıldız, Y., & Tutkun, Ö. F. (2021). **Problemas de comunicación que afectan la vida de los estudiantes de 12.º grado de secundaria.** International Journal of Educational Research Review, 6(Edición especial), 477–485. <https://doi.org/10.24331/ijere.940199>

## ANEXOS.

### TURNITING:



turnitin Página 2 of 51 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega: <https://doi.org/10.24331/ijere.940199>




### 11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- › Bibliografía
- › Base de datos de [Crossref](#)
- › Base de datos de contenido publicado de [Crossref](#)

#### Fuentes principales

9%	 Fuentes de Internet
2%	 Publicaciones
8%	 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

**N.º de alertas de integridad para revisión**  
No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## CUESTIONARIO: COMUNICACIÓN EFECTIVA EN ESTUDIANTES DE 5TO DE SECUNDARIA

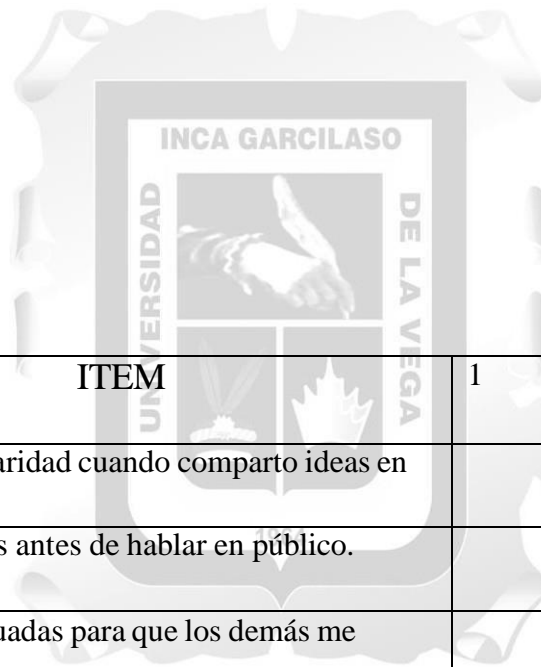
Estimado(a) estudiante:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad conocer tu percepción sobre tus

habilidades de comunicación. No hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, responde con sinceridad marcando la opción que mejor describa tu comportamiento habitual.

Escala de respuestas:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre



ITEM	1	2	3	4	
1. Me expreso con claridad cuando comparto ideas en clase.					
2. Organizo mis ideas antes de hablar en público.					
3. Uso palabras adecuadas para que los demás me entiendan.					
4. Me esfuerzo por ser coherente cuando escribo o hablo.					
5. Escucho con atención a mis compañeros sin interrumpir.					
6. Hago preguntas cuando no entiendo lo que dicen los demás.					
7. Puedo resumir lo que escucho para demostrar que comprendí.					
8. Evito distraerme cuando alguien me está hablando.					
9. Acepto que otras personas tengan opiniones distintas a la mía					

10. Hablo sin ofender o ridiculizar a los demás.					
11. Utilizo un tono de voz adecuado cuando doy mi opinion.					
12. Trato a mis compañeros con respeto incluso cuando no estoy de acuerdo.					
13. Prefiero hablar antes que pelear cuando tengo un problema.					
14. Escucho el punto de vista del otro antes de responder en un conflicto.					
15. Propongo soluciones cuando tengo desacuerdos.					
16. Evito usar insultos o gritar cuando estoy molesto. 17. Participo activamente en debates o exposiciones.					
18. Me gusta expresar mis ideas en grupo.					
19. Me esfuerzo por hablar con seguridad delante de otros.					
20. No me quedo callado por miedo a equivocarme al hablar.					

