

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS:

**Comunicación asertiva en estudiantes de la Escuela Profesional de
Enfermería. Universidad Nacional de San Cristóbal de
Huamanga. Ayacucho 2024.**

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

Bach. Tania PEREZ HUARANCCA

Bach. Yesenia ORE SORNOZA

ASESOR:

Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO

AYACUCHO - PERÚ

2024

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
CAPITULO I	07
INTRODUCCION	07
CAPITULO II	13
REVISIÓN DE LA LITERATURA	13
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	13
2.2. BASE TEÓRICA	21
CAPITULO III	32
MATERIALES Y METODOS.....	32
3.1. ENFOQUE:	32
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:	32
3.3. NIVEL DE INVESTIGACION:	32
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:.....	32
3.5. ÁREA DE INVESTICACIÓN.....	32
3.6. POBLACIÓN:.....	33
3.7. MUESTRA Y MUESTREO.	33
3.7.1. UNIDAD DE ANÁLISIS.....	33
3.7.2. UNIDAD DE MUESTREO.....	33
3.7.3. MARCO MUESTRAL.....	33
3.7.4. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	33
3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
3.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	35
CAPITULO IV.....	36
RESULTADOS.....	36
DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES	47
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	49
ANEXOS	54

DEDICATORIA:

A Dios , quien nos a brindado las fuerzas necesarias y sabiduría en cada paso de este camino , a mi querida hija Abigail Palomino Perez por confiar en mi en todo momento, a padres Irma y Dacio por el apoyo incondicional y enseñarme que cada esfuerzo tiene su recompensa , porque cada esfuerzo que hicieron por mi para que esto sea posible se los pagare hasta el ultimo momento.

(Tania Perez Huarancca)

A mis padres Aurora ,Leoncio y hermanos por brindarme su apoyo necesario en todo momento durante mi camino académico, y a ti hermano, que aunque no estes aquí , tu sacrificio y tu enseñanza de perseverar continuara inspirándome cada día , este logro también será tuyo

(Yesenia Ore Sornoza)

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra alma mater, la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por brindarnos una educación de calidad con docentes de gran trayectoria que nos brindaron las herramientas y conocimientos tan imprescindibles en la práctica de nuestra profesión.

Agradecemos a los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería, por su participación activa en el desarrollo de la investigación.

Agradecemos a nuestro asesor Dr. Edward E. Barboza Palomino, por el apoyo en el desarrollo y culminación de estudio.

**Comunicación asertiva en estudiantes de la Escuela Profesional de
Enfermería. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
Ayacucho 2024**

**Bach. Tania Perez Huarancca
Bach. Yesenia Ore Sornoza**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar el nivel de comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería; en relación a la metodología de estudio, fue una investigación aplicada, con enfoque cuantitativo no experimental; diseño transversal, relacional, la población fue conformada por los estudiantes matriculados en el semestre 2024-I; siendo un total de 521 estudiantes, el muestreo fue probabilístico y la muestra consistió en 221 estudiantes. Se utilizó el instrumento de Comunicación Asertiva el cuestionario de Iván Bernaola. Los resultados muestran que, el 42.5% presenta comunicación asertiva adecuada, el 38.5% comunicación asertiva media y el 19% comunicación asertiva no adecuada. Se concluye que, hay asociación significativa ($p < 0.05$) entre la comunicación asertiva con la edad y la serie de estudios de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH.

Palabras claves: Comunicación asertiva en estudiantes de enfermería.

Assertive communication in students of the Professional School of Nursing.

National University of San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho 2024

Bach. Tania Perez Huarancca

Bach. Yesenia Ore Sornoza

ABSTRACT

The objective of this research was: To determine the level of assertive communication of the students of the Professional School of Nursing; In relation to the materials and methods, it was an applied research with a quantitative non-experimental approach; cross-sectional, relational design, the population was constituted by students enrolled in the 2024-I semester; being a total of 521 students, the sampling was probabilistic and the sample consisted of 221 students. The Assertive Communication instrument was used, the questionnaire of Iván Bernaola. The results show that 42.5% present adequate assertive communication, 38.5% medium assertive communication and 19% inadequate assertive communication. It is concluded that there is a significant association ($p < 0.05$) between assertive communication with age and the series of studies of students of the Professional School of Nursing of the UNSCH.

Keywords: Assertive communication in nursing students

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La pandemia por COVID19, nos proporcionó cambios importantes en las formas de comunicación, la pandemia con el consiguiente aislamiento de las personas en los hogares, generó cambios sustanciales a nivel de las tecnologías de la comunicación a nivel mundial, demostrándose las capacidades que se tienen para poder lograr la comunicación masiva en tiempo real de manera virtual entre otras (1).

Todo ser humano tiene el derecho de expresarse, ser respetado en su ser y a establecer los límites en las relaciones interpersonales que tenga; y la comunicación asertiva logra y permite el cumplimiento de ese derecho. La asertividad se da, si se cumplen tres condiciones o interlocutores; en primer lugar la persona que desea comunicar, que tiene que tener su espacio para desarrollar sus sentimientos y luego poder expresarlos; en segundo lugar, la persona que responde al llamado o la comunicación, que entiende que durante el proceso no existe ni agresión ni condiciones que descalifiquen la comunicación y en tercer lugar el escenario , el contexto en el que se desarrolla la comunicación, a nivel de espacio y circunstancia adecuada para la comunicación (2).

la comunicación es una de las bases de la profesión de enfermería, debido a que el cuidado humano implica la interacción entre el profesional de enfermería y el

paciente, sin embargo no se le da la debida importancia principalmente por el estrés o la rutina del día a día en los establecimientos de salud, las actividades se caracterizan, por la sobrecarga laboral, centralidad en los procedimientos, tratamientos, registros y la burocracia administrativa, entre otros, generan dificultades para establecer una relación comunicacional con el paciente, sus familiares e incluso con otros profesionales del equipo de la salud.

Un dato importante de la organización de la salud, es que en año 2021, se identificó que, el 12% de reingresos hospitalarios por año, correspondían a pacientes que presentaron déficit de comunicación durante la estancia hospitalaria, aspecto que llama la atención y genera controversia; proponiéndose acciones para disminuir dicha tasa, para mejorar la calidad del cuidado y mejorar la seguridad de los pacientes, mientras están hospitalizados (3).

Un estudio en Indonesia, relacionado a la comunicación terapéutica en enfermeras con los pacientes a quienes atendían, identificó que el 45% de profesionales de enfermería, presentaban una comunicación de manera eficiente, lo cual generaba satisfacción en la atención por parte de los pacientes (4).

De acuerdo a la Asociación estadounidense de enfermería, una inadecuada comunicación, genera insatisfacción y negatividad en la salud de las personas, debido a esta inadecuada y deficiente comunicación entre el profesional de enfermería y el paciente, un promedio de 30% a 50% de pacientes, muestra inadecuada adherencia al tratamiento (5).

En España, en tiempos de pandemia, en el año 2020, un promedio de 10% de pacientes dados de alta, tuvieron que reingresar a los ambientes hospitalarios, porque no recibieron una información o comunicación adecuada respecto a los cuidados que debe de haber en el hogar después del alta (6).

Por eso es muy importante que la comunicación asertiva, sea parte inherente de la atención de los profesionales de la salud en el contacto con los usuarios, debido a que la mayor parte de insatisfacción por parte de los pacientes, tiene que ver con la relación y la comunicación que usualmente hay entre los que brindan el servicio y los demandantes de este. En ese sentido, la comunicación entre el paciente y el profesional de la salud, se ha convertido en un elemento muy importante en el proceso de desarrollo de la salud, utilizándose con más énfasis en los procesos terapéuticos, a nivel preventivo y de promoción de la salud; por ellos las instituciones y establecimientos que brindan atenciones de salud, promueven la comunicación para mejorar la calidad del servicio, buscando garantizar la satisfacción del usuario.

En tal sentido; la comunicación asertiva es un mecanismo valioso en el contexto del cuidado; y el profesional de enfermería debe de cultivar, formar y desarrollar, por ello nos preguntamos ¿hay comunicación asertiva en los estudiantes de enfermería? ¿los estudiantes de enfermería, están desarrollando la comunicación asertiva?; para responder dichas interrogantes, se realizó el estudio titulado: **Comunicación asertiva en estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho 2024**, los resultados nos permitieron tener información importante, sobre el desarrollo de esta competencia del futuro profesional de enfermería.

El objetivo general fue: Determinar el nivel de comunicación asertiva de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería; y los objetivos específicos:

- Identificar a los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería, según edad, sexo, serie de estudios.
- Identificar el nivel de comunicación asertiva de estudiantes de la

Escuela Profesional de Enfermería, en sus dimensiones estrategias de asertividad, estilos asertivos y comunicación precisa

- Identificar la asociación entre el nivel de comunicación asertiva y las características personales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería.

La Hipótesis planteada fue: Los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería presentan comunicación asertiva media y está asociada a la edad, sexo y serie de estudios. En relación a los materiales y métodos, fue una investigación aplicada de enfoque cuantitativo no experimental; diseño transversal, relacional, la población estuvo constituida por los estudiantes matriculados en el semestre 2024-I; siendo un total de 521 estudiantes, el muestreo fue probabilístico y la muestra consistió en 221 estudiantes. Se utilizó el instrumento de Comunicación Asertiva el cuestionario de Iván Bernaola. Los resultados muestran que, el 42.5% presenta comunicación asertiva adecuada, el 38.5% comunicación asertiva media y el 19% comunicación asertiva no adecuada. Se concluye que, hay asociación significativa ($p < 0.05$) entre la comunicación asertiva con la edad y la serie de estudios de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH.

La presente tesis presenta la siguiente estructura: Introducción; Revisión de la Literatura, Materiales y Métodos, Resultados, Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y Anexos.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Darawad, Mansour y Al-Niarat en Jordania, 2020, en el estudio, Empoderamiento organizacional y comportamientos de comunicación asertiva: una encuesta de enfermeras jordanas recién calificadas; presentaron resultados sobre el empoderamiento organizacional y los comportamientos de comunicación asertiva en enfermeras jordanas. Los hallazgos mostraron que los participantes informaron niveles moderados tanto de empoderamiento estructural percibido como de comunicación asertiva debido a la voluntad para hablar en contra de las prácticas inseguras. Hubo además una correlación entre empoderamiento estructural y la comunicación asertiva (7).

Momennasab M, et al, en Irán, 2019, en un estudio realizado, “Calidad de la relación entre las enfermeras y los pacientes sometidos a ventilación mecánica en una Unidad de Cuidados Intensivos de Cirugía Cardíaca”. En relación a la metodología, fue un estudio de tipo observacional, la muestra estuvo conformada por 10 enfermeras y 35 pacientes, se utilizaron la lista de verificación y escala de Likert, como instrumentos de recolección de información, en relación a las comunicaciones, se identificaron 175

comunicaciones entre los pacientes y enfermeras en diferentes momentos y turnos. Los resultados muestran que, las comunicaciones usualmente (75%9 fueron iniciadas por los pacientes, siendo el dolor y las necesidades físicas el tema de comunicación principal; asimismo, las comunicaciones fueron satisfactorias para los pacientes en su mayoría, mientras que para las enfermeras fue, ligeramente satisfactoria; se concluyó que la comunicación entre enfermeras y pacientes, utilizó los métodos tradicionales, a partir de las necesidades de los pacientes, lo cual generó la insatisfacción (8).

Omura, Stone y Maguire, en Japón, 2018, en la investigación: “Explorando las percepciones de las enfermeras japonesas sobre la relevancia y el uso de la comunicación asertiva en el cuidado de la salud: un estudio cualitativo informado por la Teoría del Comportamiento Planificado”; respecto a la metodología de investigación, fue un estudio de tipo cualitativo, la población estuvo constituida por enfermeras; como resultados, la mayoría de las participantes identificaron como muy importante la comunicación asertiva en la práctica adecuada y segura, sin embargo se identificaron también barreras culturales (9).

Muciño et al, México, 2017, en la investigación: “La comunicación del personal de enfermería con el equipo quirúrgico”, respecto a la metodología de investigación, fue un estudio cualitativo, siendo la población, profesionales de enfermería de centro quirúrgico, se concluyó, que el profesional de enfermería, desarrolla la comunicación asertiva en el equipo de salud, sin embargo, esta debe de ser correspondida por todos los miembros del equipo, para lograr una comunicación afectiva mientras se desarrollan los procedimientos quirúrgicos. Es importante el conocimiento

que tiene una persona de la otra y viceversa, por lo tanto, la comunicación que se desarrolla en el equipo de centro quirúrgico, favorecerá la seguridad de los pacientes mientras están siendo atendidos por estos (10).

Quille y Chipantiza, Ecuador, 2018, en la investigación: “Percepción de los familiares de pacientes en unidades de cuidados intensivos sobre la atención recibida”, en relación a los materiales y métodos, fue un estudio de tipo no experimental, de diseño descriptivo; la población estuvo conformada por familiares de pacientes de la unidad de cuidados intensivos, los resultados muestran que los familiares presentan insatisfacción por la comunicación percibida con el personal de salud de la unidad de cuidados intensivos; se concluye que, la comunicación es insuficiente y genera, ansiedad, angustia, por la incertidumbre del estado del paciente hospitalizado, es decir hay un déficit en el desarrollo de la comunicación entre el personal de salud y los familiares de pacientes de la unidad de cuidados intensivos (11).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, Saavedra en Jaén, 2020, “Comunicación terapéutica del enfermero, desde la perspectiva del hospitalizado en el hospital General Jaén”, en relación al diseño metodológico, fue un estudio de tipo cuantitativo, de diseño transversal y descriptivo; la muestra estuvo conformada por los pacientes hospitalizados, el instrumento fue en base a la escala de Likert; los resultados muestran que, el 71% de los pacientes entrevistados, refieren que la comunicación terapéutica por parte del profesional de enfermería, es de nivel bajo; se concluyó que, el nivel de comunicación terapéutica, debe de ser mejorado a partir de una

comunicación asertiva por parte del personal que atiende a los pacientes durante su hospitalización (12).

Portilla, et al, en Puno, 2021, en la investigación: “Adecuada satisfacción y comunicación terapéutica a los pacientes mayores de edad del Puesto de Salud Chañocahua, Puno”, en relación al diseño metodológico, el estudio fue de tipo no experimental, cuantitativo, el diseño de corte transversal y descriptivo; la muestra estuvo conformada por los pacientes mayores de edad que acuden al establecimiento de salud, el instrumento para recolectar la información fue a base de la escala de Likert, de satisfacción del usuario; los resultados muestran que, el 38% de los pacientes entrevistados refirieron tener una percepción mala sobre la comunicación terapéutica; concluyéndose que, la comunicación terapéutica es percibida como mala por los usuarios que acuden al establecimiento de salud (13).

Choquepuma en Arequipa, 2019, en la investigación: “Comunicación terapéutica y adherencia al tratamiento en pacientes con hipertensión arterial del Hospital municipal, Arequipa”; en relación a los materiales y método, fue una investigación cuantitativa, de diseño descriptivo y transversal; la muestra estuvo constituida por los pacientes con hipertensión arterial que acuden al establecimiento, el instrumento de recolección de datos se basó en la escala de Likert y de adherencia al tratamiento; los resultados muestran que, el 87% de los pacientes entrevistados percibieron en el nivel medio la comunicación terapéutica por parte del personal de enfermería; se concluye que, se deben de realizar y desarrollar estrategias de comunicación en del personal, que permita mejorar el nivel de comunicación terapéutica con los pacientes (14).

Culqui y Rojas en Bagua, 2019, en la investigación: “Percepción del familiar usuario, respecto al trato que brinda la enfermera del servicio de emergencia de un hospital de Bagua”, a nivel de diseño metodológico, fue un estudio de tipo no experimental, cuantitativo, en relación al diseño, fue descriptivo, transversal, la población estuvo conformada por los familiares de usuarios de los pacientes hospitalizados, el instrumento fue una escala de likert para evaluar la percepción; los resultados muestran que, el 31% de los familiares de pacientes hospitalizados, perciben la comunicación terapéutica de manera desfavorable; se concluye que, existe insatisfacción en relación al trato y a la comunicación terapéutica por parte del profesional de enfermería, desde la percepción de los familiares de pacientes que acuden al establecimiento en estudio (15).

Antecedentes regionales

Barrientos, E. el 2022, realizó el estudio: “Comunicación asertiva e inteligencia emocional en estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería - UNSCH. Ayacucho 2022”: respecto a la metodología de investigación, fue un estudio cuantitativo, aplicada, de corte transversal y de relación, la población fueron los estudiantes matriculados en la Escuela de Enfermería, durante el ciclo 2022-I, el instrumento de recolección de datos fue: el cuestionario Trait Meta Mood Scale (TMM-24) y el Inventario de Autoinforme de la Conducta Asertiva ADCA-1. Los resultados muestran que, el 2.1% de entrevistados presentó una inteligencia emocional en nivel bajo, el 59.5% en nivel medio; asimismo el 89.3% presentó estilo asertivo de comunicación, mientras que del 100% inteligencia emocional baja, el 84.2% manifestó un estilo de comunicación pasiva; se concluyó que, existe

correlación directa entre la comunicación asertiva con la inteligencia emocional en los estudiantes de la escuela profesional de Enfermería (16).

2.2 BASE TEÓRICA

2.2.1. Comunicación asertiva

Para Campos y Campos (17), “es la acción mediante la cual hacemos conocer al otro de lo que uno le sucede. Mostrar, expresar o dar a conocer una cosa. Dialogar, con alguien de forma oral o escrita. Las culturas la tienen como base”.

Según Ballenato (18), “es la forma de expresar sus opiniones como también defendiendo sus derechos, sin ser sometidos y tampoco provocar la desaprobación de los demás a los que también atiende y escucha”.

De acuerdo a Remor y Monserrat (19), “es un conjunto de comportamientos que dan un resultado positivo para que el interlocutor se pueda expresar y demuestre sus padecimientos, gustos, exigencias, méritos y valores personales”.

Asertividad

Consiste en la capacidad de la persona para interactuar con otras, de manera adecuada en la expresión de sus sentimientos, conductas, opiniones, sin que esta signifique disminuir la calidad de la comunicación y generar conflictos o reacciones inadecuadas; mas bien en momentos difíciles, proporcionar opiniones relevantes que no generen mayor daño o conflicto entre los que se relacionan (21).

Dimensiones de la comunicación asertiva:

Dimensión 1: Estrategias asertivas

Para Castanyer (2014), “son las fases para instruirse en la manera de pensar sentir y comportarse de una manera asertiva, se debe incrementar una planificación interna (mensajes propios, descenso de un miedo extremo, modificar la forma de interpreta) y también planificación externa” (22).

Dimensión 2: Estilos asertivos

De acuerdo a Ferrero y Martín (2013): “es la conducta (que une –basada en principios y normas), en donde el que emite decide expresarse manifestando de manera inmediata sus emociones; da cara a críticas y no positivas sin manifestar aversión en su conducta para con los demás” (22).

Aserción efectiva.

Implica la satisfacción de todos los que participan del proceso de comunicación, donde esta se da, de manera adecuada y natural, la comunicación es importante en las relaciones humanas y genera beneficios en el grupo de trabajo y también de pares, proporciona unidad, sentimientos de bienestar en todos los espacios de relación (22).

Para Castanyer (2014); hay tres instrumentos de respuesta (afecto, entendimiento y actitud). Es importante la autoestima alta para generar sentimientos de seguridad y coherencia al emitir juicios u opiniones, es decir presentar los sentimientos asertivos, las conductas asertivas reflejan el respeto que uno tiene hacia sí mismo y también hacia los demás en el trato y en las opiniones que se brindan (23).

Dimensión 3: Comunicación precisa

“El ser humano utiliza un léxico común, la permuta hará en la unión se hará en la unión de sus respectivos códigos. Ambos deberán tener una

terminología en común, sobre todo precisa para aquello que abarca sobre todo un solo tema” (22).

Eficacia en la comunicación

Para Campo (2012), la eficacia de la comunicación se da, desde el inicio de la palabra, frase hablada o escrita, la cual debe de ser concreta, consistente y breve, si es escrito debe de ser legible (23).

Secuencia para una adecuada comunicación

La secuencia debe de ser de manera clara o transparente y directa, para que la comunicación sea adecuada, en el escenario que corresponda, conocer ampliamente del tema del que se comunica o dialoga de acuerdo a los objetivos que se planteen (22).

Estilos de comunicación:

1.- Comunicación pasiva. La persona no reacciona ante situaciones de dolor, enojo o ira; deja que las situaciones molestas, de enojo, dolorosas, de tristeza, se junten hasta que puedan ir desapareciendo por si mismas o solas; sin embargo, esta situación puede generar cambios en la salud mental de la persona, ésta puede manifestarse en sentimientos explosivos que pueden sobrepasar o desencadenar una situación o incidente exagerado (24).

Las personas con una comunicación pasiva son usualmente:

- Se sienten ansiosos porque perciben que su vida no tiene control
- Sentimientos de desesperanza y de inmovilidad
- Quejosos consigo mismo y con la vida, porque no sienten satisfacción
- Desorientados porque no reconocen sus propias emociones
- Inmaduros, no asumen los problemas que generan.

2.- Comunicación Agresiva. La persona busca manifestar sus opiniones, ideas y sentimientos de manera hostil, es decir gritando e intentando imponerse (24)

Usualmente son:

- Temidos y menospreciados por el entorno
- No asumen sus responsabilidades y culpan a otros de sus errores, no presenta posturas de madurez
- Manipuladores a cada momento e intransigentes con sus ideas.

3.- La comunicación pasivo-agresiva. La persona, aparentemente se muestra tranquila, con equilibrio, sensata; sin embargo, internamente o sutilmente presenta rasgos de ira y hostilidad.

Usualmente son:

- Esta aislado del resto, no busca agruparse.
- Inmaduros en las decisiones
- No participativos, no dan opiniones, prefieren estar inmóviles
- Siempre se quejan, buscan no asumir responsabilidades.

4.- Comunicación Asertiva. Las personas refieren y presentan sus ideas, opiniones y sus sentimientos de manera clara, sin que estos generen algún tipo de malestar o reacción negativa en los otros. Se respetan a si mismo y de igual manera logran el respeto de los demás.

Usualmente son:

- Generan espacios de crecimiento personal y grupal
- Empáticos con los demás
- Controlan adecuadamente sus emociones, sentimientos y opiniones

- Maduros porque abordan con responsabilidad los sucesos o situaciones que se presentan.

Características de una persona asertiva (25)

- “Exponer sus pensamientos y sentimientos, sin hacer menos los de los demás”.
- “Respeta a los demás como así mismo”.
- “Sensible a las opiniones ajenas, dándole la misma importancia que a las propias, expresa con elocuencia sus ideas frente a los demás”.
- “Previene conflictos admitiendo que no todas las ideas se comparten, pero que tiene un valor para quien las expresa”.

Para Díaz (26) la persona asertiva:

- “Aboga por sus derechos de modo que no infringe los ajenos”.
- “Manifiestan los gustos e intereses de forma espontánea”.
- “No se cohibe al hablar de sí mismo delante de los demás”.
- “Recibe los cumplidos y/o peticiones sin sentirse avergonzado”.
- “Difiere con la gente abiertamente sin agresividad”.
- “Realizar críticas”.
- “Pedir aclaraciones”.
- “Sabe decir no”.

Para Roca (27) las personas asertivas son:

- “Se acepta a sí misma y suele ser consciente de lo que siente y de lo que desea”.
- “Se valora incondicionalmente, sin que dependa de sus logros o la aceptación de los demás”.

- “Es leal a sí misma en toda situación y se siente responsable de su vida y de sus emociones”.
- “Entiende y manejar sus emociones y los de los demás”.
- “No exige, pero tampoco se autoengaña pensando que no le importa”.
- “Reconoce sus limitaciones de cualquier tipo, pero, al mismo tiempo, lucha con todas sus fuerzas para concretar sus deseos”.
- “Como tiende a conocerse y aceptarse a sí misma y a expresar lo que piensa, quiere y siente”.
- “Respeta y valora a sí misma y a los demás”.
- “Puede comunicarse con personas de todos los niveles; amigos, familiares y extraños, y esta comunicación tiende ser abierta, directa, franca y adecuada”.
- “Suelen manifestar sus opiniones, deseos y sentimientos”.

Técnicas asertivas

Castellanos y Tovar (28) presentan algunas técnicas asertivas, éstas han sido propuestas por Manuel J. Smith, las cuales nos ayudaran tener vínculos mucho más estrechos.

Formas de decir NO:

1. NO natural, de manera espontánea y natural.
2. Escuchar activamente y después decir NO: se reitera lo que ha expresado la otra persona demostrando que se entendió la petición y luego se responde el NO.
3. No razonado: se dice NO y se da una explicación clara y sincera.
4. NO temporal: Si se tiene en mente un no definitivo, no se debe dar un NO temporal.

- Disco Rayado: Es usada para hacer o rechazar peticiones. Consiste en reiterar nuestra petición (o rechazo) hasta que es aceptada y comprendida por el interlocutor.
- Banco de Niebla: Se busca en la postura de la otra, alguna perspectiva que parezca razonable y se lo reconoce, pero no se adopta ni se cambia la postura inicial.
- Aserción negativa: Consiste en aceptar los propios errores o defectos aceptando las críticas.
- Aserción positiva: Es aceptar nuestras propias cualidades, además de elogiar o defender las cualidades de los demás.
- Flexibilidad: Intenta sintonizar con el interlocutor para adaptar la forma en que transmitimos nuestro mensaje y obtener una respuesta o actitud favorable de su parte.

Las consecuencias de adoptar una conducta asertiva son las siguientes, según Roca (29):

- Favorece la comunicación y disminuye la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes.
- Coadyuva a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias.
- Incrementa las posibilidades de adquirir lo que deseamos.
- Aumenta las satisfacciones y disminuye las molestias y conflictos producidos por la convivencia.
- Mejora la autoestima.
- Facilita las emociones positivas en uno mismo y los demás.

- Quienes se relacionan con una persona asertiva, es ventajoso porque alcanzan tener una comunicación clara y se sienten respetados.

2.3. HIPÓTESIS

Hi: Los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería presentan comunicación asertiva media y está asociada a la edad, sexo y serie de estudios.

Ho: Los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería presentan comunicación asertiva no adecuada y no está asociada a la edad, sexo y serie de estudios.

2.4. VARIABLES DE ESTUDIO:

2.4.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

- Variable: Comunicación asertiva.
- Variables intervinientes: Edad, sexo, serie de estudios

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Fue de tipo cuantitativo; porque los resultados de la investigación, son presentados en tablas de frecuencias numéricas. (52)

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

Fue aplicada; los resultados nos permiten desarrollar propuestas de actividades para mejorar los hallazgos y la realidad identificada. (53)

3.2. NIVEL DE INVESTIGACION

El nivel es descriptivo, porque no se manipularon las variables y se evaluó en su condición natural y a partir de ello, generar la información. (34)

3.3. MÉTODO O DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño fue de corte transversal y relacional, porque la información fue identificada en un solo momento en cada participante y porque los datos referenciados de cada variable son sometidos a una prueba de asociación. (54)

3.4. SEDE O AREA DE ESTUDIO

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería.

3.5. POBLACION O UNIVERSO

La población de estuvo constituida, por los estudiantes matriculados en el semestre 2024-I; siendo un total de 521 estudiantes.

Criterios de inclusión:

- Estudiantes de la serie 100-500, que se encuentran matriculadas en el semestre 2024-I.
- Estudiante que tienen consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Estudiantes que no se encuentran matriculadas en el semestre 2024-I
- Estudiante que no tienen consentimiento informado.

3.6. MUESTRA:

Debido a las condiciones de factibilidad y necesidad de contar la información en el tiempo más breve, se hizo uso de la fórmula para muestra finita:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N - 1)(e)^2 + Z^2 pq}$$

$$n = 221$$

	Definición	Valor
N	Tamaño de la población	120
Z ²	Varianza (Tabla de Gauss 1.96, nivel de confianza=95%)	1.96
p	Probabilidad de éxito (12%)	0.4
q	Probabilidad de fracaso (88%)	0.6
e	Error de estimación (5%)	0.05

3.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.5.1. TECNICAS

La técnica de recolección de datos fue la entrevista estructurada; y la

recopilación de datos fue por medio de un cuestionario con preguntas ya estructuradas para medir la variable.

3.5.2. INSTRUMENTO

Se utilizó para medir la variable Comunicación Asertiva el cuestionario de Iván Bernaola del año 2019 (31), el mismo que consta de 22 ítems, agrupadas en tres dimensiones: estrategias de asertividad, estilos asertivos y comunicación precisa; las respuestas se dan en Escala de Likert,: nunca(1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5), clasificadas en tres niveles: adecuada (82-110), media (52-81) y no Adecuada (22-51).

3.8. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Los datos fueron recolectados, con la autorización de la Dirección de la Escuela Profesional de Enfermería; el instrumento fue administrado en los estudiantes de las diferentes series de estudio. Se procedió a codificar y elaborar la base de datos correspondiente utilizando el software estadístico STATA; los resultados son presentados en tablas estadísticas descriptivas, interpretándose los resultados obtenidos; asimismo se realizó la prueba estadística de chi cuadrada para identificar la asociación o independencia de las variables en estudio.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Tabla 1. Características personales de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH, según edad, sexo y serie de estudios. Ayacucho 2024.

Edad	N°	%
17 – 20 años	89	40.3
21 – 23 años	101	45.7
24 – más años	31	14.0
Sexo	N°	%
Femenino	191	86.4
Masculino	30	13.6
Serie de estudios	N°	%
100	68	30.8
200	48	21.7
300	44	19.9
400	22	10.0
500	39	17.6
TOTAL	221	100

Fuente: Cuestionario estructurado

En la tabla 1 se puede identificar que, del 100% de estudiantes entrevistados (221), el 45.7% tienen entre 21 a 23 años de edad; el 86.4% son de sexo femenino; el 30.8% es de la serie 100, 21.7% serie 200, 19.9% serie 300, el 10% serie 400 y 17.6% serie 500.

Tabla 2. Comunicación asertiva en estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH. Ayacucho 2024

COMUNICACIÓN ASERTIVA	N°	%
Comunicación asertiva no adecuada	42	19.0
Comunicación asertiva media	85	38.5
Comunicación asertiva adecuada	94	42.5
TOTAL	221	100

Fuente: Cuestionario de Comunicación Asertiva (Iván Bernaola) (31)

En la Tabla 2, se identifica que, del 100% de estudiantes entrevistados, el 42.5% presenta comunicación asertiva adecuada, el 38.5% comunicación asertiva media y el 19% comunicación asertiva no adecuada.

Tabla 3. Comunicación asertiva según características personales (edad) de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH. Ayacucho 2024

Comunicación asertiva	Edad						Total	
	17-20 años		21-23 años		24 a más años			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Comunicación asertiva no adecuada	34	50.0	7	34.6	1	15.4	42	100
Comunicación asertiva media	23	18.2	48	52.3	14	29.5	85	100
Comunicación asertiva adecuada	32	17.6	46	54.9	16	27.5	94	100
Total	89	40.3	101	45.7	31	14	221	100

Fuente: Cuestionario de Comunicación Asertiva (Iván Bernaola) (31)

Pearson $\chi^2(4) = 36.9933$ Pr = 0.000

En la Tabla 3, se identifica que, del 100% de estudiantes entrevistados que presentan comunicación asertiva no adecuada, el 50% tiene entre 17 a 20 años, el 34.6% 21 a 23 años y el 15.4% más de 24 años. Del 100% de estudiantes que presentan comunicación asertiva media, el 52.3% tiene entre 21 a 23 años, el 29.5% tiene más de 24 años y el 18.2% tiene entre 17 a 20 años. Del 100% de estudiantes que tienen comunicación asertiva adecuada, el 54.9% tiene entre 21 a 23 años.

La prueba estadística aplicada (Chi cuadrada) nos muestra que existe asociación ($p < 0.05$) entre la comunicación asertiva y la edad de los estudiantes de la Escuela

Profesional de Enfermería de la UNSCH

Tabla 4. Comunicación asertiva según características personales (serie de estudios) de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH. Ayacucho 2024.

Comunicación asertiva	SERIE DE ESTUDIOS										Total	
	100		200		300		400		500			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Comunicación asertiva no adecuada	26	61.9	9	21.4	4	9.52	2	4.76	1	2.38	42	100
Comunicación asertiva media	25	29.4	24	28.2	25	29.4	7	8.24	4	4.71	85	100
Comunicación asertiva adecuada	17	18.1	15	16.0	15	16.0	13	13.8	34	36.2	94	100
Total	68	30.8	48	21.7	44	19.9	22	9.95	39	17.6	221	100

Fuente: Cuestionario de Comunicación Asertiva (Iván Bernaola) (31)

$$\text{Pearson } \chi^2(8) = 62.8640 \quad \text{Pr} = 0.000$$

En la Tabla 4, se identifica que, del 100% de estudiantes entrevistados que presentan comunicación asertiva no adecuada, el 61.9% son de la serie 100. Del 100% de estudiantes que presentan comunicación asertiva media, el 29.4% son de la serie 100 y 300 respectivamente. Del 100% de estudiantes que tienen comunicación asertiva adecuada, el 36.2% son de la serie 500.

La prueba estadística aplicada (Chi cuadrada) nos muestra que existe asociación ($p < 0.05$) entre la comunicación asertiva y la serie de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Actualmente, el sistema de salud requiere con urgencia, que los procesos de prestación de los servicios de salud hacia el usuario y paciente, mejoren en la calidad de comunicación durante la atención, en todas las áreas. El usuario durante su estancia, ya sea a nivel de consultorios externo o internos, interactúa con diferentes profesionales de salud; entre ellos el profesional de enfermería, quien de manera cálida debe proporcionar la información necesaria al mismo tiempo de la realización del procedimiento correspondiente.

En esa lógica, el profesional de enfermería se forma en aulas universitarias, que, como institución interactúa en la sociedad con la realidad social, económica, de salud, cultural etc; lo que proporciona información importante sobre las personas, familias y comunidad que recibe la atención de salud, en los diferentes niveles de atención. El profesional de enfermería se forma, teniendo en cuenta que la comunicación es un elemento importante en la interacción con el usuario, para satisfacer sus necesidades de salud y mejorar las condiciones problemáticas que aquejan su bienestar.

Los resultados del presente estudio, nos muestran que los futuros profesionales de la enfermería, presentan comunicación asertiva media y adecuada en su gran mayoría (tabla 2); lo que nos permite inferir que, a nivel profesional desarrollarán sus capacidades en el cuidado del usuario sano y enfermo en la atención directa. Todo ser humano tiene el derecho de expresarse, ser respetado en su ser y a

establecer los límites en las relaciones interpersonales que tenga; y la comunicación asertiva logra y permite el cumplimiento de ese derecho. La asertividad se da, si se cumplen tres condiciones o interlocutores; en primer lugar la persona que desea comunicar, que tiene que tener su espacio para desarrollar sus sentimientos y luego poder expresarlos; en segundo lugar, la persona que responde al llamado o la comunicación, que entiende que durante el proceso no existe ni agresión ni condiciones que descalifiquen la comunicación y en tercer lugar el escenario, el contexto en el que se desarrolla la comunicación, a nivel de espacio y circunstancia adecuada para la comunicación (2).

En la tabla 1, se identifica las características de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH, en la que se muestra que mayoritariamente son jóvenes que fluctúan entre las edades de 18 a 23 años en promedio; asimismo, por la característica de la profesión, son más estudiantes de sexo femenino que el masculino.

Asimismo, podemos determinar en la tabla 2, que, del 100% de estudiantes entrevistados, el 42.5% presenta comunicación asertiva adecuada, el 38.5% comunicación asertiva media y el 19% comunicación asertiva no adecuada.

En la Tabla 3 y 4 podemos identificar que existe asociación entre la comunicación asertiva y la edad de los estudiantes y la serie de estudios; es decir a medida que el estudiante incrementa los conocimientos que se generan en las diferentes series de estudios y de acuerdo a la edad, tienen mayor posibilidad de acceder a mejor información y prácticas en la comunicación asertiva; de acuerdo a las series de estudios que se van cursando, existen mayores experiencias que implican contacto directo y comunicación directa con los pacientes y usuarios, lo que les permite a los estudiantes explorar y desarrollar mejor las capacidades de

comunicación asertiva. La mayoría de los estudios o antecedentes referenciales que existen a nivel de publicaciones y tesis a nivel internacional y nacional, abordan la comunicación asertiva de los profesionales de enfermería; mas no de los estudiantes; sine embargo podemos afirmar que estudios como el de Barrientos, E. el 2022, realizó el estudio: “Comunicación asertiva e inteligencia emocional en estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería - UNSCH. Ayacucho 2022”: respecto a la metodología de investigación, fue un estudio cuantitativo, aplicada, de corte transversal y de relación, la población fueron los estudiantes matriculados en la Escuela de Enfermería, durante el ciclo 2022-I, el instrumento de recolección de datos fue: el cuestionario Trait Meta Mood Scale (TMM-24) y el Inventario de Autoinforme de la Conducta Asertiva ADCA-1. Los resultados muestran que, el 2.1% de entrevistados presentó una inteligencia emocional en nivel bajo, el 59.5% en nivel medio; asimismo el 89.3% presentó estilo asertivo de comunicación, mientras que del 100% inteligencia emocional baja, el 84.2% manifestó un estilo de comunicación pasiva; se concluyó que, existe correlación directa entre la comunicación asertiva con la inteligencia emocional en los estudiantes de la escuela profesional de Enfermería (16).

Asimismo, Omura, Stone y Maguire, en Japón, 2018, en la investigación: “Explorando las percepciones de las enfermeras japonesas sobre la relevancia y el uso de la comunicación asertiva en el cuidado de la salud: un estudio cualitativo informado por la Teoría del Comportamiento Planificado”; respecto a la metodología de investigación, fue un estudio de tipo cualitativo, la población estuvo constituida por enfermeras; como resultados, la mayoría de las participantes identificaron como muy importante la comunicación asertiva en la

práctica adecuada y segura, sin embargo se identificaron también barreras culturales (9).

Como se puede apreciar, la comunicación asertiva es una comunicación terapéutica, que es necesario e importante que la y el enfermero debe de desarrollar y practicar en el trabajo diario; en tal sentido la formación de futuro profesional de enfermería debe de incorporar tópicos y temas relacionados a la comunicación asertiva y terapéutica, como parte de la formación básica y necesaria de los estudiantes en todas las etapas de formación.

A partir de los hallazgos del estudio, se concluye que, la comunicación asertiva es muy importante en el desarrollo laboral y del cuidado del profesional de enfermería; a nivel de los estudiantes de la Escuela Profesional de enfermería, está asociada a la serie de formación académica y a la edad de los estudiantes.

CONCLUSIONES

- El 45.7% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH, tienen entre 21 a 23 años de edad; el 86.4% son de sexo femenino; el 30.8% es de la serie 100, 21.7% serie 200, 19.9% serie 300, el 10% serie 400 y 17.6% serie 500.
- El 42.5% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH, presentan comunicación asertiva adecuada, el 38.5% comunicación asertiva media y el 19% comunicación asertiva no adecuada.
- Existe asociación significativa ($p < 0.05$) entre la comunicación asertiva con la edad y la serie de estudios de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH.

RECOMENDACIONES

- A la Dirección de Escuela Profesional de Enfermería, seguir incorporando en el proceso de enseñanza y aprendizaje, actividades y tópicos que desarrollen y fortalezcan las capacidades de comunicación asertiva de los estudiantes.
- A los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería, incentivar en los estudiantes, el desarrollo de la comunicación asertiva en las aulas y en los centros de prácticas; de tal manera que a nivel profesional estas capacidades de comunicación permitan mejorar la atención de calidad con calidez a los usuarios.
- A los estudiantes de la Escuela profesional de Enfermería, mostrar interés y dedicación para el desarrollo de capacidades comunicativas de manera asertiva en la formación y luego en la práctica profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arana, J., Aranda M, : Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018. Tesis [Internet]. 2019 Oct 29;81. [citado 5 de junio de 2022]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12316>
2. Organización Mundial de la Salud. Información actualizada sobre la 74.^a Asamblea Mundial de la Salud – 28 de mayo de 2021[sede web]. Ginebra – Suiza: OMS; 2021[acceso 8 de mayo del 2022]. [internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/28-05-2021-update-from-the-seventyfourth-world-health-assembly-28-may-2021>.
3. Aris E, Washilah W, Putri Kaonang M. La correlación entre la comunicación terapéutica de enfermería con la satisfacción del paciente [Internet]. La 9.a Conferencia Internacional de Enfermería: 2018 [citado 5 de junio de 2022]. Disponible en: <http://eprints.ners.unair.ac.id/id/eprint/822>
4. American Nurse Association. Scope and Standards of Practice [Internet]. 3era ed. EE.UU: American Nurse Association; 2015 [citado 2 de junio de 2022]. p. 1-260. Disponible en: <https://www.lindsey.edu/academics/majorsandprograms/Nursing/img/ANA-2015-Scope-Standards.pdf>
5. Consalud. Un nuevo estudio de SEMI señala que la tasa de reingreso hospitalario por Covid-19 [sede web]. Madrid – España: Consalud: 2021
Disponible en: https://www.consalud.es/pacientes/especialcoronavirus/estudio-semisenala-tasa-reingreso-hospitalario-covid-19-baja_99548_102.htm

6. Lara O, Solarte F. Análisis de causas de reingreso en los servicios de urgencias de la empresa social del estado de Juan Pablos del municipio de Linares, 2017 [tesis de maestría]. Medellín – Colombia: Universidad Mariana; 2017. Disponible en: https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1159/Analisis_Causas_Reingreso.pdf;jsessionid=EFFBC325F4078B0C0319482376502EDC?sequence=1
7. Darawad M, Mansour M, Al-Niarat T. Empoderamiento organizacional y comportamientos de comunicación asertiva: una encuesta de enfermeras jordanas recién calificadas. Br J Nurs. 2020; 29(7): p. 419-425. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32279560/>
8. Momennasab M, Ardakani MS, Rad FD, Dokoohaki R, Dakhesh R, Jaber A. Quality of nurses' communication with mechanically ventilated patients in a cardiac surgery intensive care unit. Investig y Educ en Enferm [Internet]. 2019;37(2):1-12. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v37n2/2216-0280-iee-37-02-e02.pdf>
9. Omura M, Stone T, Maguire J, Levett-Jones T. Explorando las percepciones de las enfermeras japonesas sobre la relevancia y el uso de la comunicación asertiva en el cuidado de la salud: un estudio cualitativo informado por la Teoría del Comportamiento Planificado. Educación de enfermería hoy páginas. [Internet]. 2018; 67: p. 100-107. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0260691718301965#bb0070>

10. Muciño A, Gómez D, Sánchez G, Bernardino E, Meira de Sousa S. La comunicación del personal de enfermería con el equipo quirúrgico. *Cogitare Enferm.* 2017; 22(3). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v22i3.50928>
11. Quille Manobanda, D. N. ., & Chipantiza Barrera, M. V. . (2023). Percepción de los familiares de pacientes en unidades de cuidados intensivos sobre la atención recibida: Perception of Relatives of Patients in the Intensive Care Unit about the Care Received. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 13–23. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.220>
12. Saavedra M, Leon G, Davila A. Comunicación terapéutica del enfermero, desde la perspectiva del hospitalizado en el hospital General Jaén, Perú. *Enferm glob* [Internet]. 2021;20(61). Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.417451> %0A
13. Portilla M, Luza N, Macedo S. Adecuada satisfacción y comunicación terapéutica a los pacientes mayores de edad del Puesto de Salud Chañocahua, Puno, 2020. [Internet]. UAI; 2020. Disponible en: [http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1048/1/Faani Saavedra Macedo.pdf](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1048/1/Faani%20Saavedra%20Macedo.pdf)
14. Choquepuma K, Florez C. Comunicación terapéutica y adherencia al tratamiento en pacientes con hipertensión arterial hospital municipal, Arequipa - 2019 [Internet]. UNSA; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10408>
15. Culqui Maldonado Proita, Rojas Ramirez, Yacqueline. Percepción del familiar usuario, respecto al trato que brinda la enfermera del servicio de emergencia

de un hospital de Bagua - 2019. [Tesis]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú, 2020. Disponible en: 28
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9016/Culqui_Maldonado_Proita_y_Rojas_Ramirez_Yacqueline_Milagros.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9016/Culqui_Maldonado_Proita_y_Rojas_Ramirez_Yacqueline_Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

16. Barrientos Najarro, Edgar. Comunicación asertiva e inteligencia emocional en estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería - UNSCH. Ayacucho 2022. Tesis.
https://repositorio.unsch.edu.pe/items/81f8ee6b-cb41-4313_9648-e206bcd471e
17. Campos G. y Campos R. (2014). La comunicación; Ica, Perú: Imagen & Diseño. García, H. (2013). Asertividad. Recuperado de:
<http://www.psicoterapeutas.com/pacientes/asertividad.htm>
18. Ballenato (2016). Comunicación eficaz teoría y práctica de la comunicación humana. (3ª ed.) España: Editorial Pirámide
19. Remor y Monserrat (2013). La potenciación de los recursos psicológicos manual del programa+ recursos. España: Editorial Delta.
20. Macias, E., y Camargo, G. (2013). Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. Bogotá: UNIMINUTO- Corporación Universitaria Minuto de Dios. Tesis
21. Cañon W.- Rodriguez A. Asertividad: Una habilidad social necesaria en los profesionales de Enfermería y Fisioterapia.Rev. Scielo. [Internet]. 2011. [Citado 20 diciembre del 2020]. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/tce/a/5NLWb9nhwnZ6cknfVRmHYDr/?format=pdf&lang=es>

22. Ferrero M.- Martín M. La Comunicación no verbal influye en el clima áulico. Editorial Biblios . Argentina, 2013.
23. Hofstadt Roman, Carlos J. van-der. El libro de las habilidades de comunicación. [Internet] Edición 2. 2015. Disponible en: <http://dct.digitalcontent.com.co/sview/default.aspx>
24. Menéndez, M. (2018, 23 de octubre). Tipos de comunicación asertiva. Psicología Online. Recuperado de <https://www.psicologiaonline.com/tipos-de-comunicacion-asertiva-4168.html>
25. Experticia Mendi SC. (2016). Comunicación asertiva. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Desktop/Comunicacion-asertiva.pdf>
26. Díaz, M. (2011). Habilidades de comunicación para la vida cotidiana. Managua, Nicaragua: Artes Gráficas
27. Roca, E. (2003). Cómo mejorar tus habilidades sociales. Valencia: ACDE Ediciones.
28. Castellanos, C. y Tovar. M. Asertividad: una herramienta para la formación profesional. Academia de tutoría. Recuperado de http://www.utj.edu.mx/tutorias/archivos/manual_asertividad.pdf
29. Roca, E. (2003). Cómo mejorar tus habilidades sociales. Valencia: ACDE Ediciones
30. Hernández, R., Fernández, C., Baptista L. Metodología de la Investigación. Mc. Graw Hill, editor. 2014 Mar 7;634. Available from: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
31. Bernaola S. Comunicación Asertiva Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital I Pacasmayo, 2019. Tesis de Maestría [Internet].

2019 Dec 10;91. Available from:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33928?show=full>

ANEXOS

ANEXO 01

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Edad: _____ Sexo: F () M ()

Serie: 100 () 200 () 300 () 400 () 500 ()

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre comunicación asertiva. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto					
2	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.					
3	Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.					
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.					
5	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.					
6	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.					
7	Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto.					
8	Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto					
9	Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva.					

10	Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás					
11	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.					
12	Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.					
13	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.					
14	Inspiro confianza cuando converso.					
15	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.					
16	Me gusta que me digan las cosas directamente.					
17	Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.					
18	Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.					
19	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.					
20	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.					
21	Me solidarizo con los más necesitados.					
22	Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexione sobre su situación.					

Fuente: Cuestionario de Comunicación Asertiva. Bernaola S. (31)

Calificación:

- 22 – 51 puntos: Comunicación asertiva no adecuada
- 52 - 81 puntos: Comunicación asertiva media
- 82 - 110 puntos: Comunicación asertiva adecuada

ANEXO 02

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado con DNI
_____, he tomado conocimiento del estudio titulado: **COMUNICACIÓN ASERTIVA EN
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. UNIVERSIDAD
NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA. 2024**; y declaro participar como informante y me comprometo a participar y dar la
información fidedigna para el estudio arriba mencion, debido a que este acto no compromete mi
integridad, física y psicológica. Para dar conformidad este acto firmo y estampo mi huella digital al
pie.

Ayacucho, _____

FIRMA Y HUELLA.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N° 1315 2024-UNSCH-FCSA-D

BACHILLERES: TANIA PEREZ HUARANCCA
YESENIA ORE SORNOZA

En la ciudad de Ayacucho siendo las nueve horas con cuarenta y cinco minutos del día diez de diciembre de los dos mil veinticuatro, se reunieron en el auditorio de la Escuela Profesional de Enfermería los docentes miembros jurados evaluadores, para el acto de sustentación de trabajo de tesis titulado: **Comunicación asertiva en estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho 2024.** presentado por las bachilleres: TANIA PEREZ HUARANCCA y YESENIA ORE SORNOZA, para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería y, los miembros del Jurado de Sustentación conformados por:

Presidente : Prof. Angélica Ramírez Espinoza (delegada por el decano)

Miembros : Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez
: Prof. Julia Franqueza Palomino Mayhua

Asesor : Prof. Edward Eusebio Barboza Palomino

Secretaria Docente: Jhoanna Elya Córdova Cruzatt

Con el quorum de reglamento, se dio por inicio la sustentación de tesis, la presidenta de la comisión pide a la secretaria docente dar lectura a los documentos presentados por las recurrentes y, da algunas indicaciones a las sustentantes.

Acto seguido, inicia la exposición las Bachilleres YESENIA ORE SORNOZA y seguida por TANIA PEREZ HUARANCCA. Una vez concluida, la presidenta de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas, las cuales fueron absueltas adecuadamente por las sustentantes.

La presidenta invita a las sustentantes abandonar el espacio para que los jurados evaluadores puedan proceder con la calificación.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN FINAL

Bachiller: TANIA PEREZ HUARANCCA

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P. FINAL
Prof. Angélica Ramírez Espinoza	18	18	18	18
Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez	18	18	18	18
Prof. Julia Franqueza Palomino Mayhua	18	18	18	18
Prof. Edward Eusebio Barboza Palomino	18	18	18	18
PROMEDIO FINAL:		18		

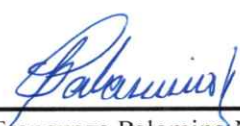
Bachiller: YESENIA ORE SORNOZA

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P. FINAL
Prof. Angélica Ramírez Espinoza	18	18	18	18
Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez	18	18	18	18
Prof. Julia Franqueza Palomino Mayhua	18	18	18	18
Prof. Edward Eusebio Barboza Palomino	18	18	18	18
PROMEDIO FINAL: 18				

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar por unanimidad a las Bachilleres: TANIA PEREZ HUARANCCA y YESENIA ORE SORNOZA, quienes obtuvieron la nota final de Dieciocho (18) en ambos casos, para lo cual, los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las diez horas con cincuenta minutos, se da por concluido el presente acto académico.


 Prof. Angélica Ramírez Espinoza
 (Presidente)


 Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez
 (Miembro)


 Prof. Julia Franqueza Palomino Mayhua
 (Miembro)


 Prof. Edward Eusebio Barboza Palomino
 (Miembro Asesor)


 Prof. Jhoanna Elya Córdova Cruzatt
 (Secretaria)



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA



Nro: 077
– 2024

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE TESIS CON DEPÓSITO

LA QUE SUSCRIBE, DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA; (segunda instancia de verificación de la originalidad de los trabajos de investigación de tesis (borrador final antes de la sustentación), en el marco del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, aprobado por Resolución N° 039-2021-UNSCH-CU),

DEJA CONSTANCIA:

Que:

Bach. Tania Perez Huarancca
Bach. Yesenia Ore Sornoza

Con el informe de tesis titulado: **Comunicación asertiva en estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho 2024.**; ha sido verificado y sometido al sistema de análisis TURNITIN CON DEPOSITO mediante el cual se concluye que presenta un porcentaje de **23% de similitud**.

Por lo que, se concede la Constancia de Originalidad con Depósito.

Ayacucho, 27 de noviembre de 2024.

Dra. Marizabel Llamocca Machuca

Adscripción: Departamento Académico de Enfermería

Dra. Marizabel Llamocca Machuca
DIRECTORA

Escuela Profesional ENFERMERÍA
Av. Independencia S/N. Ayacucho
Ciudad Universitaria - Pab. "U"
Correo: ep.enfermeria@unsch.edu.pe

Comunicación asertiva en estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho 2024.

por Tania Perez Huarancca- Yesenia Ore Sornoza

Fecha de entrega: 26-nov-2024 09:23p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2533511284

Nombre del archivo: TESIS_PEREZ-OR.docx (371.54K)

Total de palabras: 7938

Total de caracteres: 45301

Comunicación asertiva en estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	24%	4%	18%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	14%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.autonomadeica.edu.pe	5%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unsch.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.uma.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo