

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



TESIS DE GRADO

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA EN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES-
ESTUDIANTES**

(De 5to y 6to de primaria de la Unidad Educativa Tiahuanacu “A”)

Tesis para optar al título de licenciatura en ciencias de la educación

POSTULANTE: GUZMÁN VÍCTOR CONDORI RAMÍREZ

TUTOR: DR. PhD. JUAN EDUARDO GARCÍA DUCHEN

LA PAZ – BOLIVIA

2017

DEDICATORIA

A mis padres Víctor Condori y Lucila Ramírez por su amor, ejemplo de vida, apoyo incondicional y amistad.

A mis hermanos Félix, Sandra, Yaneth, Violeta; a mi cuñada Berta y a mis sobrinos Emerson y Anahí, por el apoyo que me brindaron durante el proceso de mi formación.

AGRADECIMIENTO

Ante todo agradezco a Dios, por darme la vida y poder permitirme cumplir esta meta tan anhelada y que ha requerido estos años de esfuerzo.

También hago extensivos mis más sinceros agradecimientos a la prestigiosa Universidad Mayor de San Andrés, Institución en la que me he formado, gracias al personal docente, que clase a clase nos impartieron sus conocimientos.

Al Prof. Marcelo Aliaga Director de la Unidad Educativa Tiahuanacu “A”, por haberme permitido realizar la investigación.

A mi tutor Juan Eduardo García Duchén Dr. PhD. quien fue mi guía principal para lograr este objetivo, gracias por su paciencia y entrega desinteresada.

Gracias a mis compañeros, que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante los años de convivencia en clases.

Y, por último, quiero agradecer a cada uno de los miembros de mi familia, quienes me acompañaron en esta etapa de mi vida, apoyándome, animándome, dándome su amor incondicional, y sobre todo confiando en mí.

CONTENIDO

ÍNDICE DE TEMAS.....	i
ÍNDICE DE TABLAS	iii
ÍNDICE DE CUADROS	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v
ÍNDICE DE ANEXOS	vi

ÍNDICE DE TEMAS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Preguntas secundarias.....	7
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivo específico.....	7
1.4 Hipótesis	8
1.5 Variables.....	8
1.6 Operacionalización de variables.....	8
1.7 Justificación	10
CAPÍTULO II	13
MARCO METODOLÓGICO	13
2.1 Tipo de investigación	13
2.2 Diseño de la investigación.....	13
2.3 Métodos de la investigación	14
2.4 Población o universo.....	14
2.5 Muestra.....	15
2.5.1 Tipo de muestra.....	15
2.5.2 Muestra no probabilística.....	15
2.6 Técnicas e instrumentos de la investigación	16
2.6.1 Técnicas	16
2.6.1.1 La observación	16
2.6.1.2 La encuesta.....	16
2.6.2 Instrumentos	17
2.6.2.1 La lista de cotejo.....	17
2.6.2.2 El cuestionario.....	18
2.7 Validación de los instrumentos.....	18
CAPÍTULO III	20
MARCO CONTEXTUAL.....	20
3.1 Identificación externa	20

3.2 Aspecto legal	20
3.3 Aspecto pedagógico.....	21
3.4 La infraestructura	21
3.5 Aspectos administrativos.....	22
3.5.1 Órgano de gobierno	22
3.5.2 Equipo de docentes	22
3.6 Datos estadísticos de estudiantes y docentes de la unidad educativa.....	22
CAPÍTULO IV.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
4.1 Antecedentes de la investigación	24
4.2 Bases teóricas	24
4.2.1 Teoría humanista: Carl Rogers (1952).....	25
4.2.2 Teoría del aprendizaje significativo según David Ausubel (1976).....	27
4.2.3 Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura (1965).....	28
4.2.4 El neoconductismo de Skinner B.F.	28
4.2.5 Teoría de la comunicación de Wilbur Schramm (1963).....	29
4.3 Elementos conceptuales	30
4.3.1 Historia de la comunicación humana.....	30
4.3.2 Definición de la comunicación.....	31
4.3.2.1 La importancia del diálogo en el proceso de comunicación	35
4.3.2.2 Niveles de comunicación	37
4.3.2.3 Axiomas de la comunicación	38
4.3.2.5 Estilos de comunicación	41
4.3.3 La comunicación asertiva.....	42
4.3.3.1 Componentes de la conducta asertiva	43
4.3.3.1.1 Comunicación verbal y no verbal	43
4.3.3.2 Características de la asertividad	45
4.3.3.3 Derechos asertivos	47
4.3.4 La asertividad y educación.....	48
4.3.4.1 Comportamiento asertivo en el aula	49
4.3.4.2 La conducta asertiva en la relación docente-estudiante.....	51
4.3.4.3 Importancia de la comunicación asertiva para el docente	52
4.3.5 Procesos de interrelación escolar y la participación de los estudiantes	53
4.3.5.1 La comunicación en los procesos de aprendizaje	53
4.3.5.2 Rol del docente en el proceso de comunicación y aprendizaje	54
4.3.5.3 La participación de los estudiantes en el proceso de aprendizaje comunicativo	
55	
4.3.6 Las relaciones interpersonales en la educación	57
4.3.6.1 Interacción docente-estudiante	58
4.3.6.2 Las dificultades en las interrelaciones docente-estudiante.....	62
4.3.6.3 La educación tradicional como coartadora de la interrelación: docente-estudiante	62
4.3.6.4 El autoritarismo.....	64
4.3.6.5 Sanciones y castigos	65
CAPÍTULO V.....	66

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	66
5.1 Resultados obtenidos a través de la observación.....	66
5.2 Análisis de los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los docentes	68
5.3 Análisis de los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los estudiantes	85
5.4 Análisis general de la lista de cotejo.....	99
CAPÍTULO VI.....	101
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	101
6.1 Conclusiones	101
6.2 Comprobación de la Hipótesis.....	102
6.3 Recomendaciones	103
BIBLIOGRAFÍA	105
CAPÍTULO VII.....	109
PROPUESTA.....	109
7.1 Presentación.....	109
7.2 Justificación	110
7.3 Objetivos de la propuesta.....	111
7.3.1 Objetivo general.....	111
7.3.2 Objetivos específicos	111
7.4 Estrategia metodológica.....	111
7.5 Recursos.....	112
7.6 Evaluación	112
7.7 Desarrollo de actividades del trabajo en el aula	113
MÓDULO INSTRUCCIONAL	119
MATERIAL INFORMATIVO SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	135
ANEXOS	146

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1. Operacionalización de variables.....	9
TABLA N° 2. Estudiantes Matriculados	22
TABLA N° 3. Plantel docente.....	23
TABLA N° 4. Componentes conceptuales de la comunicación	31
TABLA N° 5. Capacidades básicas en el perfil del docente.....	52

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1. Sexo de los docentes	68
CUADRO N° 2. Edad de los docentes	69
CUADRO N° 3. Nivel académico o profesional.....	70
CUADRO N° 4. ¿Actualmente estudia?.....	71
CUADRO N° 5. Años de servicio.....	72
CUADRO N° 6. ¿De qué manera interactúa con sus estudiantes?.....	73
CUADRO N° 7. ¿De qué manera escucha a sus estudiantes cuando le hablan?	74
CUADRO N° 8. ¿Cómo manifiesta su empatía con sus estudiantes en el aula de clase?	75
CUADRO N° 9. ¿De qué manera mantiene el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes?.....	76
CUADRO N° 10. ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus estudiantes por irregularidades entre ellos?	77
CUADRO N° 11. ¿Cuál de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes?.....	78
CUADRO N° 12. ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus estudiantes?.....	79
CUADRO N° 13. ¿Usted incentiva a sus estudiantes a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de?	80
CUADRO N° 14. ¿Usted interactúa con sus estudiantes al inicio y cierre de cada clase?	81
CUADRO N° 15. Entre las siguientes estrategias para la comunicación con sus estudiantes, ¿Cuál aplica usted?.....	82
CUADRO N° 16. ¿Los estudiantes expresan libre y espontáneamente sus sentimientos, necesidades e intereses?.....	83
CUADRO N° 17. Cuando sus estudiantes se equivocan o no se expresan correctamente, usted los corrige:.....	84
CUADRO N° 18. Sexo de los estudiantes	85
CUADRO N° 19. Curso	86
CUADRO N° 20. Edad de los estudiantes	87
CUADRO N° 21. ¿Tu docente de qué manera interactúa contigo?	88
CUADRO N° 22. ¿Hay presencia de afecto en el docente cuando imparte las actividades en clases?.....	89
CUADRO N° 23. ¿El docente atiende con interés tus dudas o inquietudes?	90
CUADRO N° 24. Cuando el docente se comunica contigo ¿Qué tono de voz utiliza?	91
CUADRO N° 25. ¿Participas en clases?	92
CUADRO N° 26. ¿Dentro del aula el docente promueve el respeto entre docentes y estudiantes?.....	93
CUADRO N° 27. Ante los actos de indisciplina ¿Qué hace tu docente?.....	94
CUADRO N° 28. Cuando no haces tus tareas tu docente:	95
CUADRO N° 29. Tu docente es:	96
CUADRO N° 30. ¿Tu docente te obliga hacer cosas que no te gustan?	97
CUADRO N° 31. ¿Cómo te tratan tus docentes?	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1. Sexo de los docentes	68
GRÁFICO N° 2. Edad de los docentes	69
GRÁFICO N° 3. Nivel académico o profesional	70
GRÁFICO N° 4. ¿Actualmente estudia?	71
GRÁFICO N° 5. Años de servicio	72
GRÁFICO N° 6. ¿De qué manera interactúa con sus estudiantes?	73
GRÁFICO N° 7. ¿De qué manera escucha a sus estudiantes cuando le hablan?	74
GRÁFICO N° 8. ¿Cómo manifiesta su empatía con sus estudiantes en el aula de clases?	75
GRÁFICO N° 9. ¿De qué manera mantiene el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes?	76
GRÁFICO N° 10. ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus estudiantes por irregularidades entre ellos?	77
GRÁFICO N° 11. ¿Cuál de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes?	78
GRÁFICO N° 12. ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus estudiantes?	79
GRÁFICO N° 13. ¿Usted incentiva a sus estudiantes a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de?	80
GRÁFICO N° 14. ¿Usted interactúa con sus estudiantes al inicio y cierre de cada clase?	81
GRÁFICO N° 15. Entre las siguientes estrategias para la comunicación con sus estudiantes, ¿Cuál aplica usted?	82
GRÁFICO N° 16. ¿Los estudiantes expresan libre y espontáneamente sus sentimientos, necesidades e intereses?	83
GRÁFICO N° 17. Cuando sus estudiantes se equivocan o no se expresan correctamente, usted los corrige:	84
GRÁFICO N° 18. Sexo de los estudiantes	85
GRÁFICO N° 19. Curso	86
GRÁFICO N° 20. Edad de los estudiantes	87
GRÁFICO N° 21. ¿Tu docente de qué manera interactúa contigo?	88
GRÁFICO N° 22. ¿Hay presencia de afecto en el docente cuando imparte las actividades en clases?	89
GRÁFICO N° 23. ¿El docente atiende con interés tus dudas o inquietudes?	90
GRÁFICO N° 24. Cuando el docente se comunica contigo ¿Qué tono de voz utiliza?	91
GRÁFICO N° 25. ¿Participas en clases?	92
GRÁFICO N° 26. ¿Dentro del aula el docente promueve el respeto entre docentes y estudiantes?	93
GRÁFICO N° 27. Ante los actos de indisciplina ¿Qué hace tu docente?	94
GRÁFICO N° 28. Cuando no haces tus tareas tu docente:	95
GRÁFICO N° 29. Tu docente es:	96
GRÁFICO N° 30. ¿Tu docente te obliga hacer cosas que no te gustan?	97
GRÁFICO N° 31. ¿Cómo te tratan tus docentes?	98

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1	CUESTIONARIO PARA DOCENTES	146
ANEXO N° 2	CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES	148
ANEXO N° 3	LISTA DE COTEJO	150
ANEXO N° 4	FOTOGRAFÍAS.....	151

INTRODUCCIÓN

En una institución educativa intervienen diferentes actores, tales como los estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo. La comunicación asertiva entendida como la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos e ideas de manera adecuada y las relaciones interpersonales entendidas como aquellas interacciones que se refieren al trato, contacto y comunicación que se establecen entre las personas, son una búsqueda de convivencia positiva.

Sin embargo, en la práctica, todavía se mantienen en vigencia los procesos educativos tradicionales, donde las relaciones educador-educando, se basan en un falso respeto, obediencia incondicional y el uso de una comunicación inapropiada, son relaciones verticales basadas en el miedo y en una concepción equivocada del docente superior omnipotente y el estudiante débil e inferior.

Es importante tomar en cuenta que en el proceso de la comunicación la escucha activa ocupa un lugar primordial. Para poder dar una respuesta asertiva es indispensable escuchar al interlocutor. Saber conversar es sinónimo de saber escuchar.

Todo lo dicho anteriormente, se traduce como comunicación asertiva tomar en consideración el punto de vista ajeno, respetar su parecer aun cuando este sea distinto; manifestar opiniones sin temor a diferentes situaciones que se presenten. Su esencia radica en la habilidad para intercambiar mensajes, haciéndolo de forma honesta, respetuosa, directa y oportuna.

Es la manera adecuada en como el docente, ejerce influencia positiva sobre el comportamiento de sus estudiantes. La comunicación asertiva, nos permite sentirnos cómodos, pues nos ofrece una alternativa apropiada para enfrentar situaciones interpersonales conflictivas como: Rechazar una petición, expresar desaprobación personal, ofrecer o recibir un halago, defender sus ideas, solicitar y exigir.

No obstante, las relaciones interpersonales basadas en la comunicación y el diálogo desde una equidad y horizontalidad son muy importantes en los estudiantes, porque necesitan estabilidad para sentirse seguros y crecer armónicamente. Por ello es que el docente deberá ir abriendo espacios de decisión autónoma en los estudiantes.

No se trata de que en la escuela el estudiante adquiera contenidos de manera repetitiva, sino más bien que adquiera habilidades para que sea capaz de enfrentarse y adaptarse a situaciones diferentes, donde la escuela debería ser el ámbito más adecuado para que los estudiantes puedan desarrollar sus capacidades.

El docente, por tanto, debe convencerse de que solamente conseguirá enseñar y tener una relación óptima con sus estudiantes a través de un ambiente de amistad, basado en el diálogo y la comunicación asertiva con sus estudiantes. Estimulándoles de esta manera a expresar sin temores, con confianza y libertad sus sentimientos, pensamientos y experiencias adecuadamente.

A partir de todo lo expuesto anteriormente se ha desarrollado la presente investigación, con el propósito de describir y analizar la importancia que tiene la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes.

Esta investigación ha sido estructurada de la siguiente manera:

Capítulo 1: Presentación de la investigación, comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, hipótesis, variables y la operacionalización de variables.

Capítulo 2: Marco metodológico, donde se detalla el tipo de investigación, diseño de la investigación, población o universo, muestra, el tipo de muestra, etapas de la investigación y los métodos de la investigación.

Capítulo 3: Marco contextual, se realiza una descripción socioeconómica, cultural y educativa, del contexto en el que se desarrolló la investigación, es decir, se

mencionan las características de la zona, de la Unidad Educativa, profesores, estudiantes y personal administrativo.

Capítulo 4: Marco teórico, compuesto por las bases teóricas y los referentes teóricos sobre el tema.

Capítulo 5: Presentación y análisis de los resultados de la investigación, se expone la información obtenida, la misma que fue procesada y organizada en gráficos estadísticos, paralelamente se presenta la interpretación de los datos.

Capítulo 6: Conclusiones y recomendaciones, aporta una síntesis de los hallazgos obtenidos, así como las sugerencias para la solución de la situación problemática encontrada.

Capítulo 7: Propuesta, se presentan alternativas de solución, se presentan dos alternativas, un módulo instruccional para el tema de la comunicación asertiva y el otro es la intervención pedagógica para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes.

El trabajo finaliza con la bibliografía y los anexos, donde se presenta la información complementaria a la investigación.

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La comunicación es la necesidad básica y primordial del ser humano, que se constituye en el vehículo universal de intercambio entre cualquier persona; de allí la incidencia de la comunicación tanto en lo individual como en lo colectivo en todas las actividades realizadas por los seres humanos. Siendo fundamental en la educación.

El desarrollo de la comunicación es fundamental entre quienes integran el sistema educativo, porque permite que tanto el docente como el estudiante puedan crear un ambiente de diálogo, escuchando opiniones, ideas, inquietudes, intereses, fortaleciendo de esta manera sus conocimientos y competencias.

La comunicación interpersonal constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia humana; es una dimensión a través de la cual se reafirma la condición de seres humanos. La persona capaz de mantener una comunicación interpersonal asertiva, que contribuya al bienestar y calidad de vida de sí misma y de los demás. La condición de ser social, hace a los sujetos partícipes de las relaciones interpersonales y de la comunicación, desde el momento mismo de su nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo, van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

Gran parte del tiempo de los individuos está comprometido en las comunicaciones interpersonales, la mayoría de sus necesidades se satisfacen a través de las relaciones con otras personas; estas interacciones dependerán mayormente de la capacidad y habilidad para comunicarse de manera efectiva.

La comunicación es compleja y está propensa a sufrir interrupciones en cuanto a su fluidez. Existen un sin número de barreras que impiden su efectividad. Es por ello, que hoy existe una gran discusión en relación a la finalidad de la misma.

Asimismo, la capacidad de comunicarse de manera asertiva, de dialogar, de escuchar, respetar los derechos del otro se hace cada día más difícil. La asertividad permite expresar sentimientos, ideas y opiniones, de manera libre, clara y sencilla, en el momento justo y a la persona indicada, se basa en valores humanos que pueden ser beneficiosos para las relaciones interpersonales, teniendo la habilidad necesaria para desenvolverse de una manera óptima en un medio social y laboral regulado por normas sociales.

El sector educativo no está al margen de dicha realidad. Muchas veces se ve inmerso dentro de situaciones en las cuales la comunicación no es la más apropiada para desarrollar con éxito el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En el caso de la unidad educativa “Tiahuanacu A” del municipio de Tiahuanacu, se observó que este tipo de comunicación es pobre, o que son practicadas de manera discontinua, lo cual desfavorece la relación docente-estudiante y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En la institución objeto de nuestro estudio, se hace evidente la existencia de barreras que dificultan el sano desenvolvimiento de las relaciones interpersonales, factores como la comunicación pasiva, la falta de empatía, el no escuchar, la tendencia a juzgar, entre otros, impiden mantener la sensación de equilibrio que se anhela obtener en toda interacción.

Predominando una comunicación pasiva empleada por el docente en el desarrollo de las materias, o en algunos casos una comunicación agresiva para reprimir a los estudiantes por comportamientos inadecuados que mostraban, y una relación vertical con sus estudiantes donde generalmente se ve que el docente se limita a desarrollar las clases sin importar el cómo están asimilando el tema.

Por otra parte los docentes no muestran una predisposición para mantener una comunicación asertiva con sus estudiantes, donde puedan llegar a consensuar la manera de trabajar en un ambiente adecuado y armónico que beneficie el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, ello se debe, entre otras cosas, a

la poca preparación de los docentes, para establecer una comunicación idónea con los estudiantes.

La falta de una buena comunicación entre los docentes y estudiantes puede incrementar situaciones indeseables, en la que se rompa la armonía, falta de predisposición para el trabajo dentro del aula, apatía, renuncia, rebeldía, desafío a la autoridad y sobretodo bajo rendimiento escolar.

Para lograr el pleno desarrollo de la personalidad, y por ende, el desarrollo de un ser social, es necesario entablar una comunicación asertiva, que no se ubique en los extremos de la pasividad o la agresividad como muchas veces se puede apreciar, y sobre todo a nivel de la docencia. Esto también repercute en el sano crecimiento y formación integral de los estudiantes, quienes tienden a imitar las actitudes que ven en sus docentes.

La comunicación puede convertirse en un serio problema cuando la violencia verbal o indiferencia hacen que los estudiantes se sientan desdichados.

En vista de lo antes planteado, se hace necesaria la promoción del mejoramiento de la comunicación entre los docentes y estudiantes, para que de esta forma, los estudiantes resulten beneficiados en sus relaciones interpersonales así como en su proceso de formación.

Es por ello, la necesidad de realizar esta investigación sobre la comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre los docentes y estudiantes. En el entendido de que es importante el empleo de una comunicación asertiva dentro del ámbito educativo; para así influir de manera positiva en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

1.2 Formulación del problema

¿Los docentes de la U.E. Tiahuanacu “A” utilizan como estrategia la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales con sus estudiantes de 5to y 6to de primaria?

1.2.1 Preguntas secundarias

- ¿Cuáles son los elementos asertivos presentes en las relaciones interpersonales entre los docentes-estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”?
- ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre los docentes-estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”?
- ¿El uso de la comunicación asertiva como estrategia incide en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes de la U.E. Tiahuanacu “A”?
- ¿Las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes inciden en el rendimiento académico de los estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el uso de la comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”.

1.3.2 Objetivo específico

- Identificar los elementos de la comunicación asertiva presentes en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”, mediante la lista de cotejo.

- Describir cómo son las relaciones interpersonales entre los docentes-estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”, mediante la observación.
- Analizar la incidencia del uso de la comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes de la U.E. Tiahuanacu “A”, a través de la revisión bibliográfica.
- Explicar la incidencia de las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes en el rendimiento académico de los estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”, a través de las calificaciones obtenidas.
- Elaborar un módulo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes.

1.4 Hipótesis

HI: Los docentes de la U.E. Tiahuanacu “A” sí utilizan la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales con sus estudiantes de 5to y 6to de primaria.

HO: Los docentes de la U.E. Tiahuanacu “A” no utilizan la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales con sus estudiantes de 5to y 6to de primaria.

1.5 Variables

Variable Independiente: Comunicación asertiva.

Variable Dependiente: Relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes de 5to y 6to de primaria de U.E. Tiahuanacu “A”.

1.6 Operacionalización de variables

TABLA Nº 1. Operacionalización de variables

variable	Definición conceptual	Dimensión.	Indicadores	Medidores	Instrumento
Comunicación Asertiva	Es una forma de comunicación que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos (tanto verbal como no verbal), en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.	Psicológica	Demostración de sentimientos.	Afecto Confianza Respeto Empatía	Cuestionario y lista de cotejo
		Educativa	Estilos de comunicación	Pasivo Asertivo	
			Estilos de comportamiento.	Agresivo	
Relaciones Interpersonales entre docentes-estudiantes	Las relaciones interpersonales, son el conjunto de necesidades de la persona que solo en grupo y a través del grupo pueden ser satisfechas. Toda persona, al entrar en un grupo se preocupa inicialmente por la inclusión, para luego por el control y, finalmente, intenta satisfacer sus necesidades de afecto. Docentes: los docentes en su mayoría viven en la ciudad de la paz y algunos en el mismo municipio. Estudiantes: la mayoría vive en el pueblo y otros en las comunidades aledañas al pueblo, la mayoría de los padres se dedican a la agricultura y ganadería y otros en trabajos informales.	Proceso social	Inclusión.	Integración Comunicación Receptividad	
			Control.	Influencia Responsabilidades Actividades	
			Afecto.	Estimación.	

Fuente: Elaboración propia, 2016

1.7 Justificación

La acción educativa se considera como un proceso que debe llevar inmerso una buena comunicación y excelentes relaciones interpersonales para asegurar la calidad de la educación mediante el desarrollo de actividades dirigidas al logro de los objetivos institucionales, en donde no solo se atiendan los aspectos técnicos sino, se considere el talento humano como elemento primordial del proceso de enseñanza aprendizaje.

Por ello, ambos elementos: comunicación asertiva y relaciones interpersonales son fundamentales en el funcionamiento de las instituciones educativas. Por consiguiente, es de vital importancia destacar la necesidad de mejorarlas, con ello garantizar cambios favorables en el nivel de participación de todos los involucrados en la tarea educativa, de tal manera que garantice que los estudiantes se vayan formando de manera integral y que se desarrollen en un ambiente de confianza y seguridad.

La comunicación asertiva, como medio para lograr una comunicación eficaz, se basa en valores humanos que pueden ser beneficiosos para las relaciones interpersonales. Una vez que los docentes comprendan realmente las metas, derechos y comportamientos asertivos, apreciarán con prontitud su valor en promover el desarrollo de conceptos saludables de la estima personal y la habilidad interpersonal efectiva.

Así mismo es necesario, comprender la comunicación como proceso de producción e intercambio de sentido.

Es importante hacer notar a los docentes que las relaciones interpersonales pueden servir como herramientas para lograr una comunicación más apropiada con sus estudiantes.

Cabe destacar, que las pocas o malas relaciones interpersonales son problemáticas estudiadas en los contextos escolares que repercuten negativamente en el rendimiento escolar, en lo personal, familiar y en el ámbito

social del estudiante. El uso de la comunicación asertiva como estrategia para mejorar dicha relación en la institución, es un camino a seguir y por lo tanto rige esta investigación; toda vez que es una alternativa factible de poner en funcionamiento, para tratar de solucionar o por lo menos minimizar la carencia, necesidad o dificultad que ocasiona esta problemática.

La investigación puede contribuir a que los docentes reflexionen sobre la labor educativa, el rol que deben desempeñar, como así también valoren y conozcan la incidencia e importancia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales, con la finalidad de prevenir futuros problemas y/o brindar alternativas en los casos que existan dificultades en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes.

Asimismo, el estudio se justifica plenamente desde varios puntos de vista: Teórico, debido a que tiende a suministrar conocimientos relacionados con comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, las cuales enriquecen la cultura profesional de los integrantes del proceso educativo.

De igual forma, se justifica a nivel práctico, porque ofrece lineamientos investigativos con respuestas a un problema real en el ámbito educativo, sirviendo a su vez de base para otros investigadores preocupados por la problemática planteada. Asimismo, beneficia de manera directa a la institución educativa, pues aportará recomendaciones que permitirán mejorar tanto la comunicación asertiva como las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes.

Desde el punto de vista metodológico, este estudio se justifica porque constituye un antecedente directo para futuras investigaciones que puedan estar dirigidas al estudio de estas variables en otras instituciones, por lo tanto, sus resultados pueden constituir un referente para comparar la realidad de las instituciones educativas en contextos locales, regionales, así como nacionales.

A nivel social, se justifica puesto que plantea la necesidad de reorientar el proceso comunicacional como un recurso para optimizar las relaciones interpersonales, en

su cotidianidad, así como fomentar los valores de respeto, compañerismo entre docentes y estudiantes de la institución educativa.

Finalmente, se justifica a nivel académico por cuanto el mejoramiento del proceso comunicacional en la institución educativa fortalecerá no sólo las relaciones interpersonales sino que permitirá la ejecución de círculos de reflexión en los cuales se compartan experiencias y saberes, los cuales propiciarán la optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje, en consecuencia, la calidad educativa.

En síntesis, la justificación dada permite concertar que este estudio reviste importancia y relevancia.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es de carácter DESCRIPTIVO ya que “Los estudios descriptivos pretenden únicamente medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (Hernández, 2006, pág. 102)

Es descriptiva porque no busca establecer relaciones de causalidad entre las variables de estudio, sino que estudia el uso de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

2.2 Diseño de la investigación

El diseño metodológico es de carácter NO EXPERIMENTAL-TRANSECCIONAL

No experimental, ya que “se realiza sin manipular deliberadamente variables (...) es observar fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para después analizarlos” (Hernández, 2006, pág. 205)

Transeccional, porque “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, 2006, pág. 208)

El diseño de investigación corresponde a un estudio no experimental transeccional, ya que no se manipularan las variables y que la recolección de los datos se dará en un momento dado.

El diseño de la investigación se organiza de la siguiente manera:

Fase 1.- Identificación del tema para realizar el trabajo de investigación.

Fase 2.- Redacción de la matriz de investigación: formulación del problema, objetivos, hipótesis y metodología.

Fase 3.- Búsqueda bibliográfica del sustento teórico.

Fase 4.- Selección de la población y la muestra de la investigación.

Fase 5.- Elaboración de los instrumentos para la recolección de la información.

Fase 6.- Aplicación de los instrumentos.

Fase 7.- Sistematización de la información.

Fase 8.- Análisis e interpretación de la información.

2.3 Métodos de la investigación

La investigación se basa en los siguientes métodos: descriptivo, analítico y deductivo.

El método descriptivo permite: describir, analizar, examinar, sustentar e identificar las características de la investigación.

El método descriptivo tiende a conocer y evaluar aspectos, dimensiones o componentes del tema. Su propósito es describir variables, y analizarlos su incidencia o componentes en un momento dado.

El método analítico implica el análisis, la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Se apoya en que para conocer un fenómeno es necesario descomponer en partes.

El método deductivo va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquel que parte de los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir, parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlos a casos individuales y comprobar así su validez.

2.4 Población o universo

La población está constituida por los docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Tiahunacu "A", del municipio de Tiahunacu con los niveles de educación inicial (pre kínder y kínder) y primaria (1º a 6º)

En el nivel inicial existen 38 estudiantes divididos de la siguiente manera:

Pre kínder: 7 niños y 4 niñas

Kínder: 14 niños y 13 niñas

En el nivel primario existen 178 estudiantes divididos de la siguiente manera:

Primero: 17 niños y 13 niñas

Segundo: 18 niños y 16 niñas

Tercero: 7 niños y 15 niñas

Cuarto: 19 niños y 13 niñas

Quinto: 19 niños y 18 niñas

Sexto: 10 niños y 13 niñas

El plantel docente está conformado por 15 docentes divididos de la siguiente manera:

Nivel inicial: 2

Nivel primaria: 13

Cabe señalar que cada aula tiene un solo docente quien se encarga de enseñar todas las materias, a excepción de música, educación física y religión, áreas que cuentan con docentes de especialidades quienes están encargados de enseñar a todos los paralelos.

2.5 Muestra

La población está delimitada a 60 estudiantes correspondientes a 5to y 6to de primaria y 6 docentes correspondientes a 5to A, 5to B y 6to y profesores de música, religión y educación física de la unidad educativa Tiahunacu A.

- 5to A: 18 estudiantes
- 5to B: 17 estudiantes
- 6to: 23 estudiantes

2.5.1 Tipo de muestra

2.5.2 Muestra no probabilística

Según Hernández, y otros (2006) dice:

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra (...) depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde luego, las muestras obedecen a otro criterio de investigación. (pag, 241)

La muestra no probabilística no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación, las muestras tomadas obedecen a criterios de la investigación.

2.6 Técnicas e instrumentos de la investigación

2.6.1 Técnicas

Corresponde a “distintas maneras de obtener los datos que luego de ser procesados, se convertirán en información. Entre estas se tiene: la observación (participante y no participante), la encuesta, la entrevista y la discusión grupal” (Arias F. 1999, Pág., 69)

2.6.1.1 La observación

“Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidas” (Arias F. 1999, Pág., 69)

Para el desarrollo de la investigación se realizaron observaciones directas simples y participativas estructuradas en las aulas, mientras se desarrollaban las jornadas diarias de actividades.

2.6.1.2 La encuesta

“Esta técnica consiste en recopilar información sobre una" parte de la población denominada muestra,...la información recogida podrá emplearse para un análisis

cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o imprecisa.”(Rojas R. 1999, Pág., 221)
Esta técnica permitió obtener información que facilitó la orientación y el desarrollo de la investigación, fue aplicada a los docentes y a los estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”

2.6.2 Instrumentos

“Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias F. 1999, Pág., 69)

Los instrumentos que se emplearon en esta investigación fueron:

2.6.2.1 La lista de cotejo

“Es un instrumento estructurado que registra la ausencia o presencia de un determinado rasgo, conducta o secuencia de acciones. La lista de cotejo se caracteriza por ser dicotómica, es decir, que acepta solo dos alternativas: si, no; lo logra, o no lo logra, presente o ausente entre otras cosas”
(<http://www.fs.mineduc.cl/Archivos/infoescuelas/documentos/15503/reglamentodeEvaluación15503.pdf>)

La lista de cotejo consta de 15 características las mismas se convierten en aspectos a observar con dos alternativas de respuesta el SI y el NO. Se utilizó con el fin de conocer aspectos relevantes sobre la existencia de la comunicación asertiva entre docentes-estudiantes y las relaciones interpersonales entre las mismas. Dentro de los cuales se observaron aspectos como el trato, la mirada fija del docente al interactuar con sus estudiantes, el uso adecuado de la voz, entre otros. Estas observaciones fueron realizadas dentro de las aulas, las observaciones se realizaron los días: lunes, martes, miércoles y jueves con una duración de dos horas.

2.6.2.2 El cuestionario

“...es un instrumento o formato en papel contenido de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto-administrativo porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (Arias F. 1999, Pág., 69)

Se realizó dos cuestionarios, uno para los docentes y el otro para los estudiantes. El cuestionario para los docentes consta de dos partes el primero está relacionado con aspectos personales como ser: el sexo, edad, nivel académico y años de servicio, y la segunda parte relacionado a aspectos académicos del docente con 12 preguntas cerradas para determinar el uso de la comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes.

El cuestionario para los estudiantes consta de 11 preguntas cerradas con 3 opciones de respuesta y una que tiene la opción de rellenado.

para conocer y comprender desde el ambito cuantitativo y cualitativo el uso de la comunicación asertiva en la relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes.

2.7 Validación de los instrumentos

Previo a la aplicación de los instrumentos, se hizo una revisión por parte del tutor quien hizo el papel del encuestado respondiente el cuestionario, tanto de los docentes como de los estudiantes, al mismo tiempo corrigiendo el enunciado de las preguntas las cuales tenían que estar en el lenguaje del estudiante, términos familiares, y además sugirió nuevos ítems de pregunta para la obtención de la información requerida.

En el cuestionario inicial se formularon 15 preguntas cerradas. De las cuales a través de la revisión del tutor se optó por excluir algunas preguntas y algunas tuvieron que ser reformuladas para su aplicación final.

Preguntas excluidas:

- ¿El docente te recibe y despide de la siguiente manera?
 - a) Un beso ()
 - b) Un abrazo ()
 - c) Sonrisas ()
 - d) Ninguna ()

- Cuando existe un problema en el aula ¿Cuál de los siguientes aspectos aplica el docente?
 - a) La comunicación ()
 - b) La disculpa ()
 - c) Abrazos ()
 - d) No hace nada ()
- ¿De qué forma tu docente promueve el cumplimiento de las tareas asignadas?
 - a) Recompensas ()
 - b) Expresiones de felicitaciones ()
 - c) Afectos físicos ()
 - d) Otras (.....)
- ¿Qué tipo de experiencias cotidianas utiliza el docente para ejemplificar los contenidos en clases?
 - a) Sucesos del día ()
 - b) Historias de otras personas ()
 - c) Historias familiares ()
 - d) Ningunas ()

Pregunta modificada:

¿El docente utiliza los abrazos, besos, conversaciones amistosas como demostración de cariño en el transcurso de las clases?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Nunca ()

¿El docente utiliza conversaciones amistosas como demostración de cariño en el transcurso de la clase?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Nunca ()

En cuanto al cuestionario para los docentes no se hicieron ninguna modificación, la misma consta de dos partes, la primera parte referido a aspectos personales y profesionales y la segunda parte referido a aspectos académicos del docente.

CAPÍTULO III

MARCO CONTEXTUAL

3.1 Identificación externa

La Unidad Educativa Tiahuanacu “A” se encuentra ubicado en el municipio de Tiahuanacu a 75 km. De la ciudad de La Paz, en la entrada a la plaza , en el lugar denominado ex Kala Uta casi al frente del cementerio del municipio y a escasos pasos del centro arqueológico de Puma Punku.

3.2 Aspecto legal

El año de creación de la Unidad Educativa Tiahuanacu “A” data de ya casi cien años, pero la fundación formal es del 16 de Julio de 1920, los primeros niveles con los que contaba eran de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto era una educación de multigrado con un solo docente el Sr. Edmundo Nogales, claro está que esta educación solo estaba enmarcado a quienes podían acceder a ellas y no a toda la población.

La unidad educativa cuenta con una resolución Secretarial N° 77 del 5 de Noviembre de 1993.

“RESOLUCIÓN SECRETARIAL N° 77.....La Paz, noviembre, 5 de 1993

VISTOS Y CONSIDERANDOS.

El memorial presentado por el Prof. Luis Bacarreza Salazar, asociación de padres de familia y la comunidad en general, solicitando la resolución ministerial que legalice el funcionamiento y la nominación de la Escuela Fiscal Mixta “TIAHUANACU”

Que los informes emitidos por las autoridades educativas del distrito de La Paz establecen que la Escuela Mixta “TIAHUANACU”, viene cumpliendo sus actividades escolares desde hace 50 años, en forma continua y eficiente.

Que el antes mencionado establecimiento educativo no obstante el tiempo de servicios prestados a la educación nacional, hasta la fecha no cuenta con un instrumento legal que garantice su funcionamiento.

Que para fines consiguientes y en atención a la documentación que se acompaña en obrados, es necesario dictar el instrumento legal pertinente: por tanto:

SE RESUELVE:

Legalizar y nominar el funcionamiento de la Escuela Fiscal Mixta "TIAHUANACU" de la localidad del mismo nombre, provincia Ingavi del distrito Escolar de La Paz.

Regístrese, hágase saber y cúmplase.-

Fdo.- Prof. Sergio Medina Baspineiro. SECRETARIO NACIONAL DE EDUCACION a. i.

Fdo.- Lic. Demetrio Reynolds López. SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN URBANA. M.E.C.

Es copia fiel del original. La Paz, 8 de noviembre de 1993.--"

Fuente: (Dirección de la unidad educativa)

3.3 Aspecto pedagógico

En cuanto al aspecto pedagógico se puede señalar que la Unidad Educativa viene cumpliendo desde 1946 las normas emitidas por el Ministerio de Educación desde sus planes y programas para la aplicación en las escuelas, también se van desarrollando en la actualidad una serie de capacitaciones a los docentes para que la educación desde nuestros tiempos tenga, más un carácter descolonizador y de recuperación de los saberes de nuestros antepasados más aun por tratarse de una Unidad ubicada en los lugares mismos de una civilización tan milenaria como la Tiwanacota.

3.4 La infraestructura

En cuanto a la infraestructura de la Unidad Educativa esta cuenta con una superficie de 9047,23 m²., un área edificada de 1290,49 m²., un área de esparcimiento de 828,5 m²., y un área por construir de 6928,24 m².

La Unidad Educativa está equipada con lo necesario para realizar una educación de calidad cuenta con luz, agua, mobiliario como: sillas, mesas, estantes, pizarras,

libros, material deportivo, etc. Aunque la mayoría de los mismo con el pasar de los tiempos se encuentran en mal estado.

3.5 Aspectos administrativos

3.5.1 Órgano de gobierno

- El Director está a la cabeza
- Consejo Educativo
- Los Docentes
- La portera

3.5.2 Equipo de docentes

Los docentes están organizados por comisiones de trabajo de acuerdo a la actividad a desarrollar, se tienen cuatro comisiones:

1. Comisión de infraestructura: encargado de velar y gestionar el arreglo de las aulas y el correspondiente equipamiento de las mismas.
2. Comisión pedagógica: encargado de programar seminarios talleres de permanente capacitación para los docentes.
3. Comisión social y cultural: encargado de organizar y festejar toda clase de eventos de índole social, cultural y las correspondientes fechas cívicas.
4. Comisión deporte: encargado de fomentar la práctica del deporte.

3.6 Datos estadísticos de estudiantes y docentes de la unidad educativa.

Estudiantes matriculados

TABLA N° 2. Estudiantes Matriculados

GRADOS	INSCRITOS		
	VARONES	MUJERES	TOTAL
NIVEL INICIAL EN F.C			

PRE KINDER	7	4	11
KINDER	14	13	27
SUB TOTAL	21	17	38
NIVEL PRIMARIA C.V			
PRIMERO	17	13	30
SEGUNDO	18	16	34
TERCERO	7	15	22
CUARTO	19	13	32
QUINTO	19	18	37
SEXTO	10	13	23
SUB TOTAL	90	88	178
TOTAL	111	105	216

Fuente: Dirección Distrital del municipio de Tiahuanacu

Docentes de la Unidad Educativa

TABLA N° 3. Plantel docente

GRADOS	DOCENTES
NIVEL INICIAL	2
NIVEL PRIMARIA	13
TOTAL	15

Fuente: Dirección Distrital del municipio de Tiahuanacu

La Unidad Educativa Tiahuanacu “A” cuenta con un total de 216 estudiantes matriculados, divididos cada nivel en dos paralelos a excepción de tercero y sexto las cuales funcionan con un solo paralelo. La Unidad Educativa cuenta con 15 docentes, 2 que corresponden al nivel inicial en formación comunitaria y 13 en el nivel primario comunitario vocacional.

CAPÍTULO IV

MARCO TEÓRICO

4.1 Antecedentes de la investigación

Carrasco, A. (2006). Programa de capacitación en comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales en operadores de línea confidencial 800104646. Tesis de grado para obtener la licenciatura en psicología. UMSA. La Paz-Bolivia.

Esta investigación plantea que si se logra mantener una comunicación asertiva entre los operadores de la línea confidencial, esto influirá de manera positiva en las relaciones interpersonales entre ellos. Se trata de una capacitación personalizada, grupal y continua en las habilidades de la comunicación asertiva, fortaleciendo aspectos positivos para mejorar las relaciones interpersonales.

Con el trabajo se demostró que la comunicación asertiva puede influir en las relaciones interpersonales y que esta relación se mantiene constante. Concluye que la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los operadores significativamente

Salinas, S. (2011). Programa de orientación en comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales y prevenir la manifestación de actitudes violentas en la familia, dirigido a adolescentes de 15 a 17 años y padres de familia del colegio “Pablo Iturri Jurado”, de la ciudad de La Paz.

Los resultados del presente proyecto permitieron deducir que, emplear la asertividad en la comunicación produce relaciones interpersonales más saludables, donde los adolescentes aprenden que cada persona se responsabiliza de lo que expresa y de forma como lo hace, acepta y respeta sus derechos y los derechos de los demás personas y por tanto, evita conductas inapropiadas como la agresión, la intimidación y la manipulación.

4.2 Bases teóricas

Debido a que el tema posee una amplia gama de matices y teóricas, en las que existen diferentes campos de investigación que estudian la problemática, tales

como la psicología, psiquiatría y la educación. A continuación se enuncian los elementos teóricos que sustentan esta investigación.

4.2.1 Teoría humanista: Carl Rogers (1952)

El enfoque de Carl Rogers está centrada en la personalidad o el cliente, como se lo denomina en psicoterapia, y esto significa que la persona que requiere ayuda no es un ser dependiente sino una persona responsable, capaz de tomar decisiones que conscientemente o inconscientemente van a regular o controlar los pensamientos, sentimientos o comportamientos propios o de otros individuos.

Rogers, C. (1997) dice:

La terapia consiste básicamente en experimentar la inadecuación de viejas maneras de percibir de manera más exacta y adecuada, y en reconocer las relaciones significativas existentes entre las percepciones. En un sentido preciso y significativo, la terapia es el diagnóstico, y este es un proceso que se desarrolla en la experiencia del cliente, más que en el intelecto del clínico. (pág. 197)

La “terapia centrada en el cliente” es ante todo una psicoterapia de la libertad y la responsabilidad de la persona. El hombre es libre y responsable de sí mismo, de forma que cuando los psicoanalistas o los conductistas dirigen el curso de la terapia está faltando el respeto a su cliente, considerándolo incapaz, inmaduro, no como una persona libre y capaz que lleva en su interior la solución de los problemas. Así, la relación terapéutica debe ser la “no relación”; el psicoterapeuta debe ser la “no persona”, de forma que el cliente, por primera vez en su vida, se encuentra con una situación en la que se dan las condiciones para que crezca libremente como persona.

El segundo énfasis de la terapia rogeriana está en la empatía. El terapeuta debe crear un clima en donde se produzca la unión de los campos fenoménicos del terapeuta y el cliente. Por tanto, el terapeuta debe tener la habilidad de renunciar por completo a su propio marco valorativo, a su propia forma de ver las cosas, y adoptar por completo el punto de vista del cliente. El terapeuta debe convertirse en

el cliente. (Para ello puede ayudarse de una serie de técnicas, la más popular de las cuales es la “técnica del reflejo del sentimiento” o “técnica del espejo”, mediante la cual el terapeuta se limita a reflejar lo que el cliente le está expresando, afín de que el cliente, viéndose en el otro (el terapeuta), obtenga un “insight”, una idea fiel de sí mismo. La técnica es tan simple que ha dado lugar a “terapeutas computarizados”).

La última de las claves de la terapia rogeriana, derivada de la anterior, consiste en la aceptación incondicional del cliente. El terapeuta no debe juzgar ni valorar absolutamente nada del cliente, ni positiva ni negativamente. Se ha de aceptar a la persona tal y como es, independientemente de lo que sea. No debe haber ni una crítica, ni una alabanza, la neutralidad debe ser total. El terapeuta debe limitarse a comprender, a querer al cliente tal y como es, sin ningún tipo de interpretación moral, de forma que la persona, por primera vez en su vida, se encuentra en una relación en la que no es juzgado, y en donde el amor (de una persona tan socialmente significativa como es el terapeuta) lo obtiene independientemente de juicios externos y de forma dependiente sólo de sí mismo.

Planteo nuevos retos en el aprendizaje de la libertad, limitada por las relaciones de poder establecidas en las prácticas terapéuticas y educativas tradicionales. Cree fundamental y radicalmente en la persona y en sus posibilidades

El autor también sustenta que la educación está centrada en el estudiante y la insistencia en la individualización y personificación del aprendizaje han sido algunos de los mensajes que más han influido en la práctica docente de todos los niveles.

Su teoría se vincula directamente con el tema en cuestión ya que plantea la maduración de la persona al límite que pueda tomar decisiones y tener mejor interrelaciones personales perfeccionando la comunicación. Tomando en consideración las condiciones que presenta el autor para lograr una persona independiente, segura de sí misma e integralmente operativa en su entorno escolar.

4.2.2 Teoría del aprendizaje significativo según David Ausubel (1976)

Ausubel, D. (1976), centra su interés en el estudio de los procesos de pensamiento y de las estructuras cognitivas.

Ausubel plantea que el aprendizaje del estudiante depende de la estructura cognitiva previa que se relaciona con la nueva información.

Los principios de aprendizaje propuestos por Ausubel, ofrecen el marco para el diseño de herramientas metacognitivas que permiten conocer la organización de la estructura cognitiva del educando, lo cual permitirá una mejor orientación de la labor educativa, y que el aprendizaje del estudiante no comience de cero, ya que los estudiantes tienen una serie de experiencias y conocimientos que afectan su aprendizaje y pueden ser aprovechados para su beneficio.

Si tuviese que reducir toda la psicología educativa a un solo principio, enunciaría este: “El factor más importante que influye en el aprendizaje es lo que el estudiante ya sabe. Averígüese esto y enséñese consecuentemente.” (Ausubel, 1976, pág. 6)

Esto quiere decir que en el proceso educativo, es importante considerar lo que el individuo ya sabe de tal manera que establezca una relación con aquello que debe aprender. Este proceso tiene lugar si el educando tiene en su estructura cognitiva conceptos, estos son: ideas, proposiciones, estables y definidos, con los cuales la nueva información puede interactuar.

El autor mencionado propone estructurar y secuenciar la enseñanza a partir de jerarquías conceptuales. Esto se fundamenta en el carácter jerárquico que tiene la estructura cognitiva. En su opinión, hay unos procesos de diferenciación progresiva de conocimientos en el aprendizaje significativo. La secuencia de contenidos a partir de las jerarquías se establecen en tres niveles: conceptos más generales, conceptos intermedios que se derivan de los anteriores y conceptos más específicos. Los primeros incluyen a los segundos y esto a los terceros en una estructura jerárquica.

Para llegar al aprendizaje significativo deben intervenir a la vez tres elementos: el estudiante que aprende, el contenido que es objeto de aprendizaje y el profesor que promueve el aprendizaje del estudiante, es decir, los elementos que constituyen el triángulo interactivo. Es en las interrelaciones entre estos tres elementos donde hay que buscar la explicación del aprendizaje.

4.2.3 Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura (1965)

El aprendizaje social (que también recibe los nombres de aprendizaje vicario, aprendizaje observacional, imitación, modelado, o aprendizaje cognitivo social) es el aprendizaje basado en una situación social en la que, al menos, participan dos personas: el modelo, que realiza una conducta determinada, y el sujeto, que realiza la observación de dicha conducta y cuya observación determina el aprendizaje.

El aprendizaje social es la base de la transmisión cultural puesto que permite que las habilidades adquiridas por algún miembro de la comunidad puedan transmitirse al resto, sin que sea preciso que cada uno las adquiera a partir de su propia experiencia.

De tal manera que, la teoría de Bandura, A. (1965) se relaciona de forma directa con esta investigación, debido a que muchas de las conductas violentas (agresiones verbales) son aprendidas por la observación e imitación de su entorno. Tomando como modelo los padres, educadores, los amigos y hasta los héroes de la televisión. En definitiva las conductas dependen del ambiente, así como de los factores personales (motivación, atención y retención).

4.2.4 El neoconductismo de Skinner B.F.

El condicionamiento operante, llamada también instrumental y hoy en día, análisis experimental de la conducta (AEC) desarrollado por el psicólogo neoconductista Skinner, B.F.

Mejía Adriana (2011) dice:

El condicionamiento operante de Skinner resulta ser una teoría muy eficaz en el ámbito educativo ya que tiene claramente identificados los principios que pueden hacer posible el comportamiento (aprendizaje) que se espera adquiera el individuo. En la escuela se estimula fuertemente el principio de reforzamiento, pues dicho espacio favorece su uso a través de premios, reconocimientos o exoneraciones de deberes o acciones que los estudiantes perciben como desagradables (realizar exámenes, por ejemplo). (Pág. 53)

Skinner, B.F. al poner de manifiesto a través de su condicionamiento operante que la conducta humana es manipulable, logró que su teoría fuera introducida en la educación para el proceso enseñanza-aprendizaje.

Los educadores tienen una marcada influencia de la teoría conductista operante, ya que para ellos el comportamiento de los estudiantes es una respuesta a su ambiente pasado y presente, en la cual todo ese comportamiento es aprendido. Por lo tanto, cualquier problema de conducta es el reflejo de los refuerzos que dicho comportamiento ha tenido.

Como la teoría de los refuerzos tiene que ver con el control de las conductas, los docentes deben proveer a los educandos un ambiente adecuado para el refuerzo de las conductas no deseadas que el estudiante no tenga en el aula, pueden ser modificadas utilizando los principios básicos del condicionamiento.

4.2.5 Teoría de la comunicación de Wilbur Schramm (1963)

Schramm, W. define la comunicación como una interacción interpersonal y menciona tres elementos esenciales que exige todo proceso comunicativo:

- 1) **La fuente:** que puede ser una persona o una organización informativa.
- 2) **El mensaje:** que puede tomar cualquier señal que pueda interpretarse.
- 3) **El destino:** que puede ser cualquier persona que entienda las señales que la fuente emita. (<https://es.slideshare.net/mobile/cisstelo/modelo-de-comunicacion-de-schramm>)

Asimismo, el citado autor, maneja un cuarto modelo que dice que si el receptor recibe el mensaje lo descifra y envía otro, entonces da por resultado un proceso dialéctico. En estos procesos o esquemas el autor, se refiere a la comunicación humana, ya sea interpersonal o de grupo y en el que aparece un factor muy importante que es la comunicación de retorno, (feed back), que es la respuesta abierta e inmediata, que no se da en la comunicación de grupo.

Los conceptos de Schramm, W. (1963), mencionan que en la comunicación interpersonal si tanto el emisor como el receptor no ha tenido las mismas experiencias, y no tienen un nivel cultural casi igual el proceso de comunicación es más difícil que se dé. Mientras que en la comunicación colectiva se da el mensaje de un lado y es muy difícil que se dé respuesta inmediata a lo que el emisor envía.

4.3 Elementos conceptuales

4.3.1 Historia de la comunicación humana

Según Ernesto Navarro (2005)

Los inicios de la comunicación entre los hombres se pueden datar desde la prehistoria donde los primeros humanos utilizaban lenguajes arcaicos para comunicarse, también realizaban pinturas que pueden clasificarse como los primeros intentos de una expresión o comunicación escrita.

Las primeras civilizaciones que trasladaron lo oral a lo escrito se situaron en el medio oriente alrededor del 4000 a.c. Los sumerios idearon un tipo de escritura con iconos que representaban conceptos, la escritura cuneiforme. Escribían en tablillas de arcilla con un palo que luego se cocían. Los escribas eran los encargados de esta función, y al existir tanto número de símbolos era un oficio que se tardaba años en dominar.

Posteriormente los egipcios desarrollaron un sistema de escritura basado en unos iconos llamados jeroglíficos. Los egipcios utilizaron como soporte de escritura el papiro, compuesto por fibras de una planta juncosa del Nilo. Los papiros se enrollaban alrededor de un eje de madera formando los volúmenes. (pág. 3)

Poco a poco el idioma fue evolucionando hasta que estos iconos se fueron asociando a sonidos vocálicos con lo que el número de iconos descendió hasta conformar los antiguos alfabetos. Destacan los alfabetos fenicios y griegos.

4.3.2 Definición de la comunicación

Hablar de comunicación es hablar de la interrelación que tiene el ser humano con otro, desde las primeras comunidades humanas, el ser humano ha tenido y siente la necesidad de comunicarse e interactuar en un grupo social para poder resolver los problemas que la vida le va planteando.

La comunicación es una esencia en el ser humano, necesaria para la supervivencia, pues es a través de comunicación que el hombre establece relaciones interpersonales y logra realizarse plenamente, “la comunicación es un proceso básico para la construcción de la vida en sociedad, como mecanismo activador del diálogo y la convivencia entre sujetos sociales”. (Rizo, M. 2007, Pág. 3)

Según Dance (1970), citado por Carlos Ongallo 2007, (Pág.12)

Establece quince componentes distintos en las diversas definiciones estudiadas por el:

TABLA Nº 4. Componentes conceptuales de la comunicación

1. Símbolos/verbal	“Comunicación es el intercambio verbal de un pensamiento o idea.”
2. Conocimiento	“Comunicación es el proceso por el cual entendemos a los demás, y somos entendidos por ellos. Es algo dinámico, en cambio constante adaptable a cada situación o contexto.”
3. Interacción, relaciones, proceso social.	“La interacción, incluso en el nivel biológico, es un tipo de comunicación; de otro modo, los actos comunes no podrían tener lugar.”
4. Reducción de incertidumbre.	“La comunicación surge con la necesidad de reducir la incertidumbre, para actuar con eficacia al defender o fortalecer el ego.”

5. Proceso.	“Comunicación: Transmisión de información, ideas, emociones, conocimientos, etcétera, mediante el uso de símbolos: palabras, imágenes, iconos, gráficos...Es el acto o proceso de transición que usualmente se denomina comunicación.”
6. Transferencia, transmisión, intercambio.	“El hilo conductor parece ser la idea de algo que es transferido de una cosa, o persona, a otra.”
7. Enlace, vínculo.	“Comunicación es el proceso que une partes discontinuas del mundo con otras partes.”
8. Comunalidad.	“La comunicación es un proceso que pone en común a dos o más que eran el monopolio de uno o unos.”
9. Canal, transporte.	“Es el medio de enviar mensajes, ordenes, etcétera mediante teléfono, telégrafo, radio o correo.”
10. Respuesta a un estímulo.	“Comunicación es el proceso de captar la atención de otra persona con el propósito de que responda a un estímulo.”
11. Respuesta/conducta de modificación de respuesta.	“La comunicación es la respuesta discriminante de un organismo a un estímulo determinado.”
12. Estímulos.	“Cada acto de comunicación es visto como una transmisión de información consistente en un estímulo discriminante desde el origen hasta el destino.”
13. Intenciones.	“La comunicación basa su interés en situaciones conductuales en las que una fuente u origen transmite un mensaje a un receptor con intención consciente de influir en sus conductas posteriores.”
14. Tiempo y situación.	“La comunicación es una transmisión de un todo estructurado de un agente a otro.”
15. Poder.	“La comunicación es el mecanismo por el que el poder es ejercido.”

Fuente: Dance, 1970

En el proceso de la comunicación participan varios componentes. Además de facilitar el intercambio de conocimientos, ideas e inquietudes, se exteriorizan emociones y diversas vivencias de la persona, la comunicación es un acto creativo entre dos o más personas, en el que se intercambian ideas, se comparten experiencias; en un espacio que produce el cambio de actitudes y de las formas de ser.

“Proceso mental en el que interactúan un emisor y un receptor para intercambiar ideas, conocimientos, experiencias y sentimientos, a través de un código, un mensaje y un canal adecuado” (De la Torre, 1993, pág. 2)

Según los lingüistas la mejor forma de comunicar es a través de lo que ellos llaman circuito del habla, es decir que:

“La comunicación es un sistema por el cual dos interlocutores se hablan, donde el emisor y el receptor cambian sus funciones, de modo que los dos hablan y los dos escuchan alternativamente estableciéndose la comunicación recíproca” (Ibíd., 33)

Tintaya, P. (1998), dice:

Es importante que los adultos desarrollen una comunicación franca y sincera con los niños y niñas sobre el futuro de éstos, adquieran coraje para escuchar y que, además, la comunicación verbal sea congruente con la comunicación no verbal (gestos, actos, etc.). Es decir, cuando se comunica confianza en las ideas y metas del niño(a), también se la debe mostrar en la experiencia corporal y facial, comunicar a través de la propia conducta o acción el entusiasmo y apoyo respectivo. Solo de esta manera es posible desarrollar una comunicación como fuente de vivencia y reflexiones. (Pag.254.)

El autor menciona la importancia que tiene la relación entre la comunicación verbal y la no verbal, las cuales tienen que ser desarrolladas por los adultos al momento de comunicarse con los niños(as), todo esto generan en los niños el hábito de escuchar y el de ser escuchado lo que implica reciprocidad y respeto.

Ander-Egg, E. (1999). Argumenta:

La comunicación, cuya dimensión esencial surge de la interacción entre los individuos, es una de las características más genuinamente humanas, hasta tal punto que los seres humanos no pueden desarrollarse como tales sin la comunicación con los otros. (pág. 23)

En el proceso de la comunicación existen dos polos, que se manifiestan como seres activos que emiten y perciben alternativamente mensajes, para lograr un entendimiento recíproco.

Los procesos básicos de la comunicación según De la Torre, Z. (1993) son:

- El sujeto emisor: Es el que inicia la comunicación, es el que elabora y envía el mensaje. Este reúne una serie de habilidades que consisten en: reflexionar, pensar, saber, situarse al nivel de conocimientos del receptor, hablar correctamente, etc. Para poder ser comprendido con facilidad por la persona que escucha y sobre todo adoptar una actitud conveniente.
- El mensaje: Es la información que el emisor codifica y vierte por medio del habla, de gestos o de movimientos corporales para ser captado por el receptor. La calidad hará que el mensaje sea claro, útil y comprensible y alcanzar el objetivo de la comunicación, la interacción entre dos seres sociales.
- El código: Es el conjunto de símbolos estructurados de manera que tengan significado. Para que el mensaje sea comprendido es necesario que tanto emisor como receptor hablen el mismo idioma o código.
- El receptor: Es la persona que recibe el mensaje, decodifica, analiza e interpreta su propósito y luego acepta o rechaza para convertirse en emisor de una comunicación de retorno. (Pág. 6)

La habilidad del receptor reside en escuchar, en poder leer el mensaje, en ampliar la reflexión y el pensamiento para decodificar adecuadamente el mensaje.

Si el receptor no recibe el mensaje, sencillamente no hay comunicación, ya que no podrá dar respuesta y afectar la conducta del emisor original, lo cual es importante para que la comunicación sea efectiva y para el proceso de socialización.

Para que un proceso de comunicación sea verdaderamente horizontal y bidireccional, es necesario que tanto receptor como emisor se comuniquen con los mismos códigos y a través de los mismos canales. En este sentido, es necesario reconocer que en el proceso de comunicación el lenguaje hablado es la forma más directa y universal de comunicación que existe.

En el ámbito educativo la comunicación es un componente imprescindible, sin el cual no se pueden desarrollar proceso de enseñanza-aprendizaje. Sin embargo muchas veces en la escuela tradicional la forma de relación entre el docente y el estudiante es de imposición, donde el estudiante se limita a escuchar, los

mensajes son impuestos y memorizados mecánicamente, además el aspecto que más se desarrolla es el aspecto cognoscitivo y no así otros, como los valores, las actitudes, etc.

Siguiendo el mismo orden de ideas, la institución educativa es un marco de referencia, donde lo que se comunica no solo son contenidos sino también son formas de relacionarse, las cuales consciente o inconscientemente pueden ser propuestas para compartir, comprender, negociar beneficios e intereses comunes al grupo.

4.3.2.1 La importancia del diálogo en el proceso de comunicación

Por lo dicho anteriormente, la comunicación es un proceso bilateral, que se establece a partir de una relación entre dos o más personas dentro de un contexto, donde se da un entendimiento mutuo, que solo es posible en igualdad de condiciones, es decir a través del diálogo.

El diálogo es la mejor forma de hacer llegar y recoger los mensajes, de hacer comprender lo que pensamos, sentimos o deseamos, pues la voz puede producir importantes efectos en la persona. Dialogando, hablando recurrimos al vehículo más eficiente de comunicación el dialogo es "... una relación horizontal de igualdad, nutrido de amor, humildad, esperanza fe y confianza" (Freire, P.1962citado por Iglesias, R. 1997, pág. 6)

En el dialogo está en juego la afectividad de los interlocutores, que intentan influirse mutuamente, emitiendo mensajes llenos de significado, de afecto, no solo es un intercambio de información, como tampoco son suficientes las palabras para entenderse.

En el diálogo:

"Es necesario que cada individuo o sujeto hablante reconozca a su semejante cohablante y se sienta reconocido recíprocamente por él, de modo que pueda establecerse una relación intercomunicativa entre los mismos" (Zabaleta, M. 1991, pág. 39)

Es importante que exista un respeto y una aceptación mutua para que se establezca el dialogo. Aspecto que debería ser considerado como una forma común del lenguaje humano. El dialogo es una forma universal de comunicación a través del cual se pueden compartir experiencias, transferir ideas, conocimientos, creencias compartir sentimientos, etc.

En el ámbito educativo, la comunicación se puede desarrollar y enriquecer a través del dialogo, porque el lenguaje es el medio fundamental ya que por medio de la lengua los estudiantes perciben y comprenden el mundo.

En el ámbito de la educación, la comunicación es importante en la interrelación que se da entre el docente-estudiante.

Para Prieto, D. (2011)

La comunicación es el cemento de toda la arquitectura del acto educativo. Si ella falla, o se llena de huecos y de nubes de violencia, el edificio cruje por todos los rincones. Y a veces cruje por décadas, medidas en relación con la edad de una institución o la de un educador. (Pág. 57)

La comunicación en la educación – dice Paulo Freire – se desarrolla porque “la educación, es dialogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, buscan la significación de los significados”. Entonces la comunicación educativa debe estar basada elementalmente en el dialogo reciproco, participativo y dinámico para que produzca cambios de actitud tanto en el emisor como en el receptor de acuerdo al objetivo y contenido del mensaje curricularizado, que será principalmente contenido académico.

Para Freire, P. (1962), la comunicación y la educación son una misma cosa, es decir, no puede existir una sin la otra, para él, el proceso educativo es un proceso comunicativo donde el profesor y el estudiante participan activamente en la solución de las tareas y en la adquisición de nuevos conocimientos. Por tanto, aprenden unos de otros durante el proceso. Esto nos indica que a través de la comunicación se va a producir un encuentro entre los sujetos, encuentro que va a trascender en un nuevo saber, en una acción transformadora.

En síntesis, como se puede educar. Es la experiencia compartida donde el estudiante puede adquirir la igual percepción de un contenido sostenido por sus compañeros de aula.

De esta manera, el docente ya no es solo el que educa, sino aquel que, en tanto educa, es educando a través de la interacción con el estudiante, quien, al ser educado, también educa. Así, ambos se transforman en sujetos del proceso en que crecen juntos y en el cual los argumentos de la autoridad ya no rigen.

Es por ello, que a través de la comunicación, la educación logra promover la formación integral, armónica y permanente del hombre con orientación humanista, democrática, racional, crítica y creadora, abierta a todas las corrientes del pensamiento universal.

4.3.2.2 Niveles de comunicación

Diferentes autores describen distintos niveles de comunicación, teniendo en cuenta que la comunicación humana se efectúa como un proceso dinámico, en el cual intervienen un conjunto de elementos afectados por factores de diversa naturaleza, los cuales determinan la efectividad y calidad de la relación en un contexto dado. El proceso comunicacional, al involucrar al individuo con uno o más individuos en la relación y en las distintas situaciones contextuales adquieren una dinámica particular.

Maldonado, A. (2001) se refiere a dos clasificaciones que son: **impersonal/personal y los de la teoría del aprendizaje.**

- **Impersonal/automático.** Intercambio de frases familiares o automáticas (¿Cómo está?, buenos días), comunicación de no involucramiento, sin profundizar.
- **Impersonal/basado en hechos.** Informar datos, sin involucrarse, transmitir información a otro(s)
- **Impersonal/personal.** Comunicar ideas, pensamientos o juicios, puede ir desde un nivel totalmente impersonal hasta profundamente personal.
- **Personal/personal.** Comunicar sentimientos y pensamientos personales o íntimos.

Comunicación según la teoría de aprendizaje

Según Fernández Collado (1990), citado por Maldonado, A. (2001), menciona la siguiente clasificación de los niveles de comunicación según la teoría del aprendizaje:

1. Nivel de mensaje. Colección de signos objetivamente medibles.
2. Nivel sensorial o de destreza motora. Llegan al siguiente nivel, que son los órganos sensoriales en donde constituyen un estímulo para la acción.
El mensaje no tendría que pasar a ningún otro nivel para que se obtenga respuesta, ya que podemos obtener una respuesta automática o refleja de la estimulación de nuestros órganos sensoriales, como cuando te quemas la mano e inmediatamente respondes retirándotela.
3. Nivel de disposición. Cuando se llega a este nivel, se está prestando atención, existe la motivación y el mensaje ha sido aceptado.
4. Nivel de representación. Ha llegado al nivel del pensamiento y es el nivel representacional del sistema nervioso central, donde se asignan significados y se consideran las ideas, dando la interpretación al estímulo (mensaje) y respondiendo y retroalimentando así al emisor. (Pág. 86-87)

Existen múltiples variables que intervienen antes de poder interpretar adecuadamente los mensajes.

Los niveles de la comunicación representan instancias de realización del proceso, diferenciados por la cantidad de elementos que intervienen, su ubicación en un contexto, identificación de las fuentes de la información y destino de los mensajes.

4.3.2.3 Axiomas de la comunicación

Según Watzlawick, P (1985). Existen cinco axiomas en su teoría de la comunicación humana. Se considera axiomas porque su cumplimiento es indefectible; en otros términos, reflejan condiciones de hecho en la comunicación humana, que nunca se hallan ausentes.

1. La imposibilidad de no comunicarse

Cuando interaccionamos con otras personas, toda conducta tiene valor de mensaje, es decir, de comunicación. Esto implica que la comunicación puede ser intencional o no intencional.

2. Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación

Es otra manera de decir que una comunicación no solo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas. El aspecto referencial es sinónimo de contenido del mensaje. El conativo se refiere a que tipo de mensaje debe entenderse, que es, por ende, a la relación entre los comunicante.

3. La puntuación de la secuencia de hechos

La puntuación hace referencia al cómo se organiza, donde empieza, quien y que interpreta del proceso interactivo.

4. Comunican digital y analógica

En la comunicación humana es tan importante lo que se dice (nivel digital) como el cómo se dice (nivel analógico). Digital se refiere a la sintaxis lógica (instrucciones, información, protocolos) y analógica al mundo de las emociones, relaciones, sentimientos (comunicación no verbal).

5. Interacción simétrica y complementaria

Los intercambios comunicacionales simétricos, también conocidos como horizontales, son aquellos que se producen entre iguales; es decir, entre hermanos, amigos parejas, etc. Por otro lado, los intercambios de comunicación complementarios son lo que se producen entre sujetos con distintas posiciones. Generalmente, están basadas en el principio de autoridad. Se refiere a una comunicación vertical que es la que se puede darse, por ejemplo, entre un profesor y alumno. (pág. 49-69)

Es imposible no comunicarnos, lo que hace que todas las situaciones en las que participan dos o más personas sean interpersonales y comunicacionales; el aspecto relacional de tal comunicación subraya aún más este argumento. La importancia pragmática, interpersonal del modo digital y analógico radica no solo en su supuesto isomorfismo con los niveles de contenido y de relación, sino también en la inevitable y significativa ambigüedad que tanto el emisor como el receptor enfrenten al comunicarse. Los problemas de puntuación se basan en el hecho de que la comunicación es un proceso dinámico de intercambio no solo de información sino de roles.

4.3.2.4 Barreras de la comunicación

Existen barreras que interfieren con la buena comunicación y recepción de los mensajes, estas pueden ser de tipo interno o externo. Las primeras dependen de

nuestro sistema mental incluyen valores, normas, creencias, conocimiento, experiencias y el sistema emocional-afectivo, como enojo, miedo, alegría, tristeza, temor o los sentimientos de inseguridad, desconfianza, preocupación, culpa, resentimiento, simpatía o empatía, todo lo que puede afectar la percepción del receptor o incluso del emisor.

Según Edgar Tovar (2009) las barreras que pueden existir en el proceso de la comunicación son:

- a) Ambiente: Estas son las que nos rodean, son impersonales, y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser incomodidad física (calor en la sala, una silla incómoda, etc.) distracciones visuales, interrupciones, y ruidos (timbres, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción).
- b) Verbales: Estas son la forma de hablar, que se interponen en la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan otro idioma es obvia la barrera, pero incluso a veces nuestro propio idioma es incomprendible, por nosotros mismos, ya sea por diferencia de edad, clases sociales, nivel de educación e incluso entre dos profesionales, de distintos interés, como ejemplo: un médico, no podría hablar de temas medicinales con un ingeniero, sino solo con un colega o persona relacionada con la salud. El no escuchar bien, es otro de barrera verbal, cuando no existe atención.
- c) Interpersonales: Es el asunto entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras interpersonales más comunes, son las suposiciones incorrectas, y las percepciones distintas.
 - Una suposición, es algo que se da por el hecho. Correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación.
 - La percepción, es lo que uno ve y oye, es nuestro punto de vista, es decir, dos personas pueden percibir un tema con distinto significado, cuando tomamos un punto de vista como un hecho nos cerramos a otras perspectivas. <http://www.monografias.com/trabajos69/barreras-comunicacion/barreras-comunicacion.shtml>

Edgar Tovar (2009), comenta que los gestos utilizados en la comunicación no verbal, tienen varias limitaciones, y una de ellas son los significados múltiples, que se le dan en el proceso de decodificación.

Transfiriendo las ideas de Tovar a las relaciones en el salón de clases, entre docentes y estudiantes, una comunicación debe partir de su marco de referencia, situándose en su experiencia como adulto, como profesional docente, para considerar la diferencia que lo alejan y/o acercan a sus estudiantes, pudiendo dar significado a estas y tomar medidas para minimizar situaciones comprometedoras de la comunicación y por ende de la relación entre ambos.

En ese sentido es importante los procesos de decodificación que realice el docente, entendiéndose por esta la interpretación que se le dé al mensaje recibido, acercarse lo más posible a la intención deseada por el comunicador, y en la medida de que se logre tanto más eficaz será la comunicación.

4.3.2.5 Estilos de comunicación

La razón principal de los conflictos en la familia, amigos y el entorno social se produce por la carencia de una comunicación. Las habilidades eficaces para conectarse con terceros, son esenciales en la vida. En el trabajo y el hogar.

Belloch, C. (2012) precisa los siguientes estilos de comunicación:

Comunicación asertiva. Es el estilo más natural, claro y directo. Se utiliza por personas con autoestima y seguridad en ellos mismos, que buscan en la comunicación plantear cuestiones que sean satisfactorias para todos, sin recurrir a manipulaciones ni fingimientos.

Comunicación Agresiva. Es el estilo propio del que busca conseguir sus objetivos, sin preocuparse de la satisfacción del otro. En muchos casos utiliza estrategias como el sentimiento de culpabilidad, intimidación o enfado.

Comunicación Pasiva. Es el estilo utilizado por las personas que evitan la confrontación y llamar la atención. Para ello responden de forma pasiva, sin implicarse en el tema o mostrando conformidad con todo aquello que se plantea. <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA8.wiki?2>

El autor plante tres estilos de comunicación que en nuestra sociedad se ve a diario, pero no con la misma intensidad la comunicación asertiva, y esto repercute en el desarrollo de la personalidad, y por ende, el desarrollo de un ser social. Por

eso es necesario entablar una comunicación asertiva, que no se ubique en los extremos de la pasividad o la agresividad como muchas veces ocurre, y sobre todo a nivel de la docencia. Ya que esto también repercute en el sano crecimiento y formación integral de los estudiantes, quienes tienden a imitar las actitudes que ven en sus docentes.

4.3.3 La comunicación asertiva

Etimología de asertividad

“La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus, que quiere decir **afirmación de la certeza de una cosa**. Por lo cual una persona asertiva es la que afirma algo con certeza” <http://quesignificado.com/asertividad/>

Según Anguiano, A.

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. (Pág. 7)

La comunicación asertiva es la habilidad de relacionarse de manera adecuada con los demás; es la capacidad de escuchar y ser escuchado, de comprender y ser comprendido de respetar y ser respetado; a través del dialogo, expresar los sentimientos, las opiniones, el cariño por uno y por los demás.

García, T. (1999) menciona lo siguiente:

La comunicación asertiva permite formar una identidad necesaria para adquirir confianza y seguridad con nuestro entorno familiar y social. La asertividad es el punto medio entre la agresividad y la pasividad. Es saber lo que se quiere, se necesita y se sueña, y tener el valor, el empuje para obtener sin lastimarse o lastimar a los de más. Pág.51

Es importante entender la comunicación asertiva como una habilidad social que permite el acercamiento y el conocimiento entre las personas; mejora y fortalece las relaciones entre los individuos de una sociedad, desarrollando al interior una comunicación verdadera.

La comunicación asertiva se proyecta a ser parte de la educación permanente que se desarrolla en la cotidianidad, en el día a día, en las relaciones del ser humano con el entorno social.

Por su parte, Naranjo Pereira María (2008); En el artículo “*Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas*” aborda la comunicación asertiva, asumiéndola como una habilidad social que puede desarrollarse con el fin de mejorar la relación consigo mismo y con los otros. La autora define como una autoafirmación personal, en donde se hace presente la habilidad para expresar sentimientos de forma apropiada.

En el ámbito educativo la comunicación asertiva se define, como una forma de comunicarse e interactuar con el estudiante que permite al docente ejercer un control disciplinario con firmeza y en forma directa, pero sin agredirlo y humillarlo. De tal manera que los estudiantes se sientan bien con ellos mismos, sin albergar sentimientos de culpa, rechazo, decisiones, establecer límites o negar una cierta solicitud. Permite la expresión adecuada de las emociones diversas a las que suele enfrentarse el docente, pero a través de un comportamiento “equilibrado”, es decir sin ofender ni permitir ser ofendido. Parte del principio de respeto a la persona, empezando por respetarse a sí mismo.

Una comunicación asertiva es aquella que permite que el ser humano se desarrolle, que además promueve la interrelación sana entre las personas, por otro lado facilita la expresión de los pensamientos y los sentimientos de los participantes, con el fin de construir una identidad y una cultura, reflexionando así sobre las diferentes formas de concebir la vida e ideales de todos los individuos.

4.3.3.1 Componentes de la conducta asertiva

4.3.3.1.1 Comunicación verbal y no verbal

La comunicación asertiva es una habilidad social que puede desarrollarse para mejorar la calidad de las relaciones humanas. Ser asertivo significa que nos respetamos a nosotros mismos y que estamos dispuestos a expresarnos, a pedir

lo que nos corresponde y hacer valer nuestros derechos. También significa que somos conscientes de los derechos de los demás y los respetamos.

La comunicación asertiva se compone de indicadores expresivos verbales (lo que si dice) y no verbales (como se dice).

Conger y Mc Fall, (1981), citados por Campos, G. (2015) señalan que puede hablarse de un rango amplio que abarca componentes adecuados que al combinarse optimiza la efectividad de la conducta, tales como:

Contenido verbal: duración de la conversación, contacto visual, sonrisas, movimientos de brazos y piernas, expresión facial y corporal, gestos, entonación.

Conducta motora verbal: La expresión del sujeto puede analizarse en dos subgrupos de componentes:

En primer lugar puede analizarse el contenido en sí, o sea, la que el sujeto dice, piensa y siente (aspectos lingüísticos). Dicho contenido define el tipo de respuesta expresando oposición, afecto o requerimiento.

En segundo lugar, se puede analizar la entonación y el volumen de voz (componentes paralingüísticos).

Conducta motora no verbal: sus indicadores son mirar a los ojos, expresión facial y expresión corporal. (Pág. 25)

La comunicación verbal es el conjunto de signos que se pueden expresarse de manera oral (gritos, silbidos, llantos, risas) o escrita (representación gráfica de las palabras o lenguaje articulado). La comunicación no verbal es el envío y recepción de mensajes sin palabras, a través de gestos, lenguaje corporal o postura, expresión facial y el contacto visual. Asimismo, influyen en la comunicación elementos tales como el tono de voz, el volumen, la claridad del mensaje y la velocidad con la que se lo transmite.

Para que un mensaje se considere que ha sido transmitido de manera asertiva las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal.

La asertividad incluye todas las formas de lenguaje verbal y no verbal, además de todas las señas que nos indican una buena relación entre el emisor y receptor como puede ser la mirada, postura, etc.

4.3.3.2 Características de la asertividad

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, más transparentes y fluidas en la comunicación.

Güell y Muñoz (2000), citados por Naranjo M. (2008). Dice:

La persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas. Consideran estos autores que el modelo de conducta asertivo es difícil de llevar a la práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente. Pág.5

La persona asertiva tiene mayor libertad en su desenvolviendo personal y en las relaciones interpersonales que pueda tener en su entorno social, tiene una autoestima alta, tiene mayor capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas.

La comunicación descansa sobre un modelo vivencial. Los mensajes que trasladamos a través de mensajes orales, escritos y gestuales deben ser congruentes con nuestro estilo de vida y forma de actuar. Las actitudes y los valores que pregonamos y defendemos alcanzan su mayor fuerza comunicativa mediante nuestros actos y formas de ser

Fensterheim, H. (1990), citado por Naranjo M. (2008).”Considera que la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su autorespeto.” Pág.6

Riso, D. (2002), citado por Naranjo M. (2008) se refiere a los indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad. Explica de la siguiente manera:

- **Mirar a los ojos.** La mirada huidiza es típica de las personas inasertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Cuando se esquiva la mirada, generalmente se experimenta desconfianza por que se presume que la otra persona tiene algo que esconder o bien, que esta no nos valida como su interlocutor.
- **El volumen de la voz.** Las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor la receptora. Quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.
- **Modulación y entonación de la voz.** La entonación comunica e implica interés si el interlocutor es parco, la persona se siente poco apreciada. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión y pereza de responder.
- **Fluidez verbal.** Esta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que la está esperando. Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver. Emplean diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.
- **La postura.** Comunica actitudes y la persona asertiva, con su sola presencia física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.
- **Los gestos.** El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más de manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, la comisura. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado. Existe cierta ambigüedad en el mensaje, por ejemplo, pueden manifestar verbalmente que están alegres, pero su rostro

muestra tristeza. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.

- **El contenido verbal del mensaje.** Es la transcripción en palabras de lo que se desea. El mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas. Hay personas que al expresar sus pensamientos o sentimientos terminan diciendo otra cosa o cambian de tema, por temor o por inseguridad. Cuando se descubre que una persona no dice lo que piensa se siente indignación. (Pag.126-130)

La asertividad se caracteriza por:

- Manifestación de sus ideas y sentimientos, sin hacer menos los de los demás.
- Respeto a los demás como así mismo.
- Es receptivo a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias.
- Expresa de forma directa, abierta y honesta sus ideas ante los demás.
- Evita conflictos aceptando que no todas las ideas se comparten pero tiene un valor para quien la expresa.

4.3.3.3 Derechos asertivos

Según Martínez, R. (1997) los derechos asertivos son:

- Derecho a ser tratado con respeto.
- Derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
- Derecho a ser escuchado y tomando en serio.
- Derecho a decir “NO” sin sentir culpa.
- Derecho a pedir lo que uno quiere, dándose cuenta de que también el interlocutor tiene derecho a decir “NO”.
- Derecho a cambiar de opinión.
- Derecho a cometer errores, y otros. (Pág. 26)

Una comunicación asertiva se basa en el desarrollo de los derechos asertivos que tiene la persona. El ser humano tiene derecho a juzgar su propio comportamiento,

los pensamientos y las emociones, y a tomar responsabilidad de la iniciación y de las consecuencias de estas.

4.3.4 La asertividad y educación

En el aula, tanto docentes como estudiantes pueden tomar el rol de comunicadores. El desarrollo de la asertividad como recurso del educador como estrategia en la interrelación con los educandos supone tres líneas de trabajo complementarias:

- En lo cognitivo, ayuda a desenmascarar y eliminar ideas irracionales acerca de las relaciones sociales y a construir un sistema de pensamiento basado en los llamados “derechos asertivos”.
- En lo emocional, ayuda a reconocer y manejar las propias emociones, mediante estrategias de autocontrol emocional.
- En lo comportamental, ayuda a comunicarse de modo socialmente efectivo mediante el desarrollo de habilidades de interacción o de comunicación denominadas “habilidades sociales” (expresión comportamental de una actitud asertiva).

Todas estas habilidades son fundamentales para ayudar a otras personas desde la relación interpersonal. Garantizar su aprendizaje es una tarea muy importante en la formación del educador por dos motivos:

1. La práctica de la educación social exige afrontar situaciones para las que ese aprendizaje natural no nos ha preparado por lo que el educador debe tener una preparación especial para la comunicación asertiva.
2. Es frecuente que los quieren ayudar a mejorar los modos de pensar, sentir y comunicarse de niños adolescentes propongan programas de habilidades sociales. En este caso es básico que el educador tenga una sólida formación al respecto. El modelo de relación que ofrezca puede incidir más significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de las personas con las que trabaje que en un programa de

habilidades sociales carente de un modelo educativo claro en este sentido.

Es importante considerar el poder que el receptor le confiere al emisor, este poder puede ser coercitivo (fuerza), utilitario (intercambio) o legítimo, con base en los valores del comunicador.

Un comunicador que demuestre estos valores tendrá más posibilidades de persuadir a los demás.

Para lograr un cambio de actitud no basta con proporcionar conocimientos, el individuo debe estar de acuerdo con la nueva información antes de poder hacer un cambio en su comportamiento.

La buena relación entre docentes-estudiantes, es un factor determinante para que pueda ayudar al estudiante a estar en un ambiente de armonía y que la misma repercuta en el rendimiento escolar del estudiante.

4.3.4.1 Comportamiento asertivo en el aula

El profesor tiene la doble misión de defender los derechos propios y enseñar a los estudiantes a defender los suyos. Procurando reconducir tanto los comportamientos agresivos como los pasivos. El manejo de crítica es uno de los comportamientos paradigmáticos en que se pone a prueba la capacidad de producir respuestas (o propuestas) asertivas, inhibiendo las pasivas o agresivas.

Según Vaello, O.J. (2005) incluye dos aspectos:

- Formulación de críticas.
- Aceptación de críticas justificadas y refutación de críticas infundadas.

Formulación de críticas

La formulación constructiva de críticas debe tener en cuenta algunas condiciones para evitar que se conviertan en reproches hirientes que pongan al interlocutor a la defensiva:

- Centrarse en hechos observables.
- Expresar los sentimientos personales que suscita la conducta ajena.
- Plantear alternativas.

- Agradecer la atención y buena aceptación de la crítica.

Afrontamiento de críticas ajenas

La negación, el rechazo o la respuesta agresiva son formas de reaccionar frecuentes cuando se confunden las críticas con ataques personales que apuntan directamente a la autoestima, sobre todo si se refieren a creencias nucleares del propio yo. Una buena gestión de las críticas posibilita la reflexión sobre los propios errores, siendo especialmente importante la capacidad de discriminar entre críticas fundadas e infundadas, para lo cual conviene tener en cuenta algunas consideraciones:

- Intentar comprender el sentido de la crítica y centrarse en la conducta crítica, procurando separar los aspectos razonables de la misma de las manipulaciones y distorsiones.
- Dejar hablar al otro sin interrumpir, evitando responder impulsivamente o contraatacar.
- Reconocer la crítica como justificada (cuando así sea), aportando razones de por qué se actuó así, pero sin intentar justificarse.
- Si la crítica solo nos parece adecuada particularmente, concretar en qué aspectos estamos de acuerdo y en cuáles no.
- Si no se está de acuerdo en absoluto con la crítica, indicarlo aportando razones, pero admitiendo el derecho ajeno a expresar lo que se piensa.
- Disculparse brevemente, si procede.
- Explicar qué se piensa cambiar en adelante.
- Averiguar como la otra persona recibe nuestras explicaciones.
- Actuar de forma consecuente con lo expresado. (Pág. 99-100.)

El comportamiento asertivo en el aula tiene que ser recíproco entre docentes-estudiantes partiendo de los derechos propios de cada uno.

Aunque muchas veces con nuestro comportamiento intentamos realizar las cosas lo mejor posible, en ciertas ocasiones no podemos evitar ser objeto de críticas, algunas de ellas con razón y otras sin razón. Aunque sean inevitables, a veces las tomamos como algo negativo, pero tenemos que tomar en cuenta que las críticas fundamentadas nos sirven para reflexionar sobre lo que estamos errando y en lo posterior ya no cometer los mismos errores.

A la hora de emitir una crítica es importante tomar en cuenta algunos aspectos para comunicar un desacuerdo con otra persona de manera asertiva, siempre respetando al otro.

4.3.4.2 La conducta asertiva en la relación docente-estudiante

Para todo estudiante, los años de formación suelen ser un reto constante, en el cual presentan un sin número de tareas y cuestionarios. “Los estudiantes son seres que actúan de manera fundamental en el planteamiento de dichos retos y en el cumplimiento de los objetivos, son cada uno de los maestros que interactúan con el alumno y retransmiten conocimientos y experiencias”.(Owens, R. 1976, pág. 32).

Por ello es importante que la relación docente-estudiante este basado en el respeto mutuo y la confianza de poder expresar las opiniones personales.

El comportamiento asertivo de los estudiantes en relación con sus docentes, puede llevarse a cabo de la siguiente manera:

- a) Estableciendo lo que desea.
- b) Expresando sus sentimientos honestamente.
- c) Utilizar palabras objetivas
- d) Utilizar directamente las frases que desean expresar.
- e) Utilizar el “yo”, al hablar.

Para alcanzar una comunicación y conducta asertiva es necesario plantearse metas que consoliden la autoestima de todo ser humano con el que se está interactuando.

Por su parte la orientación asertiva es el primer paso para lograr una comunicación asertiva; “esta característica refleja el hábito de meditar bien las metas escolares, los pasos que se han de dar para conseguir y como utilizar al máximo el talento para llevarlas a cabo”. (Owens, R. 1976, Pág. 76)

Es importante que los docentes realicen una autoevaluación de su actividad como docente, con el objetivo de determinar sus áreas de oportunidad, y a su vez realizar un análisis de su conducta y cumplir con todas las fases de la enseñanza de la asertividad, para llevar una relación adecuada con sus estudiantes.

4.3.4.3 Importancia de la comunicación asertiva para el docente

Bueno y Garrido (2012) entiende que, dentro del perfil de un docente, deben considerarse un conjunto de actitudes y capacidades básicas para cumplir su rol. Estas capacidades se relacionan con algunos componentes de la asertividad.

TABLA N° 5. Capacidades básicas en el perfil del docente

Actitud y capacidad	Contenido	Componente asertivo relacionado
Apertura y disposición	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacidad de escuchar al alumnado.▪ Interés por conocerlos y comprenderlos	<ul style="list-style-type: none">▪ Reconocer el derecho de los demás a expresar pensamientos y sentimientos.
Escucha activa	<ul style="list-style-type: none">▪ Importancia de como comunica el maestro y la receptividad ante el alumnado.	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacidad consiente de expresar pensamientos y sentimientos de forma adecuada.
Autenticidad	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacidad de presentarse a uno mismo tal y como es ante el alumnado.	<ul style="list-style-type: none">▪ Expresión de aquello que se piensa y siente.
Aceptar al alumnado como persona	<ul style="list-style-type: none">▪ Reconocer que todos necesitamos ser escuchados y valorados.▪ No hacer juicios morales sobre lo comunicado por el alumnado.	<ul style="list-style-type: none">▪ Reconocer el derecho de los estudiantes a expresar sus pensamientos y sentimientos.

Fuente: MED, 2007

Teniendo en cuenta que la comunicación asertiva es aquella comunicación en la que está presente un adecuado equilibrio entre la agresividad en un extremo y la pasividad en el otro. Para mejorar las relaciones entre individuos sanos

emocionalmente, ser asertivo significa que nos respetamos a nosotros y que estamos dispuestos a expresarnos, a pedir lo que nos corresponde y hacer valer nuestros derechos. También significa que somos conscientes de los derechos de los demás y los respetamos.

Los docentes al momento de interactuar con los estudiantes tienen que tener en cuenta ciertas capacidades básicas (tabla N°2) para desempeñar su rol y que las mismas puedan favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje.

4.3.5 Procesos de interrelación escolar y la participación de los estudiantes

4.3.5.1 La comunicación en los procesos de aprendizaje

Comunicar es transmitir, pero en esa transmisión existe un contenido informativo y una intención de persuadir, por consiguiente, en toda comunicación está implícito el propósito de influir.

La comunicación en pedagogía es “La acción educativa determinada por la relación de influencia o interrelación que sostienen dos o más personas que intercambian información en función de unas normas, valores, significaciones o un sistema cultural, con el ánimo de lograr la formación del sujeto” (Sarramona, J. 1988, pág. 58).

La comunicación en el aprendizaje, es influir, es educar, en interacción en influencia mutua, lo que supera a la sola información, como lo expresa Sarramona, J. (1988):

La educación exige una comunicación que no se refiere solo a los contenidos objetivos, sino también a relaciones afectivo sociales. En ese caso existirá auténtica comunicación educativa, cuando cada uno de las personas intervengan de manera completa, lo que significa expresar con sinceridad las ideas y opiniones propias, aceptando íntegramente los sentimientos y experiencias de los educandos y llegando a modificar, si fuera preciso las propias actitudes e interacciones en búsqueda de una cooperación. (Pág. 59)

En la educación la comunicación no simplemente se tiene que limitar a los contenidos objetivos, sino a relacionarse de manera asertiva, en ese caso se dará

una auténtica comunicación educativa, cuando cada uno exprese con sinceridad las ideas y opiniones propios, respetando íntegramente los sentimientos y su punto de vista de los estudiantes y llegando a modificar, si fuera necesario.

Muchas veces esta postura abierta, en la práctica no se da, sino por el contrario se enfatiza un diálogo instructivo con una cierta manipulación del emisor (profesor) respecto al receptor (estudiante), obligando a expresar y repetir conocimientos, de acuerdo a los objetivos que pretende, como la asimilación y retención de la información.

4.3.5.2 Rol del docente en el proceso de comunicación y aprendizaje

El papel que desarrolla el docente en el proceso educativo es muy importante. En definitiva es el que define con su práctica de docencia se va a desarrollar.

Según Berlo, K. D. (1999), todo educador debe contar con una habilidad comunicativa.

Expresada en una adecuada codificación de los mensajes, conocimiento de la capacidad decodificadora del receptor y un dominio de los recursos oportunos para despertar el interés y fijar la atención hacia el mensaje. En términos psicológicos, la habilidad de comunicación puede ser equivalente a la empatía. En términos didácticos se puede entender como la habilidad para explicar bien, para enseñar bien, habilidad comunicativa que estará determinada por la consecución o no de los objetivos propuestos en la comunicación. (Pág. 68)

Para enseñar y educar no es suficiente poseer la mayor cantidad de conocimientos, sino la forma de cómo hacerlo, esto es la habilidad para comunicar. Todo aprendizaje tiene un contenido y este precisa de habilidades técnico profesionales, para que llegue con eficacia al estudiante.

El docente es aquella persona sencilla que centra su trabajo en los estudiantes, que se adapta al ritmo de cada uno. Observa individualmente y está atento a sus dificultades.

El rol del docente consiste en cooperar, en ayudar al estudiante, sin imponerse, ajustar su acción a los obstáculos que el estudiante encuentra en su tarea individual o grupal, es el organizador y animador del aprendizaje.

Según Días Barriga Frida, (1993) citado por Moranguez, M. (1996)

El maestro debe tomar en cuenta que enseñar no es solo proporcionar información, sino ayudar a aprender y para ello debe tener un buen conocimiento de sus estudiantes, es decir, cuáles son sus ideas previas, que son capaces de aprender en un momento determinado, etc. (Pág. 57)

Entonces, el docente debe valorar los aspectos personales del individuo, aceptando su manera de ser y de expresarse, porque de esta manera, se respetan sus derechos que tiene el estudiante para comunicarse y de manifestar su personalidad, cultura, etc., de ahí que se debe priorizar el acto de comunicar como una manifestación global de un ser humano.

4.3.5.3 La participación de los estudiantes en el proceso de aprendizaje comunicativo

El dialogo y la participación del estudiante, son elementos imprescindibles, para cualquiera institución educativa que pretende formar un verdadero ciudadano, explotando al máximo dicha participación, en un relación pedagógica democrática.

Leroy, G. (1997) menciona lo siguiente:

La participación en un trabajo común efectuando por el maestro y alumno, tiene una metodología donde existe el espíritu de iniciativa, el don de la imaginación, la búsqueda metódica y paciente del espíritu crítico y la objetividad. La actividad de la persona que se ve impulsada a decidir, proponer y emprender espontáneamente a elegir por si la dirección de su esfuerzo y de su búsqueda. Dejar a iniciativa del alumno, concederle la facultad de asumir la responsabilidad de un comportamiento, de elegir vías de investigación y solución de un problema. (Pág. 23)

Muchas veces el estudiante no percibe las oportunidades de participación en las unidades educativas, ya que se encuentra en una situación de dependencia y tiende a seguir el camino trazado por el docente. Un camino, basado en la

repetición, sin considerar que el verdadero aprendizaje solo es posible a través de acciones y ensayos.

El estudiante debe efectuar su propio aprendizaje y ser sujeto de su propio conocimiento.

Moustakas, C. (1978), al respecto afirma que:

En el seno de este proceso, el individuo descubre cada vez más frecuentes de energía y su integridad llegar a ser persona significativa explorar la naturaleza de su propia experiencia percibir el propio desarrollo, organizar y unificar el sentimiento y el pensamiento en patrones de conducta llenos de sentido. (Pág. 18)

Pero para que esto suceda es necesario motivarlo e impulsarlo, brindándole la oportunidad y la confianza, para que este en verdad sea el constructor de su propio aprendizaje. Como dice Hornez Karen. El individuo humano, si se le da una oportunidad, tiende a desarrollar sus potencialidades humanas específicas.

Para que la persona pueda desarrollarse y crecer como persona las experiencias educativas deben estar vinculadas a las potencialidades e individualidades de esta, deben estar de acuerdo con lo que él desea hacer para implicar a toda su persona. En toda experiencia, si el estudiante se expresa en forma libre y espontánea, se fortalece y crece como persona.

Leroy, G. (1997) menciona lo siguiente:

Para aprender el ser humano ha de tener un fin, una motivación duradera, el aprendizaje cesa desde que falta el fin. Esta motivación duradera tiene que proceder de las hondas necesidades del individuo y no de una amenaza o una promesa de recompensa, no son sino motivos efímeros. (pág. 142)

Al respecto Moustakas, C. (1978), dice: “Cuando se corta el impulso de las potencialidades propias el individuo no se encuentra en situación de libertad, como para desarrollarse de acuerdo con su propia naturaleza. El individuo, es libre para ser, desarrollarse y florecer” (Pág. 12)

En síntesis, el aprendizaje es verdadero y significativo si es activo, participativo y dinámico.

Moreno, S. (1995) indica:

El aprendizaje participativo y autodirigido es aquel en el que los estudiantes juegan un papel activo, se involucran personalmente, toman la iniciativa, piensan actúan, opinan, analizan, eligen, deciden y expresa sus ideas y sus inquietudes. Su palabra y su postura personal son importantes. (Pág. 24)

De lo contrario, se los coarta sus posibilidades, imponiendo y dirigiendo sus actitudes y actividades desafortunadamente el estudiante ya aprendiendo a desconfiar de ellos mismos, siempre espera que los otros señalen lo que les gusta, que otros le indiquen sus deberes y responsabilidades. O sea, no saben valerse por sí mismos, adquiriendo actitudes de dependencia y pasividad.

En la práctica educativa se tiene que promover un proceso educativo dinámico, creativo y participativo en un ambiente de dialogo y confianza, dejando que los estudiantes consoliden su personalidad con seguridad, que construyan un verdadero aprendizaje que les servirá para su vida.

Obviamente que en este proceso también es imprescindible otro elemento que no puede faltar: las relaciones interpersonales educador-educando basadas en la comunicación y respeto mutuo.

4.3.6 Las relaciones interpersonales en la educación

En las relaciones interpersonales se definen diferentes estilos que emplean las personas para enfrentar las situaciones de la vida cotidiana, entre los que se consideran el estilo agresivo, pasivo y asertivo. Para esta clasificación se consideran varios aspectos como los intereses de cada persona en la interacción, los sentimientos y pensamientos que se expresan ante el otro, el respeto por los derechos de los demás, la aceptación de los sentimientos y pensamientos de los otros, la habilidad para expresar el desacuerdo, pedir explicaciones y ser capaz de decir no. Son características que involucran a la persona desde si sentir hasta la posibilidad de entender y comprender al otro.

4.3.6.1 Interacción docente-estudiante

La relación docente-estudiante es determinante para el proceso enseñanza-aprendizaje, ya que dependerá de esta relación que el estudiante se desenvuelva en un ambiente de confianza y seguridad para sentirse motivado a seguir estudiando, o por el contrario se sienta acomplejado, con temor y muy inseguro de sí mismo para abandonar con su facilidad la escuela.

Según Gómez, C. y otros (2007) concluyen diciendo:

La relación que mantiene el docente con los estudiantes es importante al menos por dos razones referidas al proceso de enseñanza-aprendizaje:

- Por la dimensión emocional del aprendizaje. el aprender no es un proceso meramente cognitivo, es también un proceso emocional. Sentirse bien (o, por el contrario, a disgusto), experimentar ansiedad, tensión o miedo son emociones que pueden interferir en los aprendizajes reforzarlos o impedir su desarrollo.
- Porque una buena relación con los alumnos está condicionada a otros aprendizajes que van más allá del dominio de la asignatura. (Pág. 16)

Una adecuada relación docente-estudiante y una acertada conducción grupal, será el fruto de un perseverante esfuerzo dialectico consciente, duro y difícil, pero que enriquecido por la experiencia, la reflexión y la autocrítica, poco a poco se va haciendo habitual, fluyendo cada vez más espontáneamente, siempre y cuando estén claros los puntos de partida y la intencionalidad de la relación y conducción del grupo.

La relación educativa, es el conjunto de relaciones sociales que se establecen entre docentes-estudiantes, para lograr objetivos educativos.

Postic, M. (1982)

Es en la relación de la enseñanza aprendizaje donde el niño se descubre, evoluciona y se estructura, proceso en el cual se desencadenan intercambios organizados, que será determinado por la mayor o menor margen de libertad que la del educador según sus características personales al asumir su rol. (Pág. 15)

La interacción es la relación recíproca, verbal o no verbal, temporal o frecuente por la cual el comportamiento de uno de los interlocutores tiene una influencia sobre el comportamiento del otro.

La persona se desarrolla en el entorno social. Las reacciones de las otras personas hacia él y dependiendo el cómo es tratado, hacen que reaccione consigo mismo, la acción individual se construye con relación al otro.

El docente a través de la materia que regenta propicia procesos de aprendizaje, para que el estudiante alcance mejores niveles de rendimiento y un progresivo desarrollo en conocimientos teóricos y prácticos a través de su metodología didáctica y sobre todo en el vínculo que establece entre él y el estudiante.

Leal, F. (1983) menciona que:

El maestro debe captar la personalidad entera del alumno con todas sus experiencias, sus dudas y sus esperanzas, no cegarse por un solo aspecto, ni siquiera por los talentos de una inteligencia.

Que aunque es necesario ella sola no basta, él sabe qué hace falta constancia y tenacidad en el trabajo para el alumno asegure su rendimiento. El maestro en un trato estrecho y a diario con el alumno, no rehúsa hacerse cargo de aquel ser complejo, con costumbres, actitudes y valores nacidos en sus relaciones familiares y ambientales. (Pág.11)

El docente dotado de flexibilidad, energía y entusiasmo comprende las dificultades, corrige los defectos y anima en los momentos difíciles, en los momentos de vacilación. Por otro lado, no se impone al estudiante, más bien lo anima para que se desenvuelva a través de sus propios valores y convicciones.

El desarrollo personal no se logra atacando, minimizando o rechazando a los estudiantes, sino comprendiendo y valorando su esencia de ser humano y como sujeto de aprendizaje; creando una atmosfera de libertad, espontaneidad, de confianza de aceptación y respeto. El estudiante que se expresa debe saber que es estimado y valorado, que en el mundo no está solo. Pero también tiene que tener en cuenta que sus compañeros al igual que el derecho de ser estimado, valorado y respetado por él.

Las relaciones interpersonales docentes-estudiantes en un ambiente democrático, horizontal y afectivo de comunicación garantiza excelentes experiencias de aprendizaje. Donde el estudiante aprende significativamente, desarrollando sobre todo su autoestima personal. Entonces, las reacciones positivas y de afecto que los docentes demuestren hacia él, harán que alcance un buen concepto de sí mismo, esencial para su funcionamiento eficaz, para su realización y su felicidad personal.

Según Moranguez, M. (1996). Los criterios básicos en la relación docente-estudiante son:

- Una relación afectuosa y cálida

El docente es identificado como el padre o la madre, los estudiantes esperan de él un afecto paternal-maternal. Se trata, de querer realmente a los estudiantes y demostrárselo con actitudes y gestos, sin excluir las demostraciones físicas afectuosas cuando son sentidas y brotan naturales. Dar un trato cálido y afectuoso, es responder a una necesidad fundamental de los estudiantes, que refuerce su autoestima y seguridad.

- Una relación serena y estable

Los niños necesitan estabilidad para sentirse seguros y crecer armónicamente, por tanto la seguridad que el grupo y su docente puedan transmitirle, tanto la estabilidad que se haya generado en el ambiente, ayudara en la estabilidad emocional de los niños y del propio profesor.

Además la estabilidad del grupo depende del docente y se fortalece siempre y cuando el docente sea capaz de mantenerse sereno aun en medio de situaciones indeseadas.

- Una relación constante y paciente

La constancia y la paciencia son indispensables, como refuerzo para que los educandos adquieran y mantengan los hábitos y actitudes que se pretenden formar. El docente tendrá que incidir pacientemente en lo que juzga que el

estudiante necesita y no dejarse llevar por situaciones adversas, manteniendo al mismo tiempo firmeza y seguridad.

- Una relación clara y firme

Los estudiantes necesitan reglas, límites claros y precisos, ya que la ambigüedad de las normas, su variabilidad, la falta de fuerza y convicción de quien debe exigir las, son factores negativos que a la larga llevan a la anarquía y el individualismo. La firmeza no se contradice con el afecto, sino que incluso lo robustece. Si se tiene en cuenta la rigidez de juicio del estudiante, se comprende que no se pueden pasar por alto conductas que infringen las normas acordadas y establecidas; porque además de destruirse la norma concreta (por definición), se generaliza una actitud poco seria hacia las normas en general.

- Una relación abierta, espontánea y lúdica

El profesor no es el hombre perfecto que ha cesado en su lucha por perfeccionarse, sino que es alguien que aunque también pierde batallas y cometa errores, y aun con ello, mantiene sus principios, su esfuerzo y su identidad, sin ficciones.

La necesaria relación de diálogo y confianza del profesor con sus estudiantes, exige al primero situarse en el mundo del estudiante, sus códigos y sus sentimientos, lo cual, resulta sano y divertido y no implica pérdida de identidad ni autoridad.

Es necesario tomar en cuenta que los estudiantes del nivel primario son niños y que la fantasía y el juego tienen un rol preponderante y el adulto debe participar de él, consiguiendo así un lazo sumamente apreciado por el niño.

- Una relación orientadora y democrática

Los estudiantes esperan, con todo derecho, una dirección u orientación del docente, pero hay que cuidar de no generar dependencia, ni que el grupo lo espere todo del docente, descargando toda responsabilidad en él. (Pág.147)

El docente deberá ir abriendo espacios de decisión autónoma a los estudiantes, delegando autogobierno desde la experiencia, hay que crear canales de participación democrática para la toma de decisiones a la altura del momento evolutivo, fomentando el pensamiento crítico, la autonomía, la responsabilidad, la cooperación, el sentimiento de solidaridad, la imaginación creadora, la iniciativa, etc.

4.3.6.2 Las dificultades en las interrelaciones docente-estudiante

En las relaciones interpersonales docente-estudiante intervienen diversidad de factores que puedan fortalecerlas o bien puedan dificultar esas relaciones, por otro lado, para algunos docentes estas relaciones tienen marcada importancia, para otros ninguna importancia.

Lo que determina esta posición acerca de las relaciones interpersonales es la tendencia y enfoque con la cual desarrolla sus experiencias educativas. Por ejemplo, si se parte de una tendencia constructivista las relaciones interpersonales se basan en una relación dialógica y horizontal, en cambio sí se trabaja desde una posición tradicional, las relaciones interpersonales deben estar basadas en el miedo y la dependencia.

4.3.6.3 La educación tradicional como coartadora de la interrelación: docente-estudiante

El docente tradicionalista, es un emisor que informa y su mensaje es unidireccional de arriba, se preocupa poco del sujeto que aprende. A través de los programas, distribución de materias, horarios exámenes, se revela la posición del docente frente al estudiante, dando lugar al sentido vertical y descendente de la comunicación escolar. Los estudiantes están colocados en una situación de desigualdad lo que no facilita una interrelación adecuada, ni un dialogo autentico.

Qué comunicación podría existir si el docente en su posición establece una relación de autoridad, más se dirige a todo el curso y se atiende a una enseñanza colectiva. Apenas escucha al estudiante y no se interesa por la capacidad individual del mismo.

En este modelo de educación el docente no actúa de acuerdo a las preferencias, intereses y necesidades del estudiante, lo inhibe totalmente y no le permite más que imitar o hacer lo que él le ordena.

Moustakas, C. (1978) dice:

Cuando el individuo es tratado como un objeto de aprendizaje que es moldeado, configurado, estimulado, empujado y más tarde premiado o castigado. En la medida en que las lecciones vengan dictadas e impuestas, siempre que se clasifique y etiquete a una persona, cuando se la sitúe sobre el mapa para compararla, está siendo violada como ser único y forzada a adoptar a una vía de conformidad o de marginación. (Pág.33)

La reproducción de contenido y los exámenes atentan contra la individualidad e integridad de la persona y promueven la homogeneidad, no permiten luchar consigo mismo no tiene ni contacto con sus posibilidades. El estudiante solo es un objeto.

Postic M. (1982) menciona:

En la pedagogía tradicional se somete a las normas impuestas por el maestro o la institución y adquiere el hábito de la sumisión aceptando el poder del enseñante, se revela una gama de actitudes desde la simple aceptación a la docilidad del alumno, que se deja conducir, guiar, hasta la sujeción bajo el imperio del maestro sin poder liberarse de él. Pág. 91

“El concepto de dependencia designa la relación de necesidad que se establece entre un sujeto y el otro. El alumno ya no puede pasar sin la ayuda del maestro, está enteramente sometido a su voluntad” (Postic, M. 1982. pág.91)

El estudiante en esta educación avanza paso a paso, pero su progresión está totalmente regulada por las preguntas directivas del docente, a quien está reservada la iniciativa y es el único que conoce el hilo conductor de la lección.

“Nunca se solicita el espíritu crítico del alumno, porque la autoridad del maestro es garantía de las respuestas formuladas y el maestro rechaza inmediatamente las respuestas erróneas” (Leroy, G. 1997, pág.50).

En este proceso lo que en realidad se logra es impedir la espontaneidad e iniciativa del estudiante y arrebatarle el sentido de responsabilidad personal en la tarea. Es exponerse a hacer del estudiante un robot.

4.3.6.4 El autoritarismo

El autoritarismo es otro de los factores que deterioran las relaciones interpersonales entre el educador y los estudiantes, quienes no están en igualdad de condiciones y se sienten coartadas y apagados.

En psicología la palabra poder ha sustituido recientemente a autoridad y dominación para designar.

“La naturaleza de la influencia ejercida sobre otro individuo o sobre un grupo por un individuo o grupo, que dispone de medios de presión para obtener del otro, lleva al otro a actuar en el sentido de sus preferencias o de sus intereses” (Postic, M. 1982, pág. 52).

La pasividad, la obediencia la docilidad del estudiante, pone de relieve un modelo de docente autoritario, que trata de formarlo a su imagen.

La conducta dominante del docente se caracteriza por la rigidez de los objetivos y programas, se caracteriza por crear una relación de dependencia, donde el estudiante es un objeto sobre el cual se ejerce la función.

Leroy, G. (1997) dice:

En este ejercicio de la autoridad del maestro, los alumnos están sujetos a la voluntad e inteligencia del maestro y no se sienten ni libres ni responsables frente a una autoridad que asume todas las responsabilidades y la imagen si mismo deriva es la de un ser sumiso, subordinado al control, las decisiones y la iniciativa del otro. Por consiguiente, no es extraña la pasividad y poco espíritu de iniciativa de la mayor parte de los alumnos. (Pág. 79)

4.3.6.5 Sanciones y castigos

Las sanciones y castigos son otro componente que nunca falta en un proceso de educación tradicional. Obviamente estos castigos, establecen directamente una relación interpersonal vertical e impositiva, basada en el constante temor de los estudiantes.

En la práctica educativa se percibe a los premios y castigos como dos acciones de estructura distinta, cuyo propósito es satisfacer necesidades de aprendizajes diferentes sin embargo no es así. Según Perrusquía, A. (2010) ambas son:

Formas externas de imponer, condicionar y manipular el proceder del estudiante ante el proceso de aprender; ninguna de ellas fomenta un verdadero interés por realizar una actividad por su valor en sí, sino por los resultados que tendría el hacerla o dejarla de hacer. (pág. 2)

El docente que sanciona negativamente a los que supuestamente cometen errores, provocan comportamientos de aversión en los estudiantes hacia la materia e incluso a la escuela misma y los padres de familia, sin comprender la situación, ante la repitencia castigan físicamente a los estudiantes que fracasan y muchas veces les dejan sin estudio.

En consecuencia se toman, agresivos hostiles, su rendimiento baja notoriamente, son un poco comunicativos, sus relaciones son conflictivas con los demás, la violencia genera violencia.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos dirigidos tanto a los docentes, estudiantes, y observaciones directas, los cuales fueron desarrollados mediante la lista de cotejo y el cuestionario.

5.1 Resultados obtenidos a través de la observación

- Elementos de la comunicación asertiva presentes en las relaciones interpersonales entre los docentes-estudiantes.

Durante el desarrollo de las clases dentro del aula se observó por lo general la ausencia de los elementos de la comunicación asertiva como son: mirar a los ojos, la entonación de voz, los gestos y postura entre otros. Se vio que los docentes en sus interrelaciones con sus estudiantes utilizan un tono de voz pasivo y que cuando existe la presencia de conductas indeseables en el aula alzan la voz, cuando los estudiantes hacían una pregunta los docentes no le prestaban la debida atención, los gestos que utilizaban no acompañaban el mensaje que se transmitía.

- Describir como son las relaciones interpersonales entre los docentes-estudiantes.

Se observó por lo general que las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes son verticales, y que en pocas situaciones se vio que las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes eran horizontales, en donde el docente se limitaba a dictar la clase y el estudiante a asimilar todo el desarrollo de la clase.

- Explicar la incidencia de las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes en el rendimiento académico de los estudiantes

Teniendo en cuenta que los docentes no utilizan la comunicación asertiva como estrategia y que las relaciones interpersonales con sus estudiantes son verticales,

las cuales tienen una incidencia negativa en el rendimiento académico de los estudiantes demostrados en las calificaciones obtenidas durante el primer bimestre.

El 5to A tiene un promedio de notas de 63, el 5to B tiene un promedio de 67 y el 6to tiene un promedio de 70 puntos. En estos promedios no se toma en cuenta las materias de Música, Educación Física y Religión, ya que se realizaron las observaciones por separado. Teniendo así un promedio en la materia de Música de 82 (promedio de los tres cursos), en Educación Física un promedio de 88 (promedio de los tres cursos) y en la materia de Religión un promedio de 72 (promedio de los tres cursos).

Lo que demuestra que en los docentes tradicionalistas, que no utilizan la comunicación asertiva en la interacción con sus estudiantes tiene una incidencia negativa en las calificaciones obtenidas.

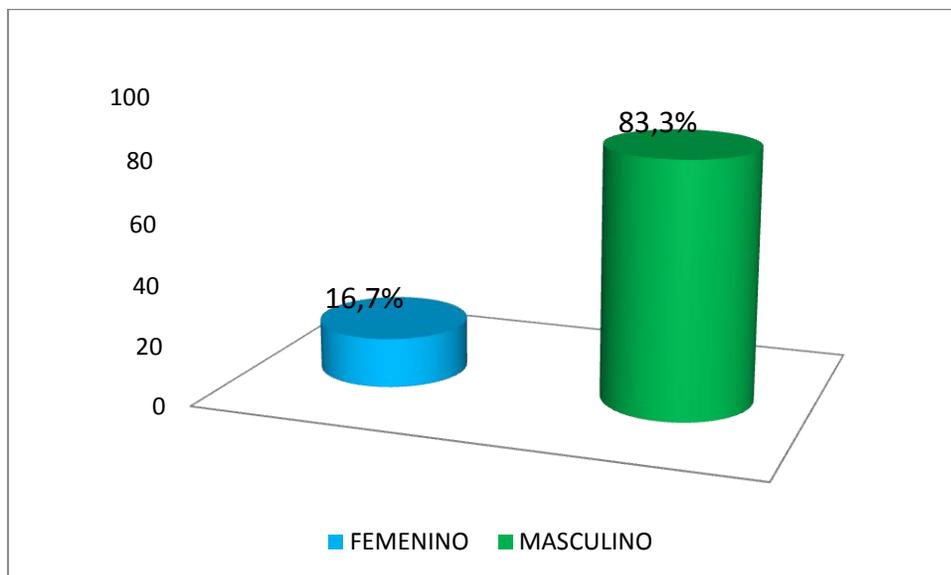
5.2 Análisis de los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los docentes

CUADRO N° 1. Sexo de los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
Validos	FEMENINO	1	16,7	16,7	16,7
	MASCULINO	5	83,3	83,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 1. Sexo de los docentes



FUENTE: Elaboración propia 2016

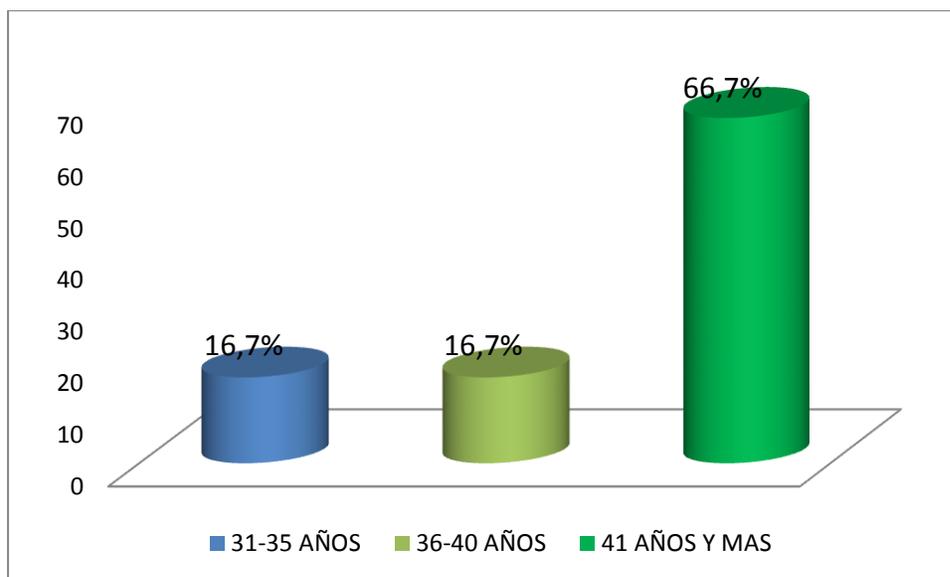
De un total de 6 docentes que representa el 100% de la población, el 16,7% son del sexo Femenino y el 83,3% son del sexo Masculino. Lo que nos indica que dentro de nuestra población tenemos mayor presencia de docentes del sexo masculino.

CUADRO N° 2. Edad de los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
Validos	31 – 35 AÑOS	1	16,7	16,7	16,7
	36 – 40 AÑOS	1	16,7	16,7	33,3
	41 AÑOS Y MAS	4	66,7	66,7	100,0
Total		6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 2. Edad de los docentes



FUENTE: Elaboración propia 2016

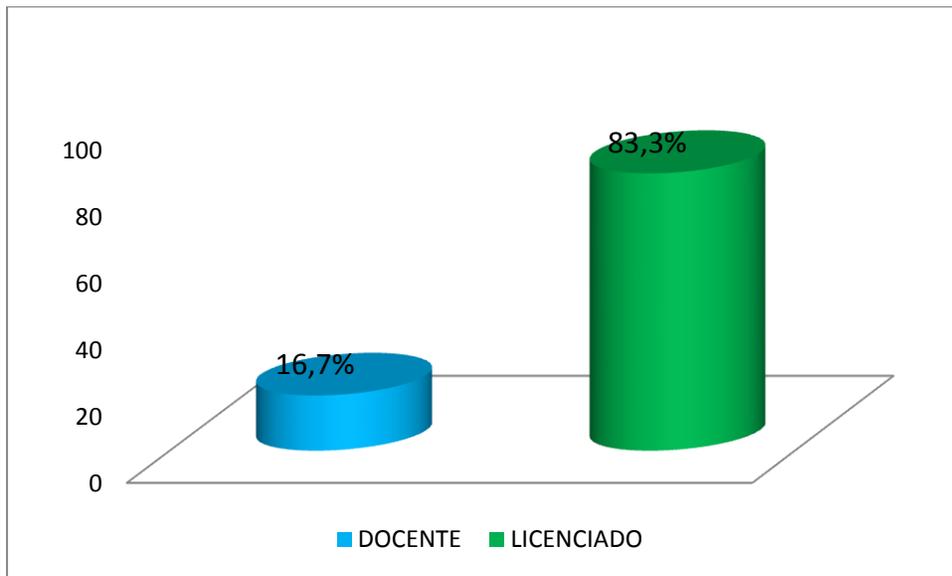
El 16,7% tiene una edad comprendida entre 31-35 años, el 16,7 tiene una edad comprendida entre 36-40 años y el 66,7% tiene una edad de 41 años y más. Lo que permite inferir, que la mayoría de los docentes por su edad poseen la experiencia adecuada en cuanto a la comunicación con sus estudiantes. Sin embargo, durante la observación en el aula se evidenció que los docentes con más edad son los que menos interactúan con sus estudiantes y los que más pronto se estresan o toman conductas inadecuadas cuando se presentan actitudes indeseadas en el desarrollo de la clase.

CUADRO N° 3. Nivel académico o profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
Validos	DOCENTE	1	16,7	16,7	16,7
	LICENCIADO	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 3. Nivel académico o profesional



FUENTE: Elaboración propia 2016

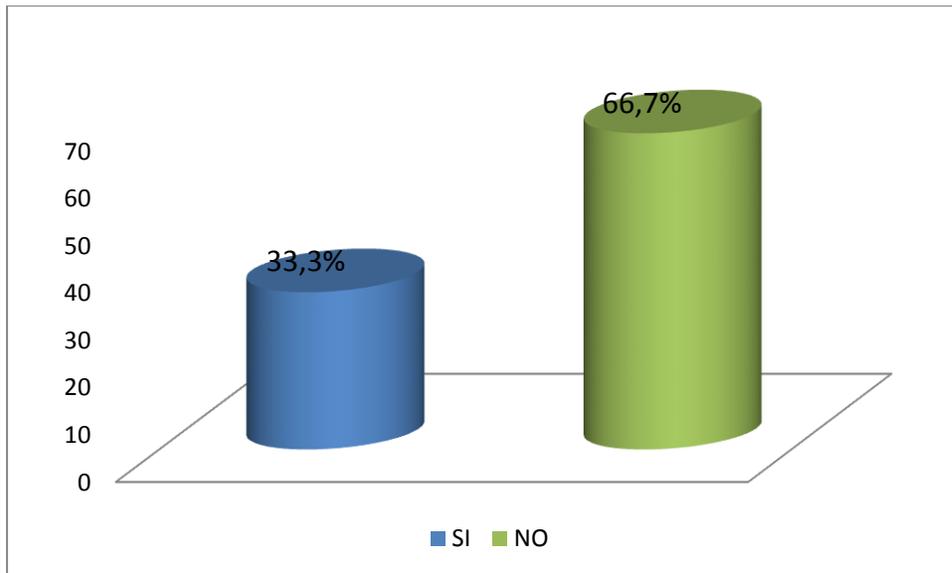
El 16,7% de la población encuestada son docentes y el 83,3% de la población son licenciados, cabe señalar que el nivel académico obtenido corresponde al PROFOCOM. Tales resultados evidencian que la mayoría de los docentes son licenciados, lo que nos da a entender que poseen la preparación adecuada para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que se considera un punto a favor en el proceso educativo.

CUADRO N° 4. ¿Actualmente estudia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos SI	2	33,3	33,3	33,3
NO	4	66,7	66,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 4. ¿Actualmente estudia?



FUENTE: Elaboración propia 2016

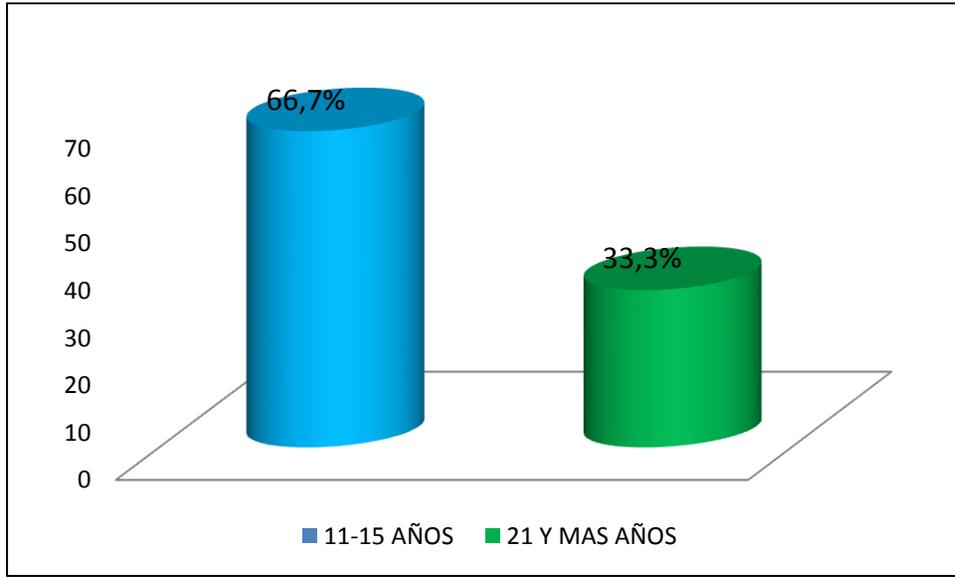
En el gráfico se puede observar que el 33,3% de los docentes están estudiando, los mismos indican que sus estudios los están realizando en las diferentes universidades de la ciudad, y el 66,7% de los docentes no está estudiando actualmente, lo que influye negativamente en el proceso educativo por las constantes actualizaciones curriculares que se requieren en los procesos educativos.

CUADRO N° 5. Años de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos 11 – 15 AÑOS	4	66,7	66,7	66,7
21 Y MAS AÑOS	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 5. Años de servicio



FUENTE: Elaboración propia 2016

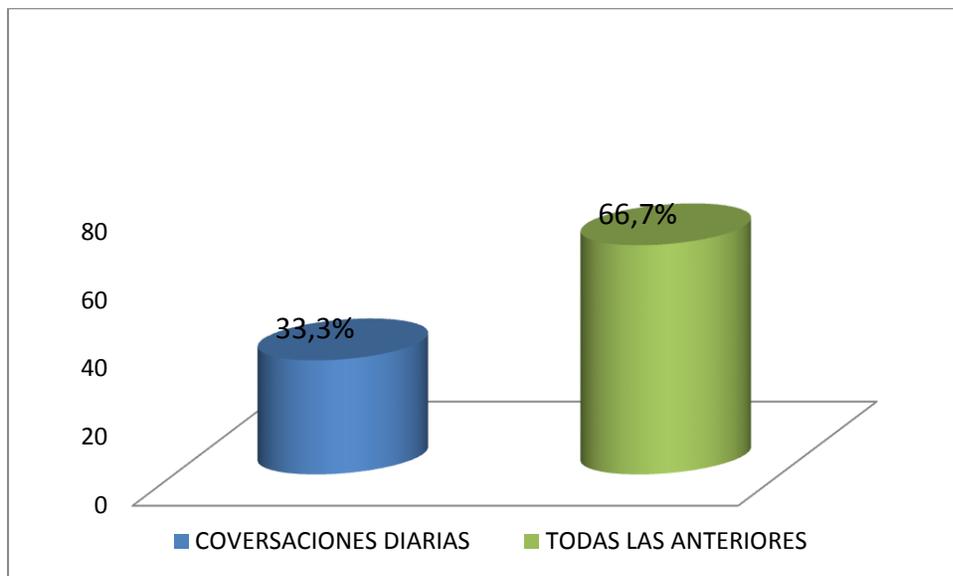
De acuerdo a los resultados obtenidos el 66,7% de los docentes poseen de 11-15 años y el 33,3 vienen ejerciendo la profesión entre 21 a más años. Lo que nos permite deducir que los docentes que trabajan en esta institución poseen la experiencia y la vivencia que le servirán de cimiento a nuevos saberes.

CUADRO N° 6. ¿De qué manera interactúa con sus estudiantes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos CONVERSACIONES DIARIAS	2	33,3	33,3	33,3
TODAS LAS ANTERIORES	4	66,7	66,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 6. ¿De qué manera interactúa con sus estudiantes?



FUENTE: Elaboración propia 2016

El 33,3% de docentes manifiestan que interactúan con sus estudiantes a través de conversaciones diarias y el 66,7% de los docentes manifiestan que interactúan con sus estudiantes a través de conversaciones diarias, transmitiendo los contenidos curriculares y saludos (TODAS LAS ANTERIORES).

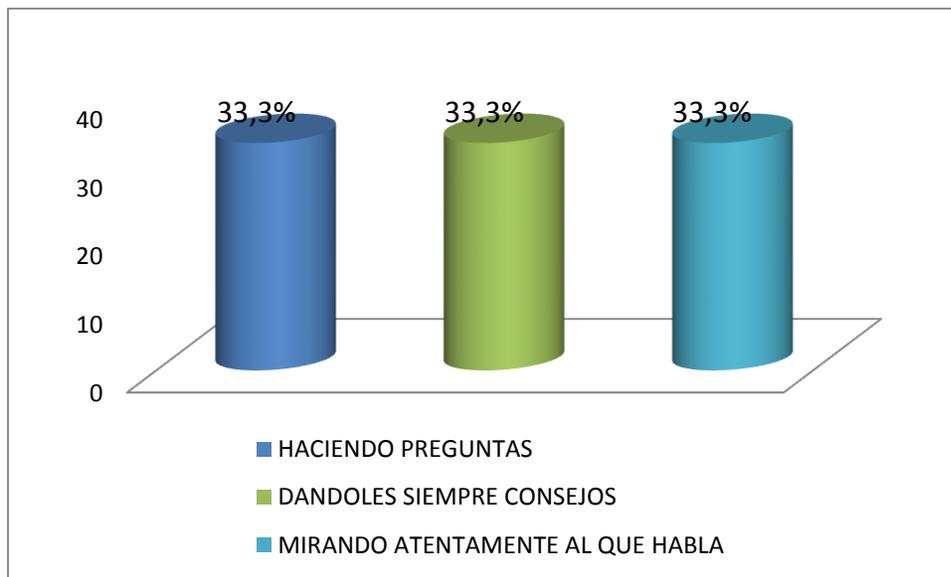
En la observación realizada se evidenció que son pocos los docentes que interactúan con sus estudiantes antes de empezar con el avance de las materias. Lo cual es una debilidad que debe ser corregida y fortalecida con nuevas estrategias de comunicación.

CUADRO N° 7. ¿De qué manera escucha a sus estudiantes cuando le hablan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos	HACIENDO PREGUNTAS	2	33,3	33,3	33,3
	DÁNDOLE SIEMPRE CONSEJOS	2	33,3	33,3	66,7
	MIRANDO ATENTAMENTE AL QUE HABLA	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 7 ¿De qué manera escucha a sus estudiantes cuando le hablan?



FUENTE: Elaboración propia 2016

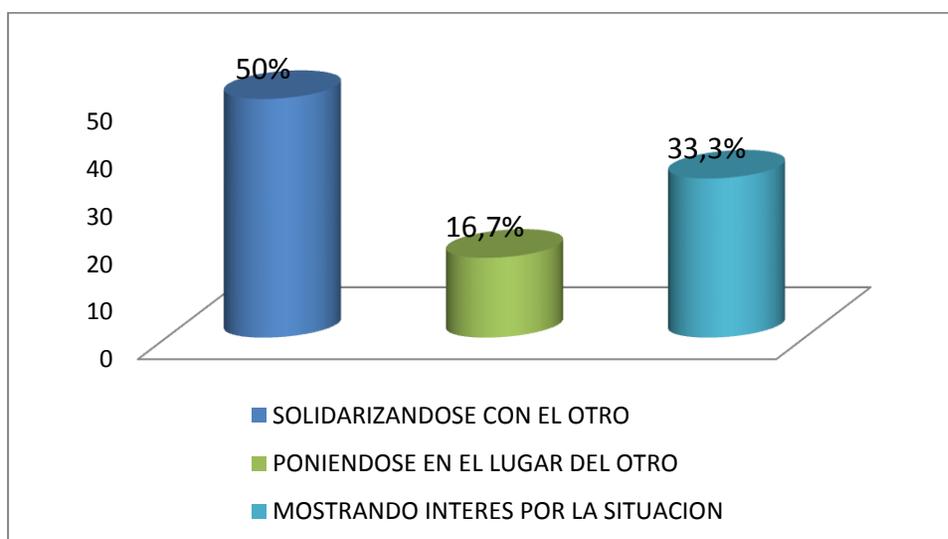
El 33,3% de los docentes manifiestan que escuchan a sus estudiantes haciendo preguntas, el 33,3% de los docentes respondieron que escucha a sus estudiantes dándole siempre consejos y el 33,3% de los docentes respondieron que escuchan a sus estudiantes mirando atentamente al que habla. En la observación realizada se evidencio que son pocos los docentes que mantienen un contacto visual permanente con sus estudiantes y lenguaje corporal adecuado.

CUADRO N° 8. ¿Cómo manifiesta su empatía con sus estudiantes en el aula de clase?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos SOLIDARIZÁNDOSE CON EL OTRO	3	50,0	50,0	50,0
PONIÉNDOSE EN EL LUGAR DEL OTRO	1	16,7	16,7	66,7
MOSTRANDO INTERÉS POR LA SITUACIÓN	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 8. ¿Cómo manifiesta su empatía con sus estudiantes en el aula de clases?



FUENTE: Elaboración propia 2016

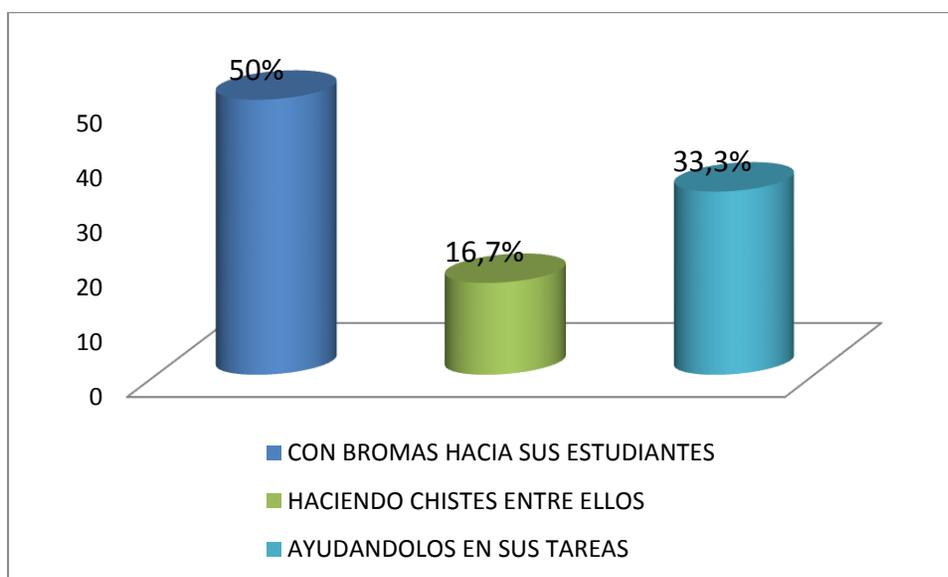
El 50% de docentes manifiestan su empatía solidarizándose con el otro, el 16,7% manifiesta su empatía poniéndose en el lugar del otro y el 33,3% manifiesta su empatía mostrando interés por la situación. Sin embargo en las observaciones realizadas se pudo ver que la mayoría de los docentes mantienen una actitud distante y recia a la hora de abrirse emocionalmente con sus estudiantes. La empatía es un indicativo de la comunicación asertiva.

CUADRO N° 9. ¿De qué manera mantiene el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos CON BROMA HACIA SUS ESTUDIANTES	3	50,0	50,0	50,0
HACIENDO CHISTES ENTRE ELLOS	1	16,7	16,7	66,7
AYUDÁNDOLOS EN SUS TAREAS	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 9. ¿De qué manera mantiene el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes?



FUENTE: Elaboración propia 2016

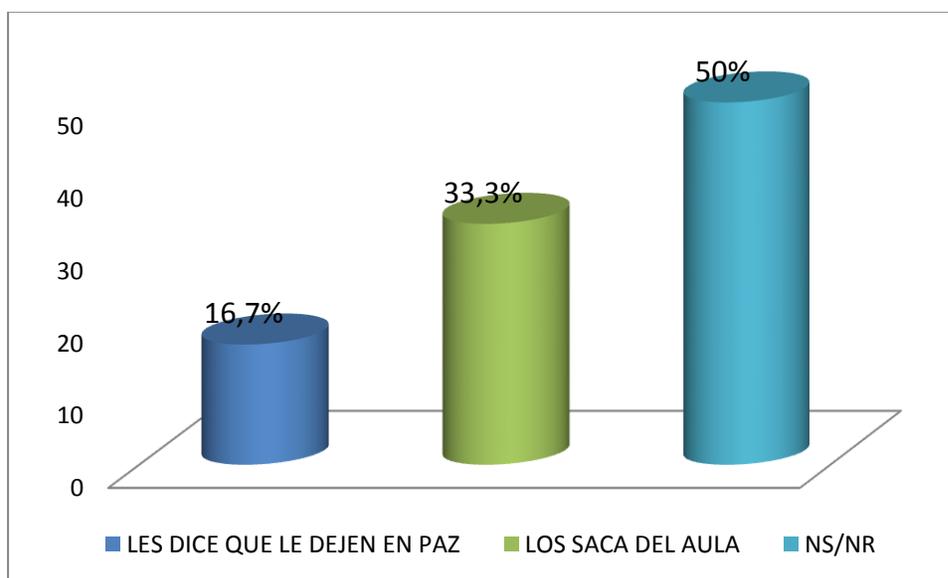
El 50% de los docentes mantienen el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes con bromas hacia sus estudiantes, el 16,7% de los docentes mantienen el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes haciendo chistes entre ellos y el 33,3% mantiene el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes ayudándolos en sus tareas. En las observaciones realizadas se evidenció que son pocos los docentes que hacen bromas o chistes con sus estudiantes.

CUADRO N° 10. ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus estudiantes por irregularidades entre ellos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos LES DICE QUE LE DEJEN EN PAZ	1	16,7	16,7	16,7
LOS SACA DEL AULA	2	33,3	33,3	50,0
NS/NR	3	50,0	50,0	100,0
Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 10. ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus estudiantes por irregularidades entre ellos?



FUENTE: Elaboración propia 2016

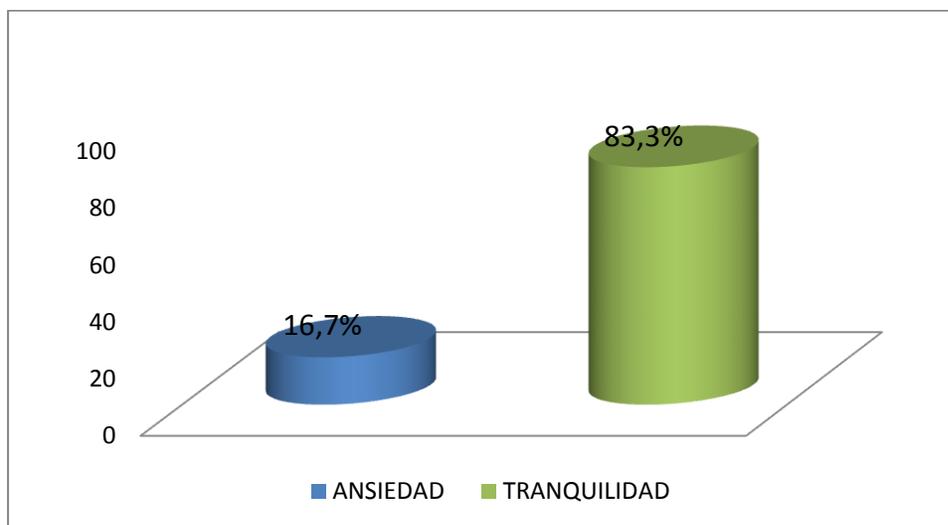
El 16,7% de los docentes les dice que le dejen en paz cuando existe irregularidades entre sus estudiantes, el 33,3% de los docentes los saca del aula y el 50% de los docentes se abstuvieron de responder la pregunta. En las observaciones realizadas no se ve que ante irregularidades de los estudiantes dentro del aula se los saque del aula, pero eso sí, se vio el uso de la advertencia para sacarlos del aula. Sin embargo no es actitud adecuada, existen muchas manera de controlar las irregularidades de los estudiantes dentro del aula.

CUADRO N° 11. ¿Cuál de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos ANSIEDAD	1	16,7	16,7	16,7
TRANQUILIDAD	5	83,3	83,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 11. ¿Cuál de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes?



FUENTE: Elaboración propia 2016

El 16,7% de los docentes mantienen una conducta de ansiedad al interactuar con sus estudiantes y el 83,3% de los docentes mantienen una conducta de tranquilidad. En las observaciones realizadas se vio que los docentes de música y religión muestran una conducta de ansiedad debido a las pocas horas con la que cuentan para desarrollar su materia, además se vieron ciertas molestias de los docentes en casos de indisciplina dentro del aula.

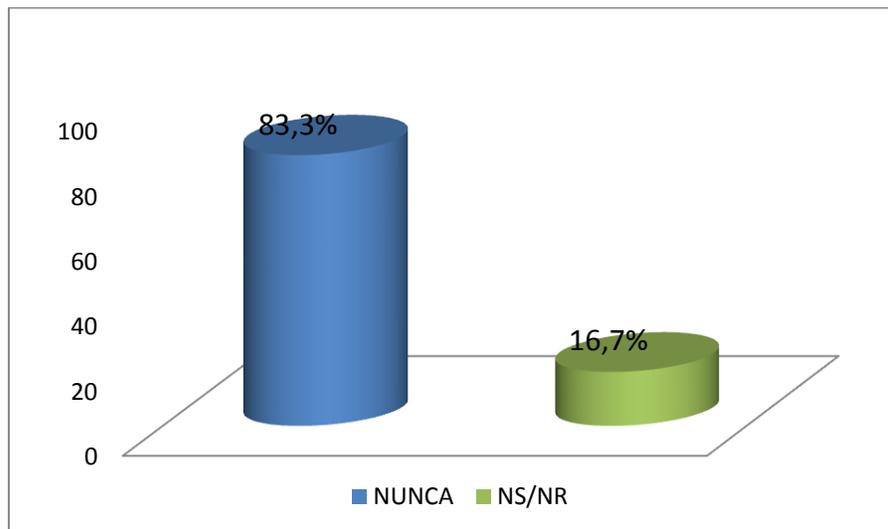
La actitud amable y apacible genera un ambiente confortable para las relaciones interpersonales, es muy importante desarrollar actitudes que favorezcan a la misma.

CUADRO N° 12. ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus estudiantes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos	NUNCA	5	83,3	83,3	83,3
	NS/NR	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRAFICO N° 12. ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus estudiantes?



FUENTE: Elaboración propia 2016

El 82,3% de los docentes manifiestan que nunca se aíslan cuando tienen algún desacuerdo con sus estudiantes y el 16,7% de los docentes se abstuvieron de responder. Dichas actitudes se evidenciaron en las observaciones realizadas.

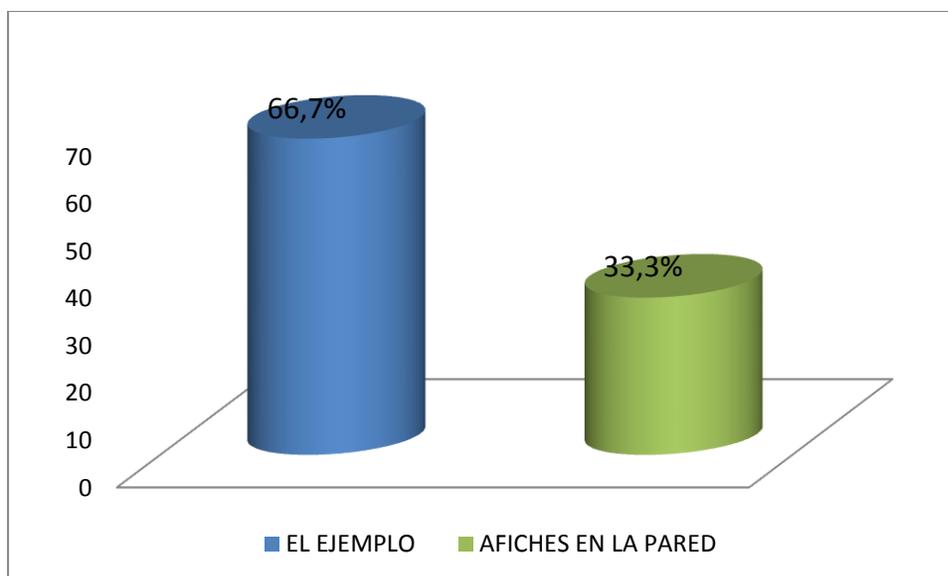
Un docente es un modelo de vida por consiguiente sus actitudes deben modelar conductas sanas y estimulantes para las buenas relaciones interpersonales.

CUADRO N° 13. ¿Usted incentiva a sus estudiantes a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos EL EJEMPLO	4	66,7	66,7	66,7
AFICHES EN LA PARED	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 13. ¿Usted incentiva a sus estudiantes a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de?



FUENTE: Elaboración propia 2016

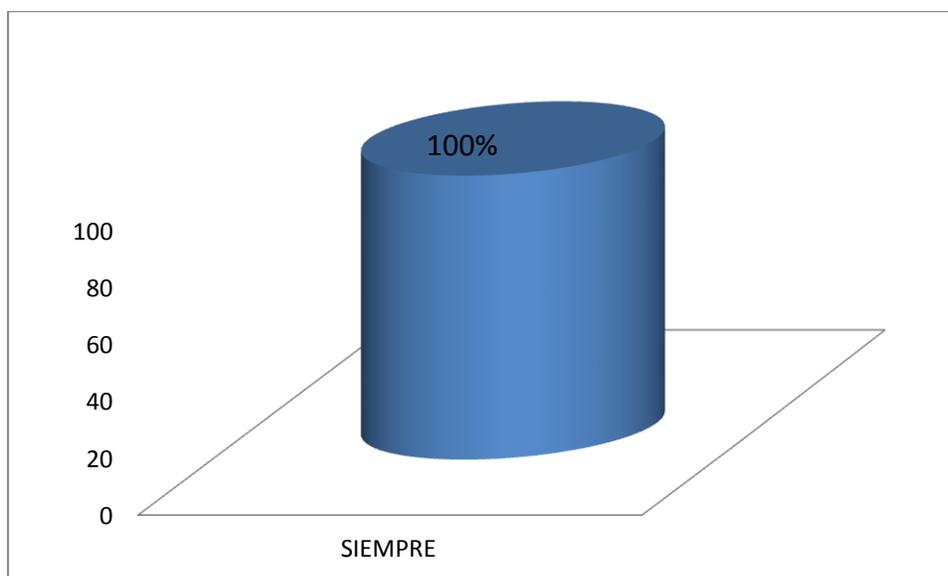
El 66,7% de los docentes incentiva a sus estudiantes a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través del ejemplo y el 33,3% de los docentes incentiva a sus estudiantes a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de afiches en la pared. En las observaciones realizadas se pudo ver que todos los docentes utilizan los afiches en la pared no solo para incentivar el uso de las normas de cortesía y el buen hablante, sino también para inculcar valores, los derechos de las personas, etc.

CUADRO N° 14. ¿Usted interactúa con sus estudiantes al inicio y cierre de cada clase?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos SIEMPRE	6	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 14. ¿Usted interactúa con sus estudiantes al inicio y cierre de cada clase?



FUENTE: Elaboración propia 2016

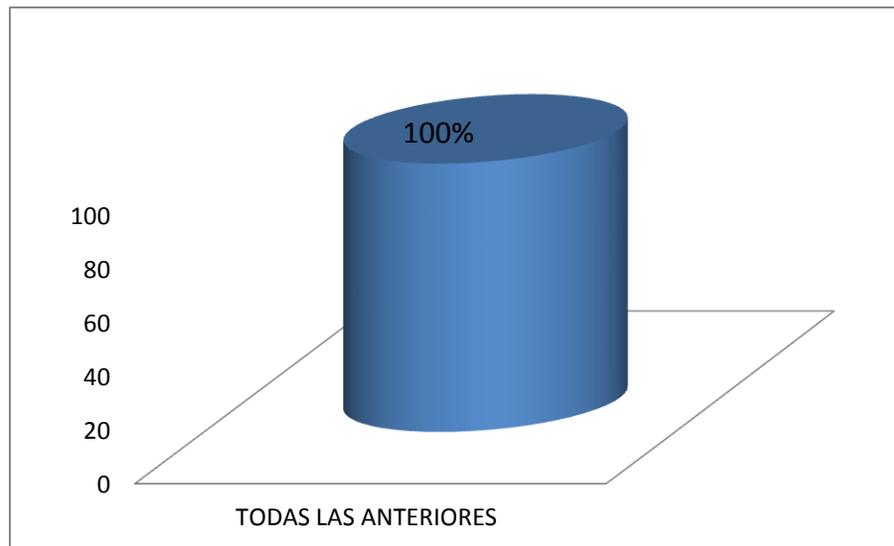
El 100% de los docentes manifiestan que interactúan con sus estudiantes al inicio y cierre de cada clase. En las observaciones realizadas se vio que no era tanto así, se vio que la mayoría de los docentes no interactuaban con sus estudiantes al inicio de la clases, se vio que el docente llegaba saludaba y luego controlaba la asistencia y después empezaba a desarrollar su materia. Y al final de la clase la mayoría de los docentes siempre hacían las recomendaciones para que realicen las tareas designadas y que para el día siguiente no se olviden de llevar sus materiales de trabajo.

CUADRO N° 15. Entre las siguientes estrategias para la comunicación con sus estudiantes, ¿Cuál aplica usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos TODAS LAS ANTERIORES	6	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 15. Entre las siguientes estrategias para la comunicación con sus estudiantes, ¿Cuál aplica usted?



FUENTE: Elaboración propia 2016

El 100% de los docentes manifiestan que aplican las estrategias de comunicación con sus estudiantes como ser: expresar sus ideas, expresar sus emociones, escuchar y ser escuchado (TODAS LAS ANTERIORES).

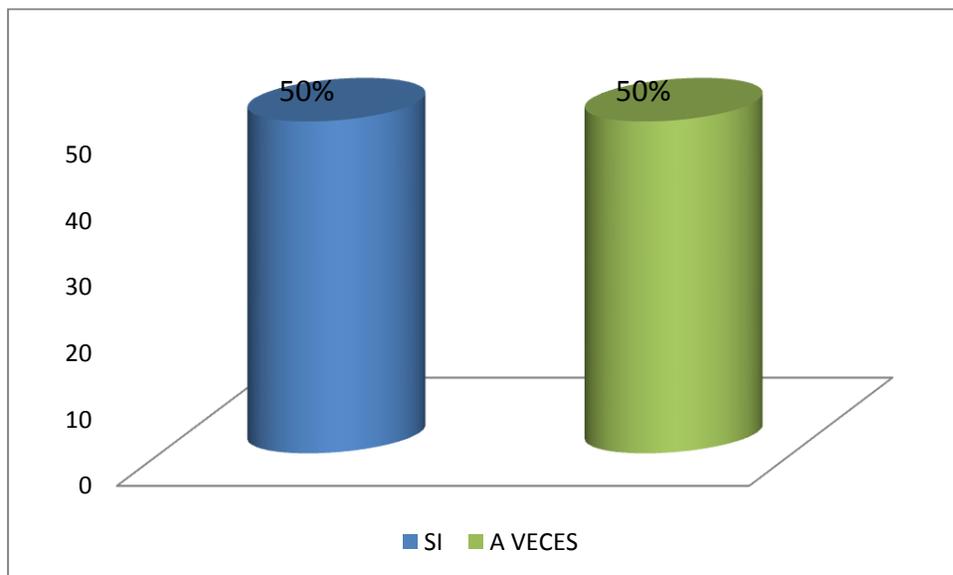
Sin embargo en las observaciones realizadas se puede ver que la mayoría de los docentes no utilizan las estrategias de la comunicación nombradas, esto señala la pobreza comunicacional. Es importante resaltar que las estrategias aplicadas en la comunicación son elementos indispensables en las relaciones interpersonales.

CUADRO N° 16. ¿Los estudiantes expresan libre y espontáneamente sus sentimientos, necesidades e intereses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos SI	3	50,0	50,0	50,0
A VECES	3	50,0	50,0	100,0
Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 16. ¿Los estudiantes expresan libre y espontáneamente sus sentimientos, necesidades e intereses?



FUENTE: Elaboración propia 2016

El 50% de los docentes manifiestan que los estudiantes si expresan libre y espontáneamente sus sentimientos, necesidades e interés y el otro 50% de los docentes manifiestan que los estudiantes no expresan libre y espontáneamente sus sentimientos, necesidades e interés. Lo que nos muestra que existe un factor que cuarta la libre expresión de sentimientos e ideas, que es el miedo a equivocarse o el hecho de ser tímidos.

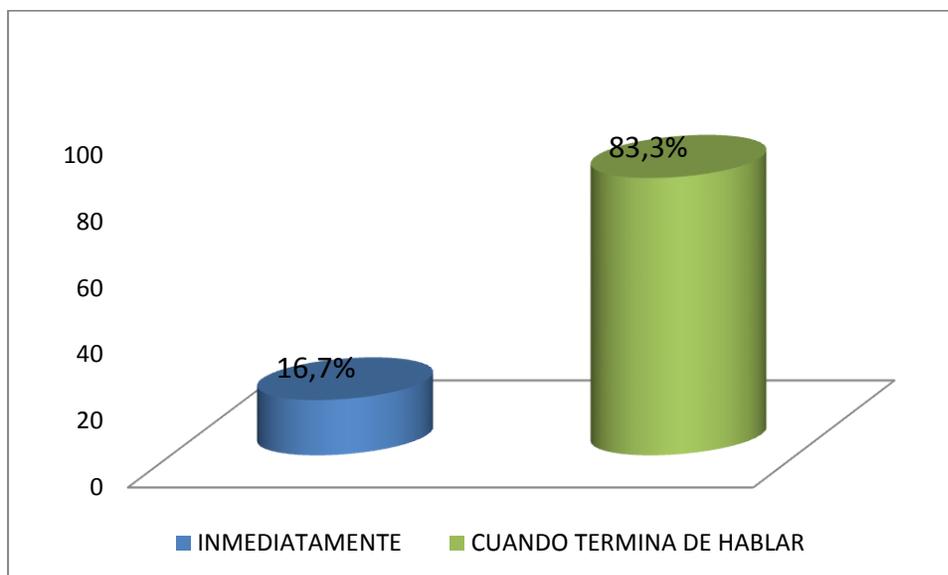
En las observaciones realizadas se vio que la mayoría de los estudiantes no participan en el aula, solo participan cuando el docente le pregunta.

CUADRO N° 17. Cuando sus estudiantes se equivocan o no se expresan correctamente, usted los corrige:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos INMEDIATAMENTE	1	16,7	16,7	16,7
CUANDO TERMINA DE HABLAR	5	83,3	83,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 17. Cuando sus estudiantes se equivocan o no se expresan correctamente, usted los corrige:



FUENTE: Elaboración propia 2016

El 16,7% de los docentes manifiestan que cuando sus estudiantes se equivocan o no se expresan correctamente los corrige inmediatamente y el 83% de los docentes manifiestan que cuando sus estudiantes se equivocan o no se expresan correctamente los corrige cuando termina de hablar. En las observaciones realizadas se vio que las correcciones eran inmediatas lo que en algunos casos hacía que el estudiante se pierda o se olvide lo que quería comunicar.

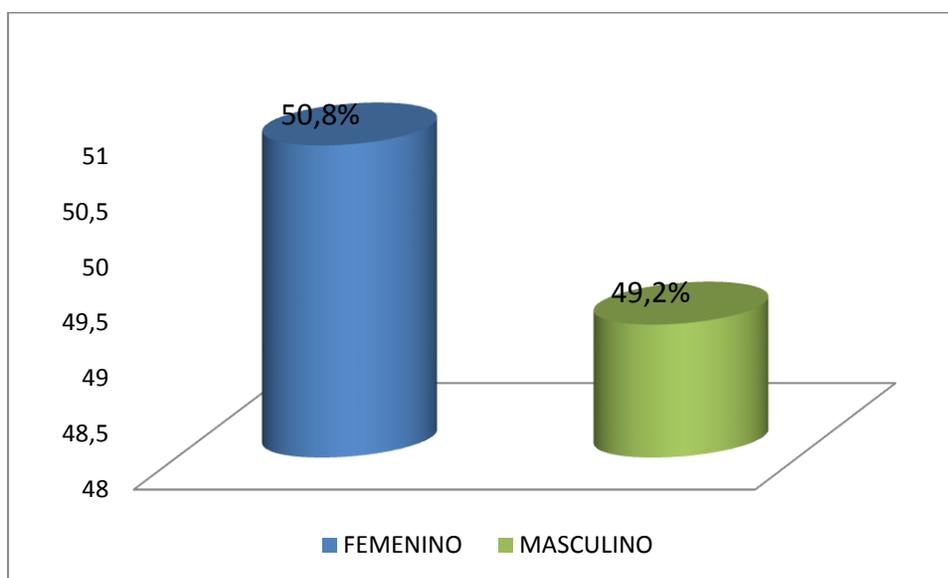
5.3 Análisis de los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los estudiantes

CUADRO N° 18. Sexo de los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos FEMENINO	30	50,8	50,8	50,8
MASCULINO	29	49,2	49,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 18. Sexo de los estudiantes



FUENTE: Elaboración propia 2016

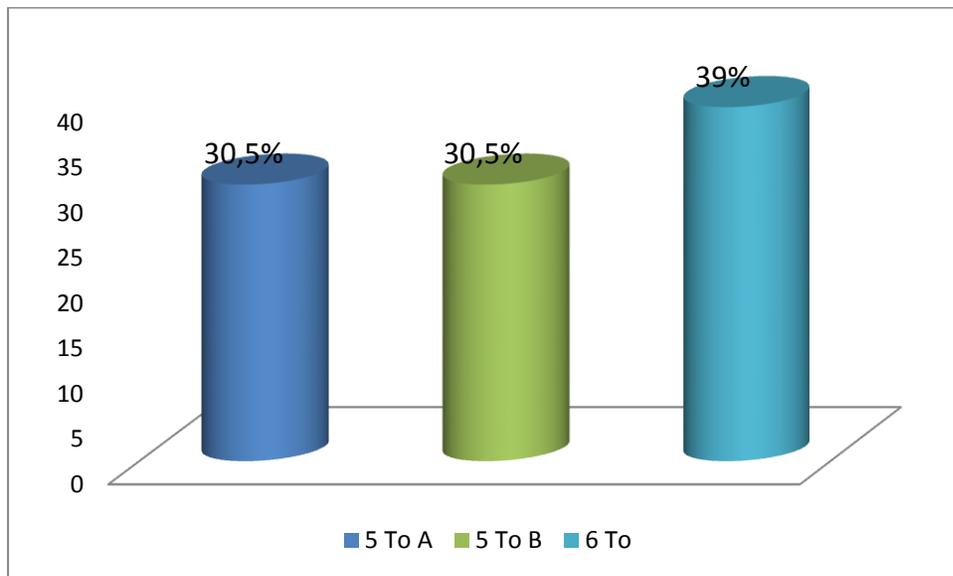
El 50,8% de la población encuestada es del sexo femenino, mientras que el 49,2% es del sexo masculino, denotando que hay más estudiantes del sexo femenino que del sexo masculino. En las observaciones realizadas se pudo evidenciar que el nivel de comunicación entre niñas es más continuo que entre niños.

CUADRO N° 19. Curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos 5 To A	18	30,5	30,5	30,5
5 To B	18	30,5	30,5	61,0
6 To	23	39,0	39,5	100,0
Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 19. Curso



FUENTE: Elaboración propia 2016

El 30,5% de los estudiantes pertenecen al 5to A, el otro 30,5% corresponde a 5to B y el 39% de los estudiantes corresponden a 6to de primaria.

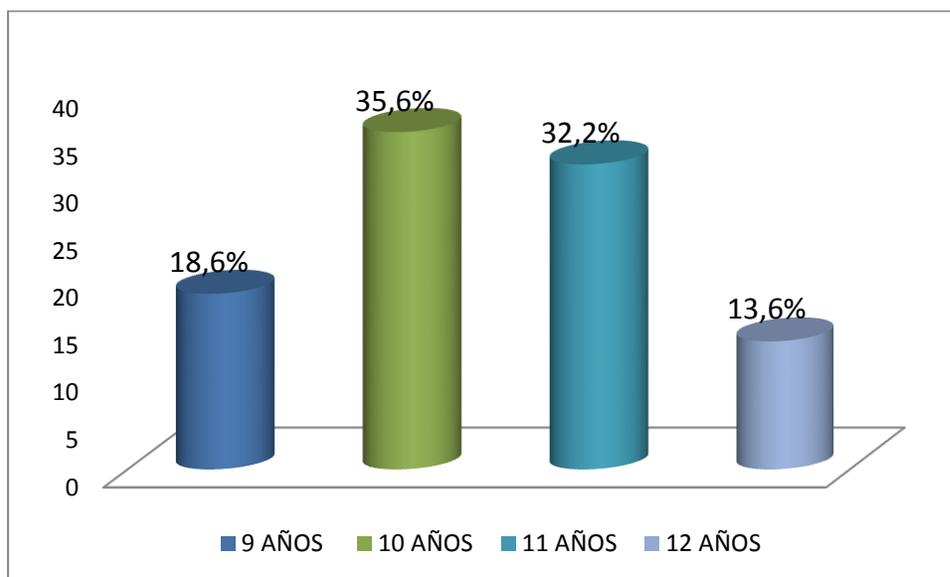
De los cuales generalmente asisten todos los estudiantes.

CUADRO N° 20. Edad de los estudiantes

	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
validos 9	11	18,6	18,6	18,6
10	21	35,6	35,6	54,2
11	19	32,2	32,2	86,4
12	8	13,6	13,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 20. Edad de los estudiantes



FUENTE: Elaboración propia 2016

El 18,6% de los estudiantes tienen una edad de 9 años, el 35,6% tienen una edad de 10 años, el 32,2% tiene una edad de 11 años y el 13,6% de los estudiantes tienen una edad de 12 años.

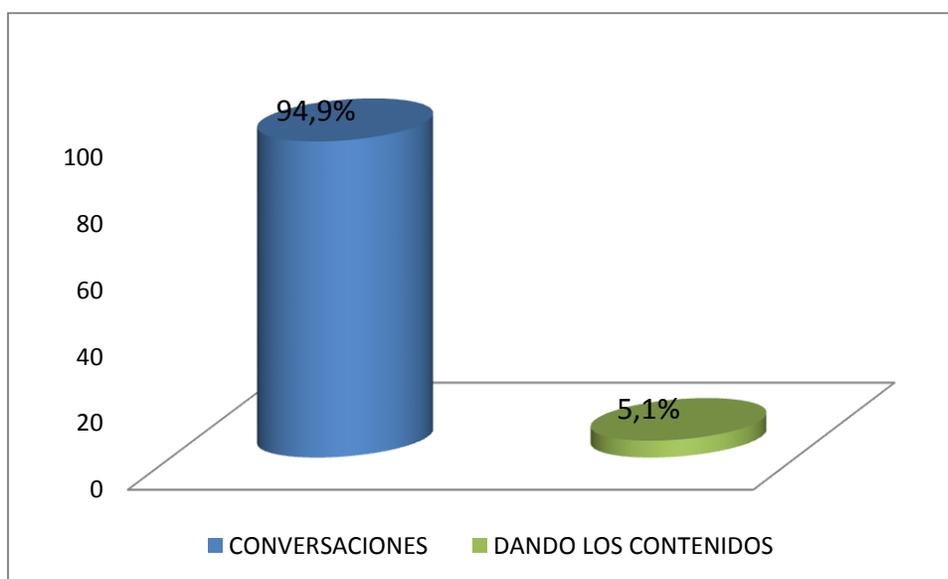
En el gráfico se puede ver claramente que la edad predominante es la de 10 y 11 años.

CUADRO N° 21. ¿Tu docente de qué manera interactúa contigo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos	CONVERSACIONES	56	94,9	94,9	94,9
	DANDO LOS CONTENIDOS	3	5,1	5,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 21. ¿Tu docente de qué manera interactúa contigo?



FUENTE: Elaboración propia 2016

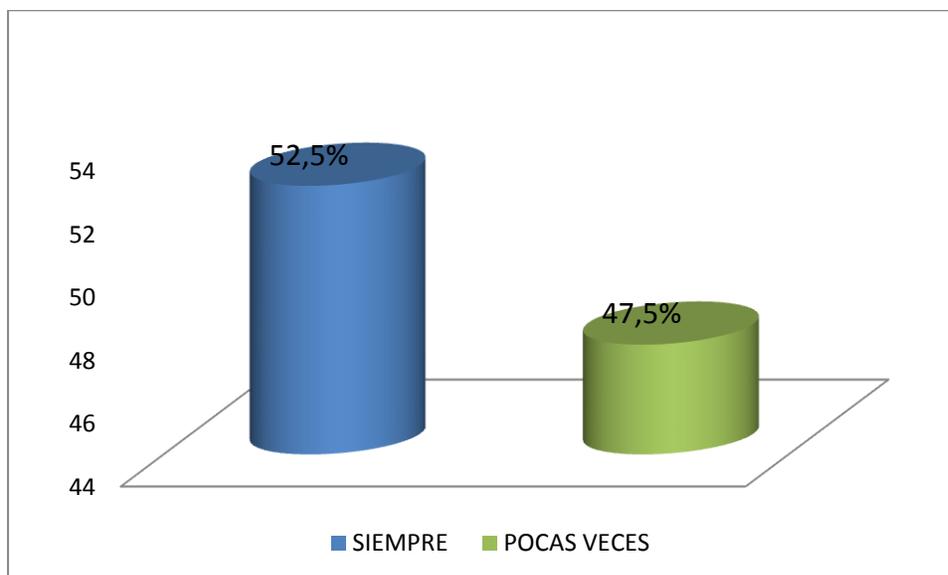
El 94,9% de los estudiantes manifiestan que su docente interactúa con ellos conversando y el 5,1% de los estudiantes manifiestan que su docente interactúa dando los contenidos. En las observaciones realizadas se pudo constatar que no es tanto así como manifiestan los estudiantes ya que en la interacción de los docentes con sus estudiantes se pudo ver que las conversaciones entre ellos se da muy poca, más al contrario se vio que la interacción de los docentes con sus estudiantes es desarrollando los contenidos curriculares

CUADRO N° 22. ¿Hay presencia de afecto en el docente cuando imparte las actividades en clases?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos	SIEMPRE	31	52,5	52,5	52,5
	POCAS VECES	28	47,5	47,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 22. ¿Hay presencia de afecto en el docente cuando imparte las actividades en clases?



FUENTE: Elaboración propia 2016

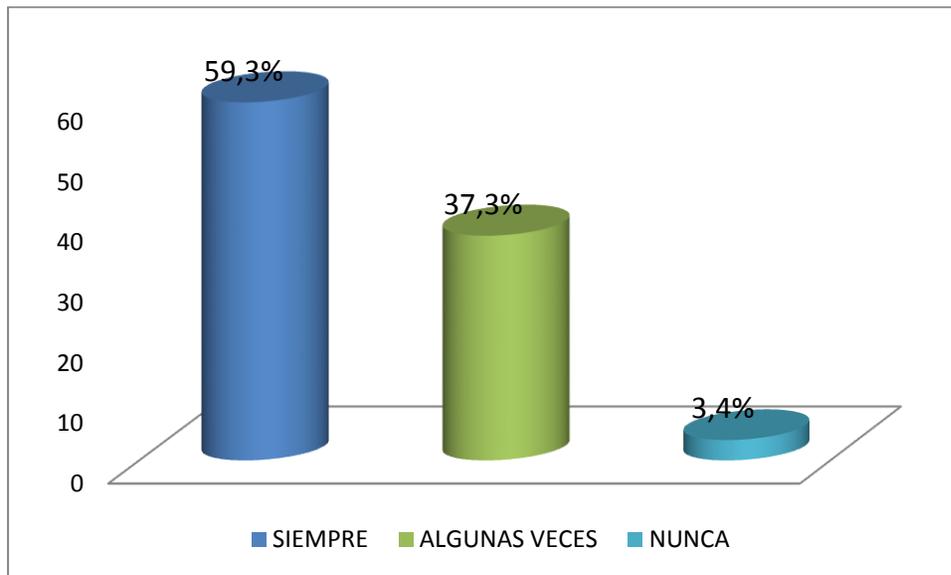
El 52,5% de los estudiantes manifiestan que siempre hay presencia de afecto en el docente cuando imparte actividades en clase y el 47,5% de los estudiantes manifiestan que pocas veces hay presencia de afecto en el docente cuando imparte actividades en clase. En las observaciones se pudo ver que son pocos los docentes que imparten actividades en clases con afecto, así mismo se vio que la mayoría de los docentes no son afectivos con sus estudiantes, que al momento de desarrollar el tema mostraban gestos de seriedad y enojo.

CUADRO N° 23. ¿El docente atiende con interés tus dudas o inquietudes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos SIEMPRE	35	59,3	59,3	59,3
ALGUNAS VECES	22	37,3	37,3	96,6
NUNCA	2	3,4	3,4	100,0
Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 23. ¿El docente atiende con interés tus dudas o inquietudes?



FUENTE: Elaboración propia 2016

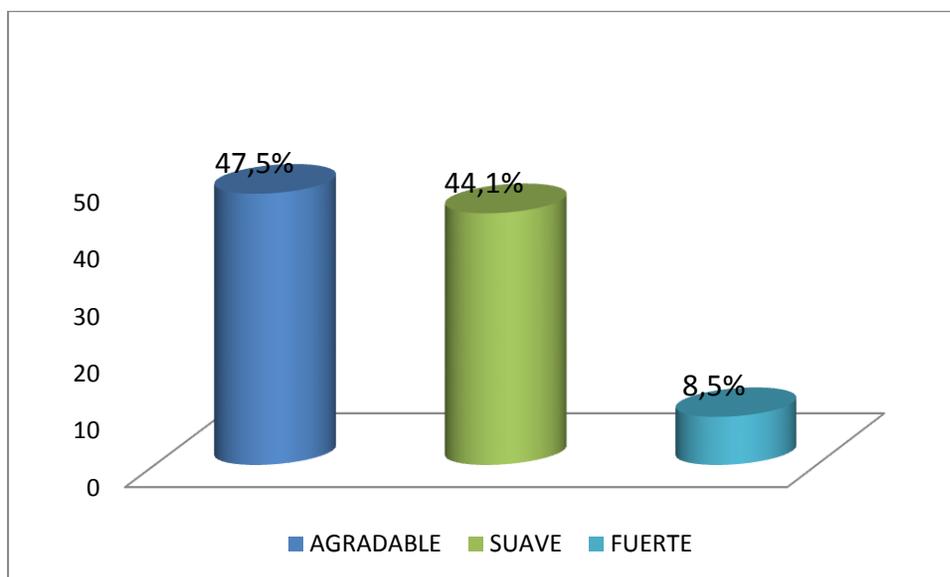
El 59,3% de los estudiantes manifiesta que el docente siempre atiende con interés sus dudas o inquietudes, el 37,3% manifiesta que el docente algunas veces atiende con interés sus dudas o inquietudes y el 3,4% manifiesta que el docente nunca atiende con interés sus dudas o inquietudes. Claramente el gráfico muestra que todavía hay docente que no aclaran las dudas o inquietudes a sus estudiantes. En las observaciones realizadas se vio que algunos docentes no escuchan las dudas o inquietudes de sus estudiantes cambiando el tema a otro.

CUADRO N° 24. Cuando el docente se comunica contigo ¿Qué tono de voz utiliza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos	AGRADABLE	28	47,5	47,5	47,5
	SUAVE	26	44,1	44,1	91,5
	FUERTE	5	8,5	8,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 24. Cuando el docente se comunica contigo ¿Qué tono de voz utiliza?



FUENTE: Elaboración propia 2016

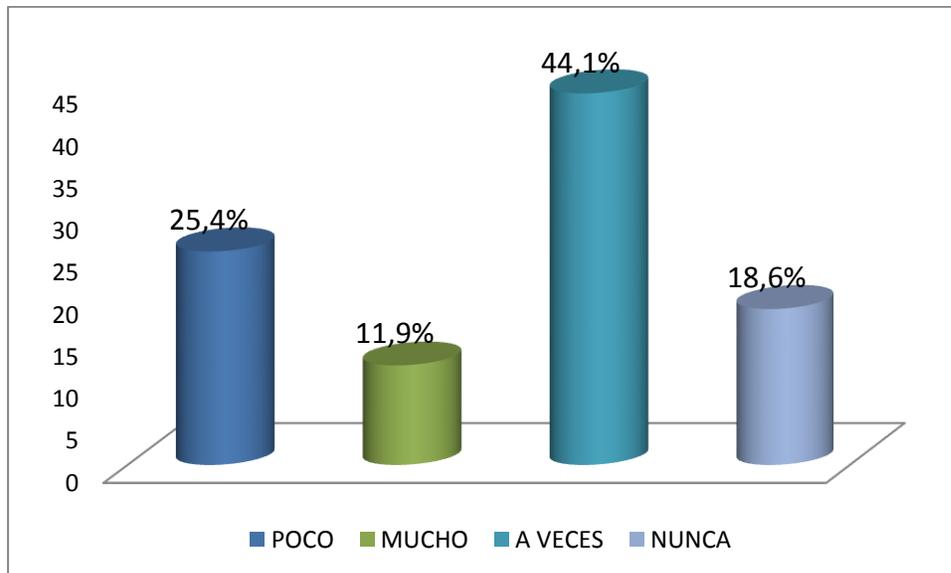
El 47,5% de estudiantes manifiestan que los docentes utilizan un tono de voz agradable, el 44,1% manifiestan que los docentes utilizan un tono de voz suave y el 8,5% manifiesta que los docentes utilizan un tono de voz fuerte. En las observaciones realizadas se vio que el tono de voz que utilizan los docentes estaba marcada entre la voz suave y fuerte, suave en el desarrollo de la clase y la voz fuerte lo utilizaban para llamar la atención a los que hacían indisciplina dentro del aula.

CUADRO N° 25. ¿Participas en clases?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos POCO	15	25,4	25,4	25,4
MUCHO	7	11,9	11,9	37,3
A VECES	26	44,1	44,1	81,4
NUNCA	11	18,6	18,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 25. ¿Participas en clases?



FUENTE: Elaboración propia 2016

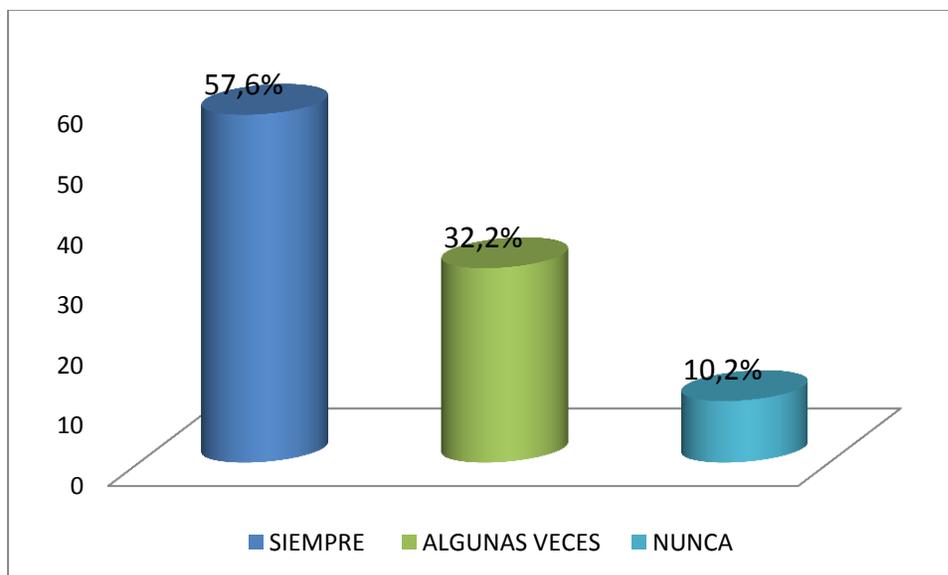
El 25,4% de los estudiantes manifiestan que participan poco, el 11,9% manifiesta que participa mucho, el 44,1% manifiesta que participa a veces y el 18,6% manifiesta que nunca participa. El gráfico nos muestra que la mayoría de los estudiantes participan a veces lo que nos hace deducir que existe miedo a equivocarse en formular preguntas inquietudes y dudas, ya que en las observaciones realizadas se vio que el docente interrumpía con frecuencia cuando los estudiantes se equivocan en pronunciar ciertas palabras.

CUADRO N° 26. ¿Dentro del aula el docente promueve el respeto entre docentes y estudiantes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos SIEMPRE	34	57,6	57,6	57,6
ALGUNAS VECES	19	32,2	32,2	89,8
NUNCA	6	10,2	10,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 26. ¿Dentro del aula el docente promueve el respeto entre docentes y estudiantes?



FUENTE: Elaboración propia 2016

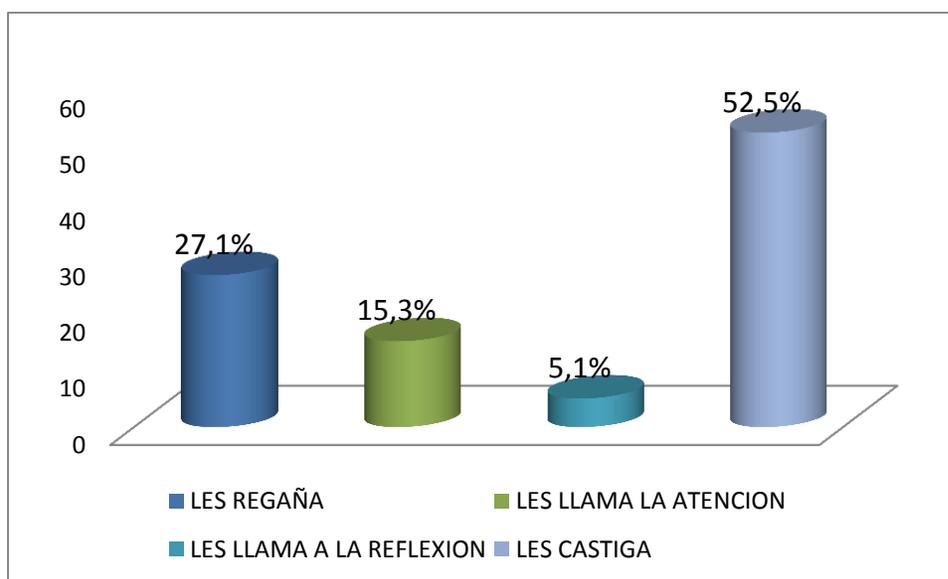
El 57,6% de los estudiantes manifiesta que el docente siempre promueve el respeto entre docentes y estudiantes, el 32,2% manifiesta que el docente algunas veces promueve el respeto entre docentes y estudiantes y el 10,2% manifiesta que el docente nunca promueve el respeto entre docentes y estudiantes. En las observaciones realizadas se vio que los docentes promueven el respeto tanto entre docentes y estudiantes como entre estudiantes, a través de afiches. Pero que en la práctica no se vio que los docentes promuevan el valor del respeto.

CUADRO N° 27. Ante los actos de indisciplina ¿Qué hace tu docente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos	LES REGAÑA	16	27,1	27,1	27,1
	LES LLAMA LA ATENCIÓN	9	15,3	15,3	42,4
	LES LLAMA LA REFLEXIÓN	3	5,1	5,1	47,5
	LES CASTIGA	31	52,5	52,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 27. Ante los actos de indisciplina ¿Qué hace tu docente?



FUENTE: Elaboración propia 2016

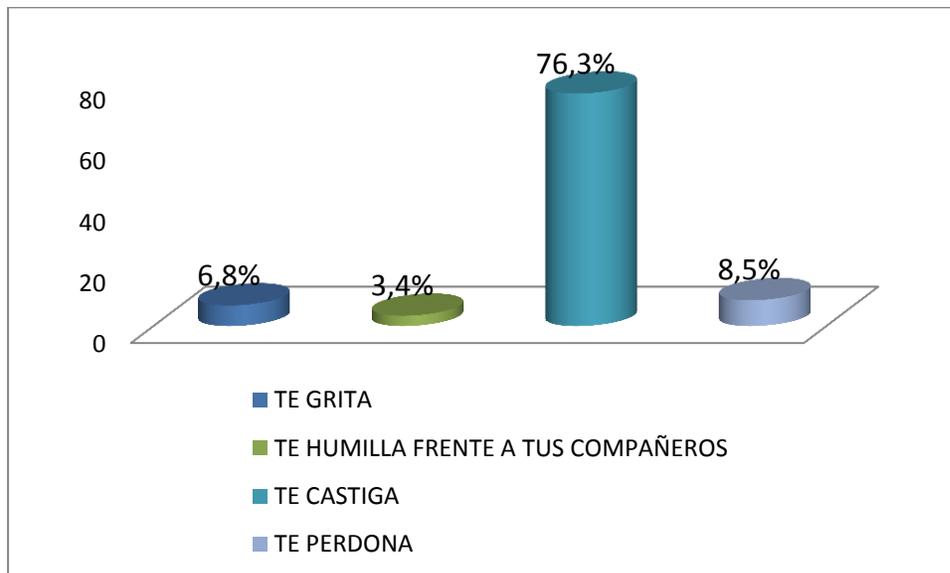
El 27,1% de los estudiantes manifiestan que ante los actos de indisciplina su docente les regaña, el 15,3% manifiesta que les llama a la reflexión, el 5,1% manifiesta que les llama la atención y el 52,5% manifiesta que les castiga. En las observaciones realizadas se vio que la amenaza de castigo siempre estaba presente ante ciertas irregularidades que se presentaban en el aula.

CUADRO N° 28. Cuando no haces tus tareas tu docente:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos 1. TE GRITA	4	6,8	6,8	6,8
2. TE HUMILLA FRENTE A TUS COMPAÑEROS	2	3,4	3,4	10,2
3. TE CASTIGA	45	76,3	76,3	86,4
4. TE PERDONA	5	8,5	8,5	94,9
5. DIALOGA CONTIGO,	3	5,1	5,1	100,0
Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 28. Cuando no haces tus tareas tu docente:



FUENTE: Elaboración propia 2016

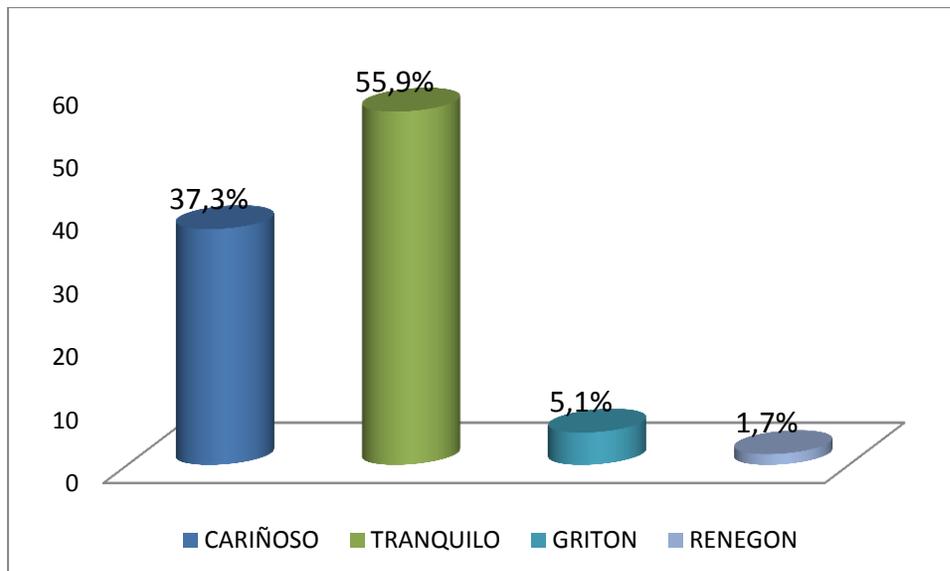
El 6,8% de los estudiantes manifiestan que su docente les grita, el 3,4% manifiesta que les humilla frente a sus compañeros, el 76,3% manifiesta que les castiga y el 8,5% manifiesta que su docente cuando no hacen su tarea les perdona.

CUADRO N° 29. Tu docente es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos	CARIÑOSO	22	37,3	37,3	37,3
	TRANQUILO	33	55,9	55,9	93,2
	GRITÓN	3	5,1	5,1	98,3
	RENEGÓN	1	1,7	1,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 29. Tu docente es:



FUENTE: Elaboración propia 2016

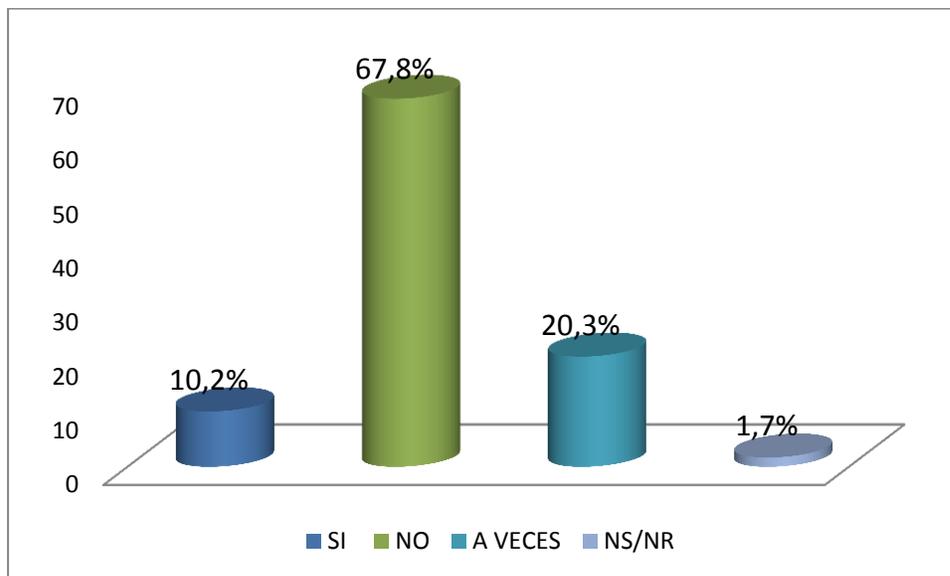
El 37,3% de los estudiantes manifiesta que su docente es cariñoso, el 55,9% manifiesta que su docente es tranquilo, el 5,1% manifiesta que su docente es gritón y el 1,7% de los estudiantes manifiesta que su docente es renegón. En las observaciones realizadas se evidenció de que la mayoría de los docentes son tranquilos y que son pocos los docentes que se tienen un carácter fuerte.

CUADRO N° 30. ¿Tu docente te obliga hacer cosas que no te gustan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos SI	6	10,2	10,2	10,2
NO	40	67,8	67,8	78,0
A VECES	12	20,3	20,3	98,3
NS/NR	1	1,7	1,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 30. ¿Tu docente te obliga hacer cosas que no te gustan?



FUENTE: Elaboración propia 2016

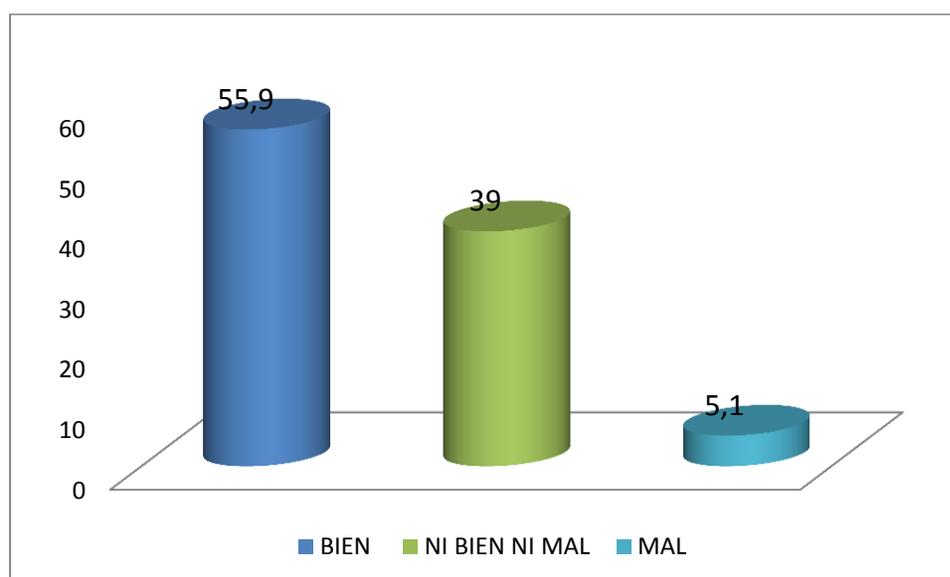
El 10,2% de los estudiantes manifiestan que su docente les obliga a hacer cosas que no les gustan, el 67,8% manifiesta que su docente no les obliga a hacer cosas que no les gustan, el 20,3% manifiesta que su docente les obliga a veces a hacer cosas que no le gustan y el 1,7% de los estudiantes se abstuvieron de responder la pregunta. Lo que nos muestra que los profesores respetan la decisión de sus estudiantes, aunque sigue hay docente que obligan a sus estudiantes a hacer cosas que no les gusta hacer.

CUADRO N° 31. ¿Cómo te tratan tus docentes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
validos BIEN	33	55,9	55,9	55,9
NI BIEN NI MAL	23	39,0	39,0	94,9
MAL	3	5,1	5,1	100,0
Total	59	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia 2016

GRÁFICO N° 31. ¿Cómo te tratan tus docentes?



FUENTE: Elaboración propia 2016

El 55,9% de los estudiantes manifiestan que su docente les trata bien, el 39% manifiesta que su docente les trata ni bien ni mal y el 5,1% de los estudiantes manifiestan que su docente les trata mal.

5.4 Análisis general de la lista de cotejo

Nº	ASPECTOS A OBSERVAR	SI	%	NO	%
1	El docente da los buenos días al llegar a clase.	18	75%	3	12.5%
2	El docente mira fijamente a sus estudiantes cuando le hablan.	9	37.5%	15	62.5%
3	El docente interactúa de manera activa con sus estudiantes.	9	37.5%	15	62.5%
4	¿Se observa en sus estudiantes conducta de ansiedad, agresividad o desgan?	7	29.2%	17	70.8%
5	Utiliza recursos lúdicos durante el desarrollo de sus clases.	3	12.5%	21	87.5%
6	Regaña o grita a sus estudiantes cuando existen diferencias entre ellos.	18	75%	6	25%
7	Utiliza técnicas de socialización como trabajos en equipos, debates, otros. Para lograr la comunicación con sus estudiantes.	12	50%	12	50%
8	El docente y estudiantes respetan las opiniones de sus compañeros de clase.	20	83.3%	4	16.7%
9	Trata con algunas preferencias a sus estudiantes.			24	100%
10	Los estudiantes se aíslan emocionalmente o se retraen en clase.			24	100%
11	El docente pone en práctica las normas del buen hablante y del buen oyente.	6	25%	18	75%
12	El docente atiende con interés las dudas o inquietudes de los estudiantes.	8	33.3%	16	66.7%
13	Los estudiantes respetan las opiniones de sus compañeros, escuchando atentamente.	4	16.7%	20	83.3%
14	El docente utiliza adecuadamente la modulación y la entonación de la voz cuando interactúa con sus estudiantes.	6	25%	18	75%
15	El mensaje que transmite el docente va acompañado con los gestos que utiliza al momento de interactuar con sus estudiantes.	7	29.2%	17	70.8%
16	El docente interrumpe con frecuencia a sus estudiantes cuando estas dan a conocer su punto de vista o su opinión.	12	50%	12	50%

Durante las observaciones realizadas en las aulas de clases se evidenció que en la mayoría de los casos (75%) los docentes dan los buenos días y en (12.5%) no dan los buenos días, dejando de lado las normas de cortesía en el saludo.

Se vio que en la mayoría de los casos (62.5%) los docente no dirigían una mirada fija a sus estudiantes cuando le hablan y en (37.5%) si dirigían la mirada fija

acompañado de gestos de atención a sus estudiantes cuando le hablan, cabe señalar que en algunas ocasiones los docentes dirigían una mirada fija o una mirada seria. Lo que ocasiona en el estudiante miedo de no poder expresar sus inquietudes o dudas, ya que en el (50%) de los casos los docentes interrumpían con frecuencia a sus estudiantes (para corregirlos) cuando estas daban a conocer su punto de vista o su opinión, lo que ocasionaba que el estudiante desestructure el mensaje que quería transmitir.

En cuanto a la interacción de los docentes de manera activa con sus estudiantes se vio que en (37.5%) de los casos si existía una interacción activa, lo que demuestra que en la mayoría de los casos (62.5%) no existía una interacción activa con sus estudiantes, los docentes habitualmente llegan a sus aulas e inmediatamente empiezan a desarrollar su materia, otros empiezan su clase controlando la asistencia, manteniendo así una actitud distante con sus estudiantes. La relación de docente-estudiante se daba en el mismo desarrollo de la clase y en un sentido netamente académico. Los docentes dictaron magistralmente sus contenidos temáticos con muy pocas estrategias y técnicas de enseñanza, pues en (12.5%) de los casos los docentes utilizaban recursos lúdicos y en (50%) de los casos utilizaban técnicas de socialización como ser la lectura comprensiva. En la mayoría de los casos (75%) los docentes no ponían en práctica las normas del buen hablante y del buen oyente, ya que en (33.3%) de los casos los docentes atendían con interés las dudas o inquietudes de los estudiantes y en (66.7%) no atendían con interés las dudas de los estudiantes.

A si mismo se demostró a través de las observaciones que en (29.2%) de los casos los estudiantes mostraban una conducta de ansiedad (por pasar otras materias) y agresividad (con sus compañeros, mostrando gestos inadecuados), donde en el (75%) de los casos los docentes les gritaba y regañaba para bajar la presión en el aula. Dicha conducta en lugar de aplicar correctivos generaba actitudes de desconfianza y de distancia emocional. Además se vio que en la mayoría de los casos (75%) los docentes no utilizaban adecuadamente la modulación de la voz.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Con base en la información obtenida de los instrumentos aplicados a los docentes y estudiantes de 5to A, 5to B y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu "A", en función al análisis y siguiendo los objetivos del estudio, se establecen las siguientes conclusiones:

Con relación al objetivo general

- En las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes no existe el uso de la comunicación asertiva para el desarrollo emocional y social de los estudiantes. Las relaciones son un elemento de importancia para la creación de identidad y madurez en los seres humanos. Si los docentes no valoran el nivel de utilidad que tiene la comunicación, entonces se les estará coartando un derecho y una posibilidad de ser mejores personas en el desarrollo de sus vidas.

Con relación a los objetivos específicos

- No se identificaron elementos de la comunicación asertiva presentes en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes. Más al contrario la comunicación estaba enmarcada entre la comunicación pasiva y agresiva, al mismo tiempo se evidencio la falta de elementos de la comunicación asertiva como ser: mirar a los ojos, la entonación de voz, los gestos y postura entre otros. Lo que ocasiona que en algunos casos se presenten actos de indisciplina dentro del aula por parte de los estudiantes.
- Las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes son restringidas solo se dan las mismas en el desarrollo de los contenidos curriculares, en donde el docente hace el vaciado del contenido temático al estudiante. Producto de estas relaciones tenemos la poca participación de los

estudiantes en el aula a causa de falta de seguridad y confianza que brindan los docentes para participar, hablar y comunicarse.

- La comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes tienen una incidencia positiva ya que permite, tanto al docente como al estudiante, crear un ambiente de seguridad y confianza donde puedan llegar a consensuar la manera de trabajar en un ambiente adecuado y armónico que beneficie el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.
- Teniendo en cuenta las calificaciones obtenidas de los estudiantes durante el primer bimestre se llega a la conclusión de que la falta de una comunicación asertiva y las relaciones verticales entre docentes-estudiantes tiene una incidencia negativa en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, los cuales se demuestran en las calificaciones obtenidas por los estudiantes.

6.2 Comprobación de la Hipótesis

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos de la investigación, en donde se vio que los docentes no utilizan la comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales con sus estudiantes y que el tipo de comunicación que tienen con ellos se enmarca entre la pasividad y la agresividad, al mismo tiempo se evidenció la falta de elementos de la comunicación asertiva como ser: mirar a los ojos, la entonación de voz, los gestos y postura entre otros.

A si mismo se vio que dentro de las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes hay una relación vertical en donde el docente solamente se limita a realizar su función de docencia sin importarle el cómo sus estudiantes van asimilando los contenidos temáticos, y que las mismas tienen una incidencia negativa en el rendimiento académico de los estudiantes evidencias en sus calificaciones.

Por tanto se acepta la hipótesis nula:

HO: Los docentes de la U.E. Tiahuanacu "A" no utilizan la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales con sus estudiantes de 5to y 6to de primaria.

6.3 Recomendaciones

- Para que exista una comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes se propone realizar actividades extra curriculares, para mejorar la convivencia entre ambas partes para de esta forma mejorar las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes los cuales de alguna manera favorecerán el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.
- En cuanto a la capacitación como proceso sistemático dentro de ámbito educativo, este debe convertirse en factor relevante capaz de sensibilizar y actualizar al docente con estrategias innovadoras pertinentes que propicien el aprendizaje significativo asegurando el éxito en el proceso educativo y psicosocial de los estudiantes.
- Esta investigación se puede tomar como un punto de referencia y partida para aquellas personas que deseen profundizar en torno a la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes en una institución educativa.
- Debido a la manifestación de algunas conductas disruptivas en el aula por parte de los estudiantes, se sugiere a los docentes recibir de manera sistemática, formación especializada en materia de psicología evolutiva en razón de que puedan controlar desde un principio cualquier alteración que se pueda presentar en el desarrollo normal de la clase.

- Los docentes deben planificar una serie de acciones en el aula que permita evaluar la disciplina, los cambios emocionales y conductuales de los estudiantes a través de diversas estrategias de comunicación asertiva para disminuir o extinguir las conductas disruptivas que se presenten.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (1999). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. Editorial Espíteme. Caracas
- Anguiano América. La comunicación asertiva. Disponible en: http://www.ayto-sanjuan.es/opencms/opencms/sanjuandeznalfarache/galeriaFicheros/regimen/2015/unidadformacion/COMUNICACION_ASERTIVA- SAN_JUAN.pdf
[Consultado: 2016, Julio, 20].
 - Ander-Egg, E. (1999). Diccionario de pedagogía. Editorial: Magisterio del Rio de la Plata. Argentina.
 - Ausubel, D. P. (1976). Psicología educativa. Un punto de vista cognoscitivo. México: Ed. Trillas.
 - Asociación Paz y Esperanza. Importancia de la asertividad en la educación social. Servicio Jadak: Educación Cristiana en Sexualidad. Disponible en: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-336774_recurso_2.pdf [consultado: 2016, Febrero, 10].
 - Belloch, C. (2012). Entornos visuales de formación. (Documento en línea) Disponible en: <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA8.wiki?2>
[Consultado: 2016, Enero, 18].
 - Berlo, K. D. (1999). La comunicación. Buenos Aires.
 - Bueno, M. R. y Garrido, M. A. (2012). Relaciones interpersonales en la educación. Pirámide Madrid.
 - Campos, S. G. (2015). Tesis: programa de tutoría para mejorar el nivel de asertividad en los estudiantes de quinto grado de secundaria de la institución educativa nuestra señora de Fátima, Talara. Trujillo Perú. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1321/1/SICCHA_GLORIA_MEJORAR_NIVEL_ASERTIVIDAD.pdf [Consultado: 2016, noviembre, 18].
 - De la Torre, Z. (1993). Taller de análisis de la comunicación.
 - García, I. y otras, (1999). Una ventana abierta a la autoestima. Fovida, Lima.

- Gómez, C. y otros (2007). Convivencia en los centros educativos. Módulo 4: Convivencia profesores y alumnos. Gorfisa. Zaragoza. Disponible en: https://convivencia.files.wordpress.com/2008/10/cuento_contigo_mod4-209p1.pdf[consultado: 2016, Febrero, 29].
- Guevara, H. (2011). Comunicación asertiva (P.P.). Publicado el 10 de agosto de 2011. Disponible en: <http://es.slideshare.net/horacioguevara/comunicacin-asertiva-8814757> [consultado: 2016, Enero, 25].
- Hernández, R. y otros (1997). Metodología de la investigación. McGraw. HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. México D.F.
- Iglesias, Roberto y Otros (1997). Sendas para la educación popular. Universidad Nacional de San Luis. Argentina.
- Leal, F. (1983). Las relaciones humanas en el proceso Enseñanza-Aprendizaje. México.
- Leroy, G. (1997). El diálogo en la escuela. Narcea. Madrid
- Maldonado, A. I. (2001). Aprendizaje y Comunicación ¿Cómo aprendemos? Editorial: Pearson Educación, México.
- Martínez, R. G. (1997). Manual para tutorías y departamento de orientación. Editorial Escuela Española. España.
- Mejía, A. (2011). Notas: El condicionamiento operante y su influencia en el ámbito educativo. Disponible en: http://www.utm.mx/edi_anteriores/temas43/2NOTAS_43_4.pdf[consultado: 2016, Marzo, 02].
- Moranguez, M. (1996). Hacia la escuela posible. Mexico.
- Moreno, S. (1995). Guía de aprendizaje participativo. Editorial Trillas. México.
- Moustakas, C. (1978). Autorregulación del Profesor a través de la Enseñanza. Madrid, Narcea.
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertiva. Revista electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”. Vol. 8, Nº 1. Enero Abril. Recuperado de:

<http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/view/> [consultado: 2016, Enero, 25].

- Navarro, E. (2005). Documento Historia de la Comunicación. Disponible en: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/13053/Capitulo2.pdf> [consultado: 2016, Marzo, 02].
- Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación, guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. (2da Ed.). Editorial Dykinson S.L. Madrid.
- Owens, R. (1976). “La escuela como organización: Tipos de conducta y practica organizativa”. España.
- Perruquía, A. (2010). Premios y castigos en la educación. Revista Iberoamericana de educación ISSN: 1681-5653.
- Postic, M. (1982). La relación educativa. Ediciones Narce, Madrid.
- Prieto, D. (2011). La comunicación en la educación. Ed. La Crujía- 2ª ed. 1ª reimp.- Buenos Aires.
- Requena J. y Albistur M. (1999). Educar en la comunicación es Educar para la Humanización. Revista Educación y DDHH. Edición digital. Cuadernos para docentes. No. 38. Disponible en: <http://www.serpaj.org.uy/revista.htm> [consultado: 2016, Febrero, 29].
- Rizo, M. (2007). Interacción y comunicación en entornos educativos: Reflexiones teóricas, conceptuales y metodológicas. Universidad Autónoma de la ciudad de México. Revista de Associação Nacional dos Programas de Pos-Graduacao em Comunicao. Recuperado de: <http://www.compos.org.br/seer/index.php/ecompos/article/viewFile/143/144> [consultado: 2016, Enero, 31]
- Rojas, R. (1999). Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdez Editores. México, D.F.
- Rogers, C. (1997). Psicoterapia centrada en el cliente. Biblioteca de psicología, psiquiatría y psicoterapia, vol. 28. Barcelona: Paidós.

- Rogers, C. (1952). Teoría humanista de Carl Rogers. [On line]. Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/teoria-humanista-de-rogers.html> [consultado: 2016, Marzo, 02].
- Sarramona, J. (1988). Comunicación y Educación. CEAC, Barcelona.
- Tintaya, P. (1998). Constructivismo y educación de la personalidad. Edición: EDCON. Bolivia.
- Tovar, E. (2009). Comunicación. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos69/barreras-comunicacion/barreras-comunicacion.shtml> [consultado: 2016, Enero, 31]
- Vaello Orts, J. (2005). Las habilidades sociales en el aula. Santillana Educación, S.L. Madrid. Disponible en: <https://iessecundaria.files.wordpress.com/2008/10/habilidades-sociales-en-el-aula.pdf> [consultado: 2016, Febrero, 11].
- Watzlawick, P. (1985). Teoría de la comunicación humana. Interacción, patología y paradojas. Editorial Herder S.A. Barcelona.
- Zabaleta, M. (1991). Lenguaje y pensamiento. Imprenta Polígraf. Cochabamba.

Sitios web consultados

- (<http://wwwfs.mineduc.cl/Archivos/infoescuelas/documentos/15503/reglamente de Evaluación 15503.pdf>)
- (<https://es.slideshare.net/mobile/cisstelo/modelo-de-comunicacion-de-schramm>)
- <http://quesignificado.com/asertividad/>

CAPÍTULO VII

PROPUESTA

7.1 Presentación

La comunicación es esencial para la existencia de los humanos y por ende para interrelacionarse de manera adecuada con los demás, en tal sentido, la “asertividad” en la comunicación ha sido definida como aquella en la que los actores se relacionan cara a cara de manera recíproca y efectiva. Implica cierta proximidad, por lo que fácilmente el emisor y el receptor pueden intercambiar sus roles continuamente.

Las personas para su desarrollo personal requieren satisfacer ciertas necesidades interpersonales, las cuales son de vital importancia ya que somos sociales por naturaleza, necesitamos uno de otros para desarrollarnos, pero no es una tarea fácil ya que la percepción no facilita o impide relacionarnos como nos gustaría, debido a los prejuicios que podemos emitir sobre los otros o el caso contrario cuando se idealiza o sobrevalora a otro. Tenemos necesidades que son necesarias satisfacer en nuestras relaciones interpersonales. Por ejemplo: la necesidad de logros, de estimación, de valoración, de reconocimiento, de afecto, de comunicación y otros, los cuales deben ser precisas para una buena relación interpersonal adecuada en nuestra vida.

El aula, es el lugar de encuentro de los docentes con los estudiantes en el que se produce la vivencia compartida de experiencias, conocimientos, valores, normas, afectos. Por ello es importante que exista una buena relación interpersonal entre docentes-estudiantes, para llevar a cabo un óptimo desarrollo del estudiante en el ámbito académico, como en lo personal.

La propuesta es lograr mejorar las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A” y que las mismas favorezcan el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes.

7.2 Justificación

Los datos obtenidos nos muestran que la falta de una buena comunicación entre docentes-estudiantes repercute en las relaciones interpersonales, donde se vio que los docentes solo se limitan a su trabajo de docencia en donde hacían el vaciado de los contenidos temáticos sin importarles si los estudiantes lo asimilan o si tienen dudas sobre las mismas, enmarcados en una relación vertical y que estas tienen incidencia negativa en el rendimiento académico reflejadas en las calificaciones

Es importante tomar en cuenta que la mayor parte de las personas comparten algunas ideas, necesidades e intereses comunes, por eso, se dice que las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas considerando que, como dice el refrán, “cada cabeza es un mundo”, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida. Precisamente, en esta diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponerse en contacto se intercambia y se construyen nuevas experiencias y conocimientos, pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarse, pues se tiene que hacer un esfuerzo para lograr la comprensión y llegar a acuerdos.

Y pasa lo mismo en la escuela de que día a día los docentes se relacionan con sus estudiantes y que las mismas tienen que ser una convivencia positiva que favorezca el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es de vital importancia que en las instituciones educativas exista una buena comunicación en las relaciones interpersonales entre el docente y sus estudiantes, porque todo acto educativo son a su vez actos comunicativos, de tal manera que

garantice que los estudiantes se vayan formando de manera integral y que se desarrollen en un ambiente de confianza y seguridad.

7.3 Objetivos de la propuesta

7.3.1 Objetivo general

Lograr el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”.

7.3.2 Objetivos específicos

- Crear un ambiente en el que se estimule la formación de actitudes de aceptación y respeto hacia los sentimientos y características de los docentes-estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”.
- Crear instancias de conversación donde, tanto los docentes como estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”, expresen sus inquietudes y problemas.
- Establecer en el aula un clima de apertura y confianza que permita a los docentes y estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A” comunicarse asertivamente entre ellos.

7.4 Estrategia metodológica

Esta propuesta de intervención pedagógica, se llevara a cabo con los docentes y estudiantes de 5to y 6to de primaria de la U.E. Tiahuanacu “A”.

La temática principal de esta propuesta es que los estudiantes y docentes de 5to y 6to de primaria, logren modificar ciertas conductas que impiden un buen clima dentro del aula, tales como insultos, burlas, rechazos, humillaciones, discriminación por parte de los compañeros y docentes.

Para el logro de los objetivos, se ha planteado realizar actividades en relación a la autoestima, convivencia y las relaciones interpersonales.

Mediante las estrategias implementadas para los docentes y estudiantes de 5to y 6to de primaria, lo que se pretende es evitar situaciones conflictivas como: conductas agresivas, apatía, desinterés, frialdad ante los problemas de los demás.

Evidentemente este tipo de problemas afectan las relaciones interpersonales armoniosas en el aula.

Para abordar dicha problemática se aplicara un plan de acción, que contempla distintas actividades, para que de esta forma puedan afrontar y disminuir los problemas de relación entre docentes-estudiantes a través de una reflexión personal y grupal, favoreciendo el conocimiento mutuo y la interacción personal.

La propuesta se ha establecido en seis sesiones, cada sesión tendrá su objetivo, su contenido y actividades

7.5 Recursos

RECURSOS MATERIALES	<ul style="list-style-type: none">• Cartulinas.• Lápices.• Revistas.• Pegamentos.• Tijeras.• Hojas.
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none">• Facilitador.• Profesores• Estudiantes de 5to y 6to de primaria.

7.6 Evaluación

Una vez aplicada las actividades, se realizaran reuniones mensuales con el director de la unidad educativa, para ver si se han producido mejoras en la línea de los objetivos propuestos y a la vez, mantener una comunicación permanente con los docentes y estudiantes a manera de retroalimentar los aprendizajes y reforzar los contenidos tratados.

7.7 Desarrollo de actividades del trabajo en el aula

SESION N°	1
NOMBRE DE SESION	“MI ESCUDO”
OBJETIVOS	<p>Que los participantes aprendan a identificar sus cualidades.</p> <p>Que los participantes expresen los aspectos positivos que no hacen sentirnos orgullosos de nosotros mismos.</p>
COTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Autoestima. • Valoración de sí mismo.
ACTIVIDADES	<p>En una hoja de papel docentes y estudiantes dibujaran un escudo personal, sub dividido en cuatro partes. En tres de ellas escribirán sus cualidades positivas, distribuyéndolas equitativamente, el cuarto espacio quedara en blanco, para que luego el resto del grupo le escriba las cualidades que perciben de él. Una vez terminado el escudo, el curso se divide en pequeños grupos y comparten lo que han escrito cada uno en sus escudos. Cuando finalice de compartir, el resto del grupo le nombran las cualidades que ven en él, para que las vaya escribiendo en el espacio blanco que quedaba. Cuando todos hayan intervenido, crearan un collage en forma colectiva, con un escudo del grupo, escribiendo en él, las características que poseen en común, para luego exponerlos al resto del grupo.</p>
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lápices de color

SESION N°	2
NOMBRE DE SESION	“UN RECUERDO MUY ESPECIAL”
COTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Convivencia. • Autoimagen.
OBJETIVOS	<p>Que los participantes valoren los aspectos positivos que existen en los demás</p> <p>Que los participantes sean capaces de expresar y recibir elogios.</p>
ACTIVIDADES	<p>Solicitar a los docentes y estudiantes a que se sienten, el facilitar se encontrara entre ellos. Invitándolos a pasar uno a uno al interior del circulo en forma voluntaria, el resto del grupo pensara en una palabra que describa de la mejor forma al compañero que se encuentra en el centro, una cualidad positiva que resalte a esta persona, destacando que a pesar de las diferencias todos somos valiosos. Cuando todos tengan la cualidad, la escribirán en una tarjeta. Posteriormente se lo expresar verbalmente cada uno de ellos y luego lo pegaran la tarjetita que le escribieron como una manera de que se sienta valioso para el resto. Solicitar a algunos participantes (docentes o estudiantes) expresen sus impresiones de la actividad.</p>
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Pequeñas tarjetas de cartulina o papel. • Masquín
CONCLUSIONES	RETROALIMENTACIÓN

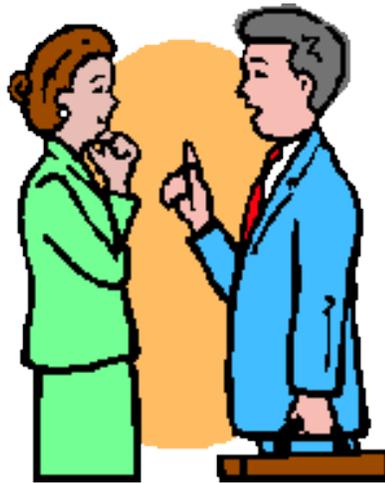
SESION N°	3
NOMBRE DE SESION	“DIALOGANDO”
COTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. • Comunicación.
OBJETIVOS	Fortalecer habilidades que le permitan a los docentes y estudiantes establecer relaciones positivas entre ellos y el resto de las personas.
ACTIVIDADES	<p>Invitar a los participantes a que se pongan cómodos, se relajen cierren sus ojos y se transporten hacia algún lugar o momento en que se hayan sentido muy felices.</p> <p>Luego invitarlos a que plasmen ese momento en un dibujo (15 min.). Invitarlos a que formen parejas de trabajo y muestren el dibujo realizado a este compañero, contándole y dialogando de estas sensaciones vividas, luego intercambiar el rol para conocer al otro compañero. Cuando ambas partes hayan conversado, reunir a todo el curso para comentar acerca de la importancia del dialogo.</p>
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas blancas. • Lápices de color.
CONCLUSIONES	RETROALIMENTACIÓN

SESION N°	4
NOMBRE DE SESION	“DIA DE ANECTODAS”
COTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo. • Tolerancia. • Autoestima.
OBJETIVOS	<p>Reforzar los sentimientos de dar y recibir.</p> <p>Promover a los participantes a recoger sus gustos y habilidades.</p>
ACTIVIDADES	<p>Formar grupos de 3 o 4 personas, uno de los participantes se pondrá al centro del círculo agachándose, el resto le realiza un suave masaje con los dedos a manera de lograr un acercamiento, luego uno a uno irá pasando. Una vez finalizada esta actividad de relajación, formaran parejas de trabajo; el cual consistirá en que uno de ellos será entrevistador y el otro el entrevistado, consultando toda la información que desee conocer de este entrevistado, registrando la información obtenida en una hoja de papel, como gustos, características, etc. Una vez cumplido los plazos se invertirán los roles, promoviendo la comunicación y el dialogo entre ambas partes. Al concluir se solicitara a algunos que expresen sus impresiones y apreciaciones.</p>
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas blancas. • Lápices de color.
CONCLUSIONES	RETROALIMENTACIÓN

SESION N°	5
NOMBRE DE SESION	“APRENDER A REIR”
COTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración. • Participación. • Buen humor.
OBJETIVOS	<p>Desarrollar el sentido del buen humor en el aula.</p> <p>Estimular la expresión y participación de los estudiantes</p>
ACTIVIDADES	<p>Formar grupos de cinco niños y niñas, sentarse en círculo y lo más relajadamente posible e invitarlos a recordar algún momento de su historia donde les haya ocurrido algo muy gracioso, que les haya provocado mucha risa, luego de un breve rato lo comentarán con el grupo esa anécdota o situación graciosa. Una vez que todo el grupo haya comentado su experiencia, cada uno de ellos dibujará un comic con su historia.</p> <p>Después que cada uno haya dibujado su historia, en forma consensuada el grupo escogerá la historia más graciosa y la dramatizarán al resto de sus compañeros/as.</p>
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas blancas. • Lápices de color.
CONCLUSIONES	RETROALIMENTACIÓN

SESION N°	6
NOMBRE DE SESION	"LLEGO EL FIN"
COTENIDO	Autoestima, Valoración de sí mismo, Convivencia, Autoimagen, Relaciones interpersonales, comunicación, Dialogo, Tolerancia, Colaboración, participación y buen humor.
OBJETIVOS	Evaluar los progresos obtenidos por los docentes y estudiantes en estas sesiones.
ACTIVIDADES	<p>Formarán pequeños grupos escogidos en forma libre, y comentarán brevemente lo que les significó individualmente y como curso estas sesiones. Luego realizarán un papelógrafo estableciendo un "ANTES" y un "DESPUÉS" de las charlas (sesiones), anotando encada lado las distintas experiencias vividas y cómo influyó en sus relaciones con sus pares.</p> <p>Junto con esto realizarán un dibujo del "DESPUÉS" ,de lo que resultó de este proceso, y luego como curso crearán un lema que los identifique, escribiéndolo en una cartulina ubicándolo en una parte visible de la sala.</p>
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas blancas. • Lápices de color.
CONCLUSIONES	RETROALIMENTACIÓN

MÓDULO INSTRUCCIONAL



**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
COMO ESTRATEGIA PARA
MEJORAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES ENTRE
DOCENTES-ESTUDIANTES**

INTRODUCCIÓN

La cotidianidad misma de la existencia humana, consiste en comunicarse, lo que permite que cada uno de nosotros tenga alguna idea acerca de la comunicación. De este modo puede definirse como el intercambio de ideas entre una o más personas, las cuales interactúan desarrollando una comunicación efectiva.

Siempre se ha considerado relevante la comunicación efectiva en el proceso educativo y quien más para activar esos principios asertivos que el docente, quien es el que interactúa permanentemente con sus estudiantes y su hogar indirectamente, es así también como la escuela posee un espacio para la búsqueda de esa participación constante de interacción humana, por lo que se le atribuye cierta potestad para disponer del recinto e involucrar acciones que estén en función de propiciar encuentros y lazos de amistad.

Sin duda que la asertividad toma parte importante en la comunicación para que pueda existir una buena relación interpersonal, desarrollando valores y actitudes que permitan mejorarla.

Es la manera en como el docente, ejerce influencia positiva sobre el comportamiento de sus estudiantes. La comunicación asertiva, nos permite sentirnos cómodos, pues nos ofrece una alternativa apropiada para enfrentar situaciones interpersonales conflictivas como: Rechazar una petición, expresar desaprobación personal, ofrecer o recibir un halago, defender sus ideas, solicitar, exigir e increpar.

De tal manera, este programa tiene como finalidad facilitar a los docentes información para incentivar la comunicación asertiva y la participación interactiva en el proceso educativo de sus estudiantes, de modo que se logren mejores resultados en las relaciones interpersonales

DESARROLLO DE LAS SESIONES

SESION 1

Hora: de 13:00 a 16:00 P.M.

OBJETIVO TERMINAL: Describir la comunicación asertiva y su vinculación con las relaciones interpersonales en el aula.

CONTENIDO:

- Definición de comunicación y tipos de comunicación.
- Definición de comunicación asertiva e importancia.
- Componentes de la comunicación asertiva.

I.- INICIO

El facilitador iniciara la actividad con palabras de bienvenida, para los docentes, para luego dar inicio a la auto presentación, invitando seguidamente a la presentación de los asistentes a través de una dinámica de grupo, para que los integrantes se conozcan.

II.- DESARROLLO/ ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

Exposición de contenido: El facilitador abordara los contenidos relacionados con: definición de comunicación y sus tipos, definición de comunicación asertiva e importancia y los componentes de la comunicación asertiva. Aspectos que soportaran en gran medida el desarrollo del taller.

III.- CIERRE

Al terminar el espacio de tiempo destinado para las preguntas, se realizará un feed-back, que proporcione la retroalimentación de los contenidos abordados de manera que los participantes puedan aprender de su propia experiencia y la del grupo durante la ejecución de esta primera sesión.



Comunicación



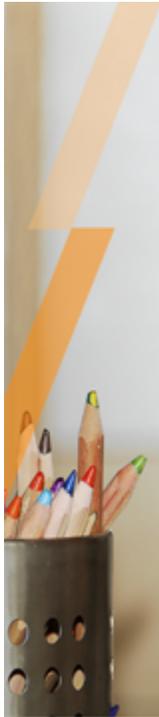
- ❑ La comunicación es el proceso más importante de la interacción del ser humano.
- ❑ Es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias que han ido moldeando las actitudes, conocimientos, sentimientos y conductas ante la vida.



Elementos de la comunicación



- **Emisor:** el que origina el mensaje. comparte información, ideas y sentimientos por medio del uso de palabras y gestos. Es quien comunica mensaje.
- **Mensaje:** Es la información, idea o sentimiento que el emisor desea comunicar.
- **Receptor:** Es la persona quien recibe el mensaje transmitido por el emisor a través del código.



Tipos de comunicación

Comunicación asertiva. Es el estilo más natural, claro y directo. Se utiliza por personas con autoestima y seguridad en ellos mismos, que buscan en la comunicación plantear cuestiones que sean satisfactorias para todos, sin recurrir a manipulaciones ni fingimientos.

Comunicación Agresiva. Es el estilo propio del que busca conseguir sus objetivos, sin preocuparse de la satisfacción del otro. En muchos casos utiliza estrategias como el sentimiento de culpabilidad, intimidación o enfado.

Comunicación Pasiva. Es el estilo utilizado por las personas que evitan la confrontación y llamar la atención. Para ello responden de forma pasiva, sin implicarse en el tema o mostrando conformidad con todo aquello que se plantea.



La comunicación asertiva

Según Anguiano América

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Pág. 7

Componentes de la comunicación asertiva

Componentes no verbales

1. La mirada
2. La expresión facial
3. La postura corporal
4. Los gestos
5. Componentes paralingüísticos:
 - ❖ Volumen
 - ❖ Tono
 - ❖ Fluidez
 - ❖ Claridad-velocidad



Componentes verbales

1. Duración del habla
2. Retroalimentación (feed-back)
3. Preguntas



SESION 2

HORA DE: 13:00 a 16:00 P.M

OBJETIVO TERMINAL: Desglosar los indicadores de la no asertividad para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes.

CONTENIDO:

- Indicadores de la no asertividad en la comunicación.
- Causas de la no asertividad
- ¿Cómo ser asertivo?

I.- INICIO

El facilitador comenzará la actividad dando la bienvenida y saludara a todos los participantes, seguidamente la ejecución de una dinámica de grupo, para la formación de grupos de trabajo.

II.- DESARROLLO/ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

Exposición de contenido: Breve exposición sobre indicadores de la no asertividad y sus causas.

Seguidamente se le entregara una copia de los pasos de cómo ser asertivo a cada participante, cada uno leerá y expondrá sus punto de vista con relación al mismo, de tal forma que se internalice el contenido de este.

III.- CIERRE

Espacio de tiempo que se dispondrá para el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias con la otra persona con la intención de mejorar su funcionamiento como individuo y por supuesto de procesar la información adquirida durante la jornada.



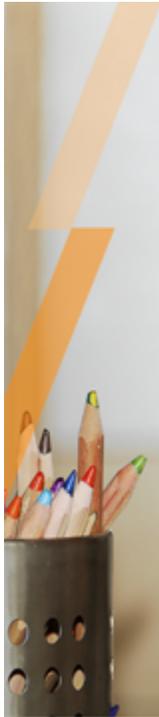
Indicadores de la no asertividad en la comunicación

- Expresión inefectiva de pensamientos, sentimientos y creencias, permitiendo que otros violen nuestros derechos.
- Autoestima:
 - Me siento inferior a otros, mis derechos no cuentan
- Conducta de huida o permisiva.
- Expresión de pensamientos, sentimientos y creencias de forma hostil y dominante, violando los derechos de los demás.
- Autoestima:
 - Me siento superior a otros e impongo mis derechos, soy mas importante
- Conducta de combatir



Creencias erróneas

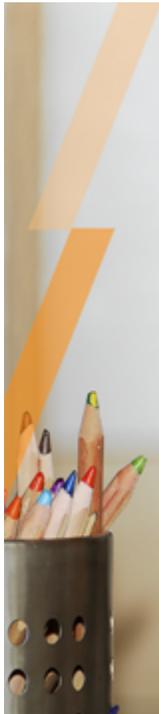
- No tengo el derecho....
 - A decir NO.
 - A hacer requerimientos justos y razonables.
 - De discrepar.
 - A cuestionar la autoridad
 - De enojarme.
- Debo...
 - Ser admirado y amado por casi toda la gente.
 - Ser perfecto y no cometer errores.
- No debo...
 - Decir algo negativo a una persona.



Causas de la falta de asertividad

Las principales causas de la falta de asertividad son que la persona no ha aprendido a ser asertiva o lo ha aprendido de forma incorrecta a través de:

- o Castigo sistemático a las conductas asertivas.
- o Falta de refuerzo suficiente a las conductas asertivas.
- o La persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta.
- o La persona obtiene mas refuerzo por conductas sumisas o agresivas.
- o La persona no conoce o rechaza sus derechos.
- o La persona posee unos patrones irracionales de pensamiento que le impiden actuar de forma asertiva.



Como ser asertivo

Las personas asertivas son personas comunes y corrientes, y pasan desapercibidas hasta que se encuentran ante una situación en la que es necesario negociar, es entonces cuando se diferencian por:

- o saber lo que quieren.
- o Asegurarse de ser justos
- o Solicitar lo que desean con claridad.
- o Mantenerse calmados.
- o Aceptar la critica y el elogio con ecuanimidad.
- o Expresar elogios y afecto abiertamente.
- o Ventilar constructivamente sus emociones negativas.

SESION 3

De 13:00 a 16:00 P.M

OBJETIVO TERMINAL: Reconocer la relevancia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.

CONTENIDO:

- Principios básicos de la asertividad.
- Ventajas de la comunicación asertiva.
- Formas de conductas asertivas.

I.- INICIO

Para el inicio de la tercera sesión el facilitador da la bienvenida a los asistentes, luego se realiza un recuento por parte de los participantes. Se expresa el objetivo de la actividad, seguido de la dinámica “el torbellino de ideas” el cual promueve a los docentes a exponer sus expectativas sobre el taller.

II.- DESARROLLO/ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

- Presentación

Una vez hecha la dinámica de inicio de los participantes se inducirán a expresar de forma libre y espontánea cuáles son sus expectativas sobre el taller que se inicia, para conocer las inquietudes de los docentes en relación a la actividad.

- Exposición del facilitador

Luego de haber exteriorizado sus inquietudes se hará una exposición de temas alusivos al entorno comunicativo en las relaciones interpersonales como: principios básicos para la comunicación asertiva, sus ventajas y las formas de conductas asertivas. Por lo que durante el desarrollo de la sesión se harán lecturas referentes al tema: un vaso de leche, la flor de la honestidad, las cuales dejan moralejas como: ser respetuoso y agradecido, ser obediente, atento y honesto.

III.- CIERRE

Espacio de tiempo que se dispondrá para el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias como la intención de mejorar su

funcionamiento como individuo y por supuesto de procesar la información adquirida.

DIAPOSITIVAS SESION 3



Principios básicos de la asertividad

Respeto por los demás y por uno mismo:
Tratar a los otros con respeto es simplemente considerar sus derechos humanos básicos, que no es el tener condescendencia para no cuestionar lo que otros piensen o hacen.

Ser directo:
Significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.

Ser honesto:
La honestidad significa expresar verdaderamente los sentimientos, opiniones o preferencias, sin menosprecio de los otros ni de si mismo. Esto no significa decir todo lo que pasa por la mente o dar toda la información considerada como privada.





Lenguaje corporal:

lenguaje corporal:

Cara colorada de enojo, moviendo la cabeza disgustadamente de un lado a otro, tono de voz desdeñoso (agresivo).

Un tono sereno de voz, contacto directo de los ojos, lenguaje expresivo (asertivo).

Un tono de voz débil, la mano cubriendo la boca, evitando el contacto visual (no asertivo).

Mensaje del lenguaje corporal

No estoy de acuerdo contigo, tonto? Provócame y teme

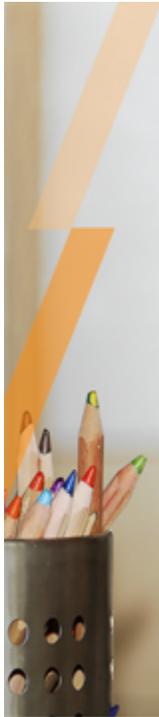
Estoy de acuerdo contigo

No tengo derecho de decir esto
Estoy en desacuerdo conmigo mismo y me siento tonto



Ventajas de la comunicación asertiva

- Disminución de la ansiedad.
- Una mejor adaptación social.
- Un aumento de la autoestima.
- Aumento de la confianza y seguridad en ti mismo.
- Expresión de sentimientos, derechos y deseos tanto positivos y negativos de una forma eficaz.
- Aumento de la empatía (capacidad de ponerse en el lugar del otro).



Formas de conducta asertiva

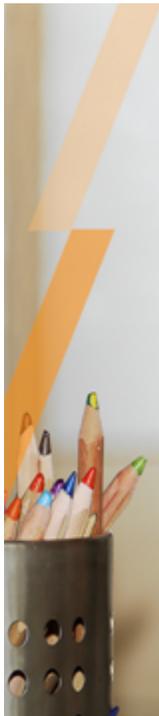
Una persona con conducta asertiva refleja comportamientos como:

Saber lo que quieren.

Asegurarse de ser justos.

Solicitar lo que desean con claridad.

Mantenerse calmados.



Elección del comportamiento apropiado

Hay que puntualizar que los comportamientos agresivos y pasivos no son necesariamente negativos: hay circunstancias en las que pueden resultar apropiados por ejemplo la indignación ante injusticias sociales: la opción asertiva puede que no sea siempre el mejor comportamiento elegido.



SESION 4

De 13:00 a 17:00 P.M

OBJETIVO TERMINAL: Valorar la asertividad en la comunicación de los docentes en el ámbito escolar.

Contenido:

- Importancia de la asertividad en la comunicación.
- La asertividad y el papel del docente.

I.- INICIO

Descripción breve de la actividad. Se comenzara dando la bienvenida y recordando el cierre de nuestra jornada de talleres. Seguidamente se realizara una actividad relacionada con el hecho de ser empático, “Ponte en mi lugar”, donde los participantes intentaran dramatizar escenas breves donde adopten el rol de los maestros y la relación con sus estudiantes, de tal manera que sientan lo que el otro puede llegar a sentir.

II.- DESARROLLO/ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- Objetivos de la actividad

A través de la dramatización se analizara la misma, realizando un feed-back y a su vez exponiendo los aspectos relacionados con: importancia de una comunicación asertiva, empatía con los estudiantes, responsabilidad, amor por el prójimo, toma de decisiones, expresión de afecto.

III.- CIERRE

Para finalizar la jornada de taller se aplica la dinámica del grupo “El regalo de la alegría”, donde cada docente expresará a través de un escrito mensajes emotivos, positivos o reflexivos a su compañero y al grupo con el fin de estimular y provocar sentimientos positivos con respecto a si mismo y a su grupo, exteriorizando sus emociones y la importancia del ser asertivo.



Importancia de la asertividad en la comunicación

Es importante la asertividad en la comunicación por que permite resolver problemas sin violentar los derechos de los demás, permitiendo así mejorar su autoestima y conseguir una mejor calidad de vida.

Esta habilidad se apoya en cuatro pilares:

1. La capacidad de decir no, de poner límites.
2. La capacidad de pedir y hacer requerimientos.
3. El poder expresar sentimientos positivos y negativos.
4. El poder comenzar, continuar y terminar conversaciones.

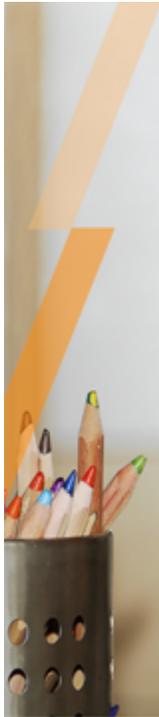


La asertividad y el papel del docente

la asertividad es la capacidad de las personas para expresar sus emociones, pensamientos, creencias en forma directa, honesta y apropiada sin violar los derechos del semejante, como así también el saber defender los propios.

Consejos prácticos

- El docente asertivo jamás grita o eleva el tono de voz.
- El docente asertivo se acerca al estudiante en crisis y en privado recuerda lo límites.
- El docente asertivo deja en claro los objetivos de la clase y su cronograma.
- El docente asertivo aplica las consecuencias pactadas con los estudiantes y las que corresponden al reglamento de convivencia escolar.
- El docente asertivo no participa en pugnas de poder con el estudiante, recuerda los límites y aplica las consecuencias pactadas sin hacer escandalo de la situación, sin embargo entrega los estímulos y premios en el mayor de las solemnidades posibles.



El rol del docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje

La comunicación puede ser vista y analizada como elemento y factor en la enseñanza, es necesario destacar en ese orden la importancia del rol del docente como agente que promueve la enseñanza y en ese sentido orienta la comunicación dentro de ella, ya que la enseñanza comprende un proceso complejo mediante el cual se verifica la praxis educativa, en la institución escolar.

Las nuevas metas educativas promueven la formación del pensamiento divergente y de un espíritu crítico, creativo y productor de nuevos conocimientos, estas nuevas metas necesitan de un docente en cuya formación debe necesariamente enfatizarse en el componente lingüístico comunicacional y de auto desarrollo como vías para la formación de valores y cualidades que facilitan la comunicación interpersonal.



Como resolver un conflicto

- Realizar tratos.
- Llega a acuerdos viables.
- Olvídate de los acuerdos justos: busca solo que sean viables para las dos partes.
- Si responden a tu petición con un chiste: ignora el chiste, centra tu discusión sobre el tema, e insiste en tu petición.
- Si te tratan de culpabilizar: claudica de manera simulada y luego insiste en lo que tu quieres o simplemente no te muestres de acuerdo.
- Si realizan un ataque personal: utiliza la ironía asertiva, ignora la crítica, insiste en lo que tu deseas o aplaza la discusión para mas tarde.
- Si deseas retrasar la discusión: insiste en que deseas hablar o fijar una hora para platicar.
- Si tus afirmaciones son cuestionadas: no respondas las preguntas, centra la discusión en el tema e insiste en lo que tu deseas.



**MATERIAL INFORMATIVO SOBRE
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

LA COMUNICACIÓN



Hablar de comunicación es hablar de la interrelación que tiene el ser humano con otro, desde las primeras comunidades humanas, el ser humano ha tenido y siente la necesidad de comunicarse e interactuar en un grupo social para poder resolver los problemas que la vida le va planteando.

La comunicación es una esencia en el ser humano, necesaria para la supervivencia, pues es a través de comunicación que el hombre establece relaciones interpersonales y logra realizarse plenamente, “la comunicación es un proceso básico para la construcción de la vida en sociedad, como mecanismo activador del dialogo y la convivencia entre sujetos sociales”. (Rizo, Marta 2007, Pág. 3)

Ander-Egg, E. (1999). Argumenta:

La comunicación, cuya dimensión esencial surge de la interacción entre los individuos, es una de las características más genuinamente humanas, hasta tal punto que los seres humanos no pueden desarrollarse como tales sin la comunicación con los otros.

En el proceso de la comunicación existen dos polos, que se manifiestan como seres activos que emiten y perciben alternativamente mensajes, para lograr un entendimiento reciproco.

LOS PROCESOS BASICOS DE LA COMUNICACIÓN

Según De la Torre (1993) son:

- **El sujeto emisor:** Es el que inicia la comunicación, es el que elabora y envía el mensaje. Este reúne una serie de habilidades que consisten en: reflexionar, pensar, saber, situarse al nivel de conocimientos del receptor, hablar correctamente, etc. Para poder ser comprendido con facilidad por la persona que escucha y sobre todo adoptar una actitud conveniente.
- **El mensaje:** Es la información que el emisor codifica y vierte por medio del habla, de gestos o de movimientos corporales para ser captado por el receptor. La calidad hará que el mensaje sea claro, útil y comprensible y alcanzar el objetivo de la comunicación, la interacción entre dos seres sociales.

- El código: Es el conjunto de símbolos estructurados de manera que tengan significado. Para que el mensaje sea comprendido es necesario que tanto emisor como receptor hablen el mismo idioma o código.
- El receptor: Es la persona que recibe el mensaje, decodifica, analiza e interpreta su propósito y luego acepta o rechaza para convertirse en emisor de una comunicación de retorno. Pág. 6

La habilidad del receptor reside en escuchar, en poder leer el mensaje, en ampliar la reflexión y el pensamiento para decodificar adecuadamente el mensaje.

Si el receptor no recibe el mensaje, sencillamente no hay comunicación, ya que no podrá dar respuesta y afectar la conducta del emisor original, lo cual es importante para que la comunicación sea efectiva y para el proceso de socialización.

DEFINICIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Según Anguiano América

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Pág. 7

La comunicación asertiva es la habilidad de relacionarse de manera adecuada con los demás; es la capacidad de escuchar y ser escuchado, de comprender y ser comprendido de respetar y ser respetado; a través del dialogo, expresar los sentimientos, las opiniones, el cariño por uno y por los demás.

COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

COMPONENTES NO VERBALES

La comunicación no verbal, por mucho que se quiera eludir, es inevitable en presencia de otras personas. Un individuo puede decidir no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente, pero, todavía sigue emitiendo mensajes acerca de si mismo a través de su car y su cuerpo. Los mensajes no verbales a

menudo son también recibidos de forma medio consenten: la gente se forma opiniones de los demás a partir de su conducta no verbal, sin saber identificar exactamente qué es lo agradable o irritante de cada persona en cuestión.

Para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente hábil (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal.

1. **La mirada.-** La cantidad y tipo de miradas comunican actitudes interpersonales, de tal forma que la conclusión más común que una persona extrae cuando alguien no lo mira a los ojos es que está nervioso y le falta confianza en sí mismo.

Los sujetos asertivos miran más mientras hablan que los sujetos poco asertivos.

2. La expresión facial.- La expresión facial juega varios papeles en la interacción social humana:

- Muestra el estado emocional de una persona, aunque esta puede tratar de ocultarlo.
- Proporciona una información continua sobre si está comprendiendo el mensaje, si está sorprendido, de acuerdo, en contra, etc., con relación a lo que se está diciendo.
- Indica actitudes hacia otras personas.

La persona asertiva adoptara una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir.

3. **La postura corporal.-**

Existen cuatro tipos de postura

- Postura de acercamiento: indica atención, que se puede interpretarse de manera positiva (simpatía) o negativa (invasión) hacia el receptor.
- Postura de retirada: suele interpretarse como rechazo y frialdad.
- Postura erecta: indica seguridad, firmeza, pero también puede reflejar orgullo, arrogancia o desprecio.

- Postura contraída: suele interpretarse como depresión, timidez y abatimiento físico o psíquico.

La persona asertiva adoptara generalmente una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona.

4. **Los gestos.-** son básicamente culturales. Las manos y, en un grado menor, la cabeza y los pies, pueden producir una amplia variedad de gestos que se usan para amplificar y apoyar la actividad verbal o bien para contradecirla tratando de ocultar los verdaderos sentimientos.

Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos.

5. **Los componentes paralingüísticos**

El área paralingüístico o vocal, hace referencia a “como” se transmite el mensaje; mientras que el área propiamente lingüística o habla, estudia “lo que” se dice. Las señales vocales paralingüísticas incluyen:

- **Volumen:** tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir.
- **Tono:** debe ser uniforme y bien modulado, sin intimidar a la otra persona, pero, basándose en una seguridad.
- **Fluidez-Perturbaciones del habla:** excesivas vacilaciones, repeticiones, etc., pueden causar una impresión de inseguridad o ansiedad.
- **Claridad y velocidad:** el emisor de un mensaje asertivo debe hablar con una claridad tal que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que reinterpretar o recurrir a otras señales alternativas.

COMPONENTES VERBALES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

La conversación es el instrumento verbal por excelencia de la que nos servimos para transmitir información y mantener más relaciones sociales adecuadas. Implica un grado de integración compleja entre las señales verbales y las no

verbales, tanto emitidas como recibidas. Elementos importantes de toda conversación son:

- Duración del habla: la duración del habla está directamente relacionada con la asertividad, la capacidad de enfrentarse a situaciones y el nivel de ansiedad social. En líneas generales, a mayor duración del habla más asertiva se puede considerar a la persona; pero, en ocasiones, el habla durante mucho rato puede ser indicativo de una excesiva ansiedad.
- Retroalimentación (feed back): cuando alguien está hablando necesita saber si los que lo escuchan lo comprenden, le creen, están sorprendidos, aburridos, etc.
- Preguntas: son esenciales para mantener la conversación, obtener información y mostrar interés por lo que dice la otra persona. El no utilizar preguntas puede provocar cortes en la conversación y la sensación de desinterés.

INDICADORES DE LA NO ASERTIVIDAD

- No hace contacto visual pues se siente intimidada.
- No es paciente, no puede quedarse quieto.
- No tiene fluidez verbal y se traba con frecuencia.
- Es distraído y sus reacciones ante diversas situaciones son impredecibles.

INDICADORES DE LA ASERTIVIDAD

- Mirar a los ojos, mantiene la mirada y la establece el tiempo suficiente para establecer un buen contacto.
- El volumen de su voz no es ni alto ni bajo, sino normal, lo cual demuestra la seguridad de uno mismo.
- Es notable la eficiente fluidez verbal y una buena postura.

La asertividad es una conducta social que nos permite expresar nuestros ideales sin dañar o ser dañado en un actitud ganar-ganar. Es necesaria esta

habilidad ya que nos identifica como personas maduras, honestas y seguras, características que necesitamos para desenvolvernos en el ámbito social.

CAUSAS DE LA FALTA DE ASERTIVIDAD

Las principales causas de la falta de asertividad son que la persona no ha aprendido a ser asertiva o lo ha aprendido de forma incorrecta a través de:

- Castigo sistemático a las conductas asertivas.
- Falta de refuerzo suficiente a las conductas asertivas.
- La persona obtiene más refuerzos por conductas sumisas o agresivas.
- La persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta.
- La persona conoce la conducta apropiada, pero siente tanta ansiedad que la emite de forma parcial.
- La persona no conoce o rechaza sus derechos.
- La persona posee unos patrones irracionales de pensamiento que le impiden actuar de forma asertiva.

¿CÓMO SER ASERTIVO?

Las personas asertivas son personas comunes y corrientes, y pasan desapercibidas hasta que se encuentran ante una situación en la que es necesario negociar, es entonces cuando se diferencian por:

- Saber lo que quieren.
- Asegurarse de ser justos.
- Solicitar lo que desean con claridad.
- Mantenerse calmados.
- Aceptar la crítica y el elogio con ecuanimidad.
- Expresar elogios y afecto abiertamente.
- Ventilar constructivamente sus emociones negativas.

Como puede ver son detalles, pero al combinarlos y aplicarlos eficazmente podemos lograr grandes cambios positivos para nosotros y todos quienes nos rodean.

PRINCIPIOS BASICOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Respeto por los demás y por uno mismo.
- Ser directo.
- Ser honesto.
- Ser apropiado.
- Lenguaje corporal.

VENTAJAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Disminución de la ansiedad.
- Aumento de las relaciones interpersonales.
- Una mejor adaptación social.
- Un aumento de la autoestima.
- Mejorar la aceptación, el respeto propio y el de los demás
- Expresiones de sentimientos, derechos y deseos tanto positivos como negativos de una forma eficaz.
- Aumento de la empatía.

FORMAS DE CONDUCTAS ASERTIVAS

CONDUCTA ASERTIVA:

Una persona con conducta asertiva: Expresa lo que quiere decir a la persona adecuada, sin atacar ningún derecho, al mismo tiempo que defendemos los suyos.

Refleja comportamientos como:

- Saber lo que quieren.
- Asegurarse de ser justos.
- Solicitar lo que desean con claridad.
- Mantenerse calmados.
- Aceptar la crítica y el elogio con ecuanimidad.
- Expresar elogios y afectos abiertamente.
- Ventilar constructivamente sus emociones negativas con prudencia.

IMPORTANCIA DE LA ASERTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN

El resultado de nuestra comunicación, está determinado por el grado de asertividad con que nos manejamos. El entrenamiento asertivo permite reducir el estrés ya que cuando se es una persona asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

Esta habilidad se apoya en cuatro pilares:

- La capacidad de decir no, de poner límites.
- La capacidad de pedir y hacer requerimientos.
- El poder expresar sentimientos positivos y negativos.
- El poder comenzar, continuar y terminar conversaciones.

Es importante la asertividad en la comunicación por que permite resolver problemas sin violentar los derechos de los demás. Permitiendo así mejorar su autoestima y conseguir una mejor calidad de vida.

LA ASERTIVIDAD Y EL PAPEL DEL DOCENTE

El docente asertivo sabe que no puede ofrecer algo que no puede cumplir, dar excusas generara el mismo nivel de confusión y de decepción. Ahora breves consejos prácticos:

- El docente asertivo jamás grita o eleva el tono de voz.

- El docente asertivo se acerca al estudiante en crisis y en privado recuerda los límites.
- El docente asertivo deja en claro los objetivos de la clase y su cronograma.
- El docente asertivo aplica las consecuencias pactadas con los estudiantes y las que corresponden al reglamento de convivencia escolar.
- El docente asertivo no participa en pugnas de poder con el estudiante, recuerda los límites y aplica las consecuencias pactadas sin hacer escándalo de la situación, sin embargo entrega los estímulos y premios en el mayor de las solemnidades posible.

La disciplina asertiva abarca no solo el establecimiento de normas o maneras de organización del aula, sino que incluye además la formación de valores morales en los estudiantes. Ser asertivo implica trabajar un enfoque de prevención y no de sanción.

El modelo de disciplina asertiva ofrece cambios estructurales en la relación docentes-estudiantes en el salón de clases, situación que claramente está debilitada, tengamos por claro que al no enfrentar este desafío en forma asertiva tendremos costos mayores a nivel de sociedad.

El papel del docente, debe ejercer influencia positiva sobre sus estudiantes. Ya que la asertividad ofrece alternativas apropiadas para enfrentar situaciones interpersonales que vinculada a la comunicación promueve la formación integral, armónica y permanente del hombre, con orientación humanista, democrática, racional, crítica, y creadora, abiertas a todas las corrientes del pensamiento humano.

EL ROL DEL DOCENTE EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE

La educación se entiende como un proceso de transformación del hombre, que se efectúa mediante la transmisión del contenido de la cultura. Es decir es proceso permanente en tanto que se verifica a lo largo de toda la vida humana. Así la comunicación puede ser vista y analizada como elemento y factor en la enseñanza, es necesario destacar en ese orden la importancia del rol del docente como agente que promueve la enseñanza y en ese sentido orienta la comunicación dentro de ella, ya que la enseñanza comprende un proceso complejo mediante el cual se verifica la praxis educativa, en la institución escolar.

La enseñanza en el mejor de los sentidos implica una interacción de un grupo humano, en torno a un conocimiento en dirección a un aprendizaje. La repetición y memorización de un mensaje que lleve conocimiento, conduce a la formación de un individuo pasivo y alineado, las nuevas metas educativas promueven la formación del pensamiento divergente y de un espíritu crítico, creativo y productor de nuevos conocimientos, estas nuevas metas necesitan en el componente lingüístico comunicacional y de auto desarrollo como vías para la formación de valores y cualidades que faciliten la comunicación interpersonal.

ANEXOS

ANEXO Nº 1 CUESTIONARIO PARA DOCENTES

La comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales
entre Docentes-Estudiantes del nivel primario

I ASPECTOS PERSONALES

1. Sexo: Masculino () Femenino ()
2. Edad: ()
3. Nivel académico.....
4. Años de servicio.....

II ASPECTOS ACADEMICOS DEL DOCENTE

1. ¿De qué manera interactúa con sus estudiantes?
 - a) Conversaciones diarias ()
 - b) Transmitiendo los contenidos curriculares ()
 - c) Saludos ()
 - d) Todas las anteriores ()
2. ¿De qué manera escucha a sus estudiantes cuando le hablan?
 - a) Observando gestos ()
 - b) Haciendo preguntas ()
 - c) Dándole siempre consejos ()
 - d) Mirando atentamente al que habla ()
3. ¿Cómo manifiesta su empatía con sus estudiantes en el aula de clase?
 - a) Solidarizándose con el otro ()
 - b) Haciendo suyo el problema del otro ()
 - c) Poniéndose en el lugar del otro ()
 - d) Mostrando interés por la situación ()
4. ¿De qué manera mantiene el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes?
 - a) Con bromas hacia sus estudiantes ()
 - b) Haciendo chistes entre ellos ()
 - c) Ayudándolos en sus tareas ()
 - d) Compartiendo refrigerio con ellos ()
5. ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus estudiantes por irregularidades entre ellos?
 - a) Calla todo el día ()
 - b) Les grita o insulta ()
 - c) Les dice que la dejen en paz ()
 - d) Los saca del aula ()

6. ¿Cuál de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes?
- a) Ansiedad ()
 - b) Tranquilidad ()
 - c) Ofuscación ()
 - d) Desgano ()
7. ¿Se aísla cuándo tiene algún desacuerdo con sus estudiantes?
- a) Siempre ()
 - b) Alguna veces ()
 - c) Nunca ()
8. Usted incentiva a sus estudiantes a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de:
- a) El ejemplo ()
 - b) Afiches en la pared ()
 - c) Artes escénicas ()
 - d) No lo hace ()
9. ¿Usted interactúa con sus estudiantes al inicio y cierre de cada clase?
- a) Siempre ()
 - b) Algunas veces ()
 - c) Nunca ()
10. Entre las siguientes estrategias para la comunicación con sus estudiantes, ¿Cuál aplica usted?
- a) Expresar sus ideas ()
 - b) Expresar sus emociones ()
 - c) Escuchar y ser escuchado ()
 - d) Todas las anteriores ()
11. ¿Los estudiantes expresan libre y espontáneamente sus sentimientos, necesidades e intereses?
- a) Si ()
 - b) No ()
 - c) A veces ()
12. Cuándo sus estudiantes se equivocan o no se expresan correctamente, usted los corrige:
- a) Inmediatamente ()
 - b) En otro momento ()
 - c) Cuando termina de hablar ()
 - d) Sancionar ()
 - e) Deja pasar ()

ANEXO Nº 2

CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

La comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes del nivel primario

- a) Sexo: Masculino () Femenino ()
- b) Edad: ()
- c) Curso.....

1. ¿Tu docente de qué manera interactúa contigo?

- a) Conversaciones ()
- b) Dando los contenidos ()
- c) Todas las anteriores

2. ¿Hay presencia de afecto en el docente cuando imparte las actividades en clase?

- a) Siempre ()
- b) Pocas veces ()
- c) Nunca ()

3. ¿El docente atiende con interés tus dudas o inquietudes?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Nunca ()

4. Cuando el docente se comunica contigo ¿Qué tono de voz utiliza?

- a) Agradable ()
- b) Suave ()
- c) Fuerte ()

5. ¿Participas en clases?

- a) Poco
 - b) Mucho
 - c) A veces
 - d) Nunca
- ¿Por qué?.....

6. ¿Dentro del aula el docente promueve el respeto entre docentes y estudiantes?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Nunca ()

7. Ante los actos de indisciplina ¿Qué hace tu profesor?

- a) Les regaña ()

- b) Les llama la atención ()
- c) Les llama a la reflexión ()
- d) Les castiga ()

8. Cuándo no haces tus tareas tu docente:

- a) Te grita ()
- b) Te humilla frente a tus compañeros ()
- c) Te castiga ()
- d) Te perdona ()
- e) Dialoga contigo, te hace reflexionar ()

9. Tu docente es:

- a) Cariñoso ()
- b) Tranquilo ()
- c) Gritón ()
- d) Renegón ()

10. ¿Tu docente te obliga hacer cosas que no te gusta?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) A veces ()

11. ¿Cómo te tratan tus docentes?

- a) Bien ()
- b) Ni bien Ni mal ()
- c) Mal ()

ANEXO Nº 3**LISTA DE COTEJO**

La comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes del nivel primario

Nº	ASPECTOS A OBSERVAR	SI	NO
1	El docente da los buenos días al llegar a clase.		
2	El docente mira fijamente a sus estudiantes cuando le hablan.		
3	El docente interactúa de manera activa con sus estudiantes.		
4	¿Se observa en sus estudiantes conducta de ansiedad, agresividad o desgano?		
5	Utiliza recursos lúdicos durante el desarrollo de sus clases.		
6	Regaña o grita a sus estudiantes cuando existen diferencias entre ellos.		
7	Utiliza técnicas de socialización como trabajos en equipos, debates, otros. Para lograr la comunicación con sus estudiantes.		
8	El docente y estudiantes respetan las opiniones de sus compañeros de clase.		
9	Utiliza el refuerzo positivo para motivar la investigación de sus estudiantes.		
10	Trata con algunas preferencias a sus estudiantes.		
11	Los estudiantes se aíslan emocionalmente o se retraen en clase.		
12	El docente pone en práctica las normas del buen hablante y del buen oyente.		
13	Inicia y se despide con actitud Cortez la clase de sus estudiantes.		
14	Los estudiantes respetan las opiniones de sus compañeros, escuchando atentamente.		
15	El docente les obliga a los estudiantes hacer cosas que no le gusta		

ANEXO Nº 4

FOTOGRAFIAS

Fotografía Nº 1 infraestructura de la Unidad Educativa



Fotografía N° 2 Acto de hora cívica y desarrollo de las actividades curriculares



