

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



MEMORIA LABORAL
(ACTUALIZACIÓN Y TRABAJO DE INTERVENCIÓN)
“P.E.T.A.E.N.G.”

**“COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES DE FRANCÉS
III DE LA CARRERA DE LINGÜÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL
CLIMA ACADÉMICO”**

POR: MELBY HINOJOSA AGUILAR

TUTOR: LIC. MARY ELIZABETH PERALTA GARCÍA

La Paz – Bolivia
Diciembre, 2021

Tabla de contenido

RESUMEN:	
DEDICATORIA:	
AGRADECIMIENTOS:	
INTRODUCCIÓN:.....	1
CAPÍTULO I	5
1. <i>CONTEXTO INSTITUCIONAL</i>	5
1.1. <i>DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN</i>	6
1.2. <i>IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA</i>	12
1.3. <i>SUSTENTO TEÓRICO.</i>	14
1.4. <i>ALCANCES TEÓRICOS.</i>	18
CAPITULO II	19
2. <i>PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN</i>	19
2.1. <i>DEFINICIÓN DEL ÁREA</i>	20
2.2. <i>OBJETIVOS</i>	20
2.3. <i>DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN CONFORME AL ÁREA DE INTERVENCIÓN</i>	21
CAPITULO III	45
3. <i>RESULTADOS DE INTERVENCION</i>	45
3.2. <i>ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS</i>	72
3.3. <i>LÍMITES Y DIFICULTADES</i>	74
3.4. <i>CONCLUSIONES</i>	75
3.5. <i>RECOMEDACIONES</i>	78
CAPITULO IV	80
4. <i>DESCRIPCIÓN DE LA PROYECCIÓN PROFESIONAL</i>	80
4.1. <i>PLANTEAMIENTOS DE FUTUROS DESAFÍOS A NIVEL PROFESIONAL</i>	81
4.2. <i>BIBLIOGRAFÍA</i>	83
4.3. <i>ANEXOS</i>	

RESUMEN

El presente trabajo manifiesta la necesidad de optimizar mediante la implementación de estrategias de comunicación asertiva para mejorar el desarrollo integral del grupo de estudio, programa destinado a distinguir las estrategias usadas y ampliar su manejo.

Llevada a cabo en un curso, conjunto que habitualmente cuenta con una cantidad de 30 a 20 sujetos pertenecientes al curso de Frances III de la carrera de lingüística de la Universidad Mayor de San Andrés, de todas las carreras de la universidad preponderantemente de la carrera de lingüística, todos ellos mayores de edad, con un nivel académico de bachillerato, entre mujeres y varones, en su mayoría predispuestos a participar.

El desarrollo de la investigación está constituido por una revisión de diferentes estrategias de comunicación asertiva en el área y su impacto en el clima social.

Así mismo el trabajo realizado con la presentación de estrategias en el manejo asertivo, estuvo compuesta por diferentes técnicas y dinámicas que permitieron un trabajo colectivo que permitió cumplir los objetivos de incremento de socialización asertiva, generando mayor confianza en el grupo, asumiéndose un cambio adecuado para evitar confrontación, conflictos y un buen manejo socio afectivo por los estudiantes de la población de estudio.

DEDICATORIA

A Dios: Por haberme permitido alcanzar esta etapa tan importante en mi vida, por guiarme y llenarme de sus bendiciones. **A mi madre:** Por brindarme su cariño, por apoyarme y por darme todo lo que estuvo en sus manos siempre. **A mi hermano:** Porque estuvo en los momentos más difíciles y tristes, siempre ayudándonos en cada avance hacia nuestras metas. **A mi abuelo:** Porque siempre me amo y creyó en mí, y siempre estará junto a mí en cada logro, en mi corazón. **A mis mascotas:** por haberse trasnochado y amanecido a mi lado todos los días de estudios y exámenes, sin ningún reproche y siempre con su amor incondicional.

Atentamente la autora Melby Hinojosa Aguilar.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Mayor de San Andrés, por enriquecer nuestros conocimientos, a la carrera de psicología por ayudarnos a alcanzar nuestras metas a todos los que fuimos sus estudiantes, a mis maravillosos docentes de los que aprendí tanto y agradezco especialmente a la Lic. Mary Elizabeth Peralta García por todo el apoyo en la elaboración de este trabajo.

INTRODUCCIÓN

La presente intervención se basa en estrategias asertivas para el manejo social, destinada a una población de sujetos del sistema universitario regular de la Universidad Mayor de San Andrés. De esta manera el trabajo se fundamenta en algunos criterios y datos descritos sobre el ambiente socio académico de interés y como optimizarlo, en el que se manejó la comunicación, interacción y respuestas a situaciones de conflicto.

La comunicación una de las funciones psicológicas más incuestionables del ser humano, que manifiesta ideas, deseos, afectos y actitudes, es un proceso dinámico de interacción social por medio del cual los seres humanos se relacionan entre sí, mediante la transmisión de la información de un emisor a un receptor o destinatario, mediante un conjunto de procesos que permiten transmitir y percibir.

Toda persona desde que nace, está en constante interacción con los miembros de su familia, comunidad, lugares académicos y la sociedad en general, así mismo, una buena comunicación es un factor preventivo para el desarrollo sano, en tanto estimula la confianza mutua y facilita la labor formadora del medio, al existir un canal abierto para intercambiar experiencias, ideas y resolver conflictos que pueden surgir por la falta de buenas estrategias de comunicación.

Se puede partir por la conjetura dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1) en 1999, lo definió como define las habilidades para la vida o competencias psicosociales como “la habilidad de una persona para enfrentarse exitosamente a las exigencias y desafíos de la vida diaria” y la fortaleza que se tenga para esta depende de la educación, la cultura y la sociedad en que se desarrolle la persona. Si bien es claro que la habilidad de comunicarnos se adquiere de manera inconsciente, también es cierto que tener asertividad, entendida como una habilidad, se puede aprender por medio de un entrenamiento intencional. (OMS, 1999)

La comunicación asertiva puede ser entendida como un modelo de relación interpersonal que permite establecer relaciones gratificantes y satisfactorias tanto con uno mismo como con los demás, se plantea la interacción como un conjunto de habilidades recíprocas que favorecen y potencian las relaciones colectivas, también la diferencian de la habilidad social siendo esta última un constructo mucho más amplio que incluye elementos no sólo de contacto interpersonal, sino además de todas aquellas interacciones que las personas necesitan realizar para desenvolverse de forma autónoma e independiente dentro de su propio entorno, como habilidades de autocuidado, prácticas para el desplazamiento, destrezas para adecuarse a las normativas sociales de funcionamiento.

La Asertividad que tiene sus raíces en la terapia de conducta sobre todo en el trabajo de Joseph Wolpe el primero en usar la palabra aserción en su libro psicoterapia por

inhibición recíproca en 1958 donde habla de asertividad como sinónimo de afirmación y la afirmación sinónimo de los derechos de uno mismo. (Caballo V., 1988)

Actualmente se puede describir asertividad como "la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando expresar sin atentar contra los demás. Negociando con ellos". Entre dos extremos como son la pasividad y la agresividad. La pasividad donde se evita decir o pedir lo que se quiere, o en la agresividad donde se hace una comunicación de forma tan violenta que descalifica.

Es por eso que en el contexto colectivo ser asertivo muestra una relación sana con uno mismo y con las personas con las que se rodea, es decir, una persona asertiva tiene un equilibrio natural que le permite socializar de forma fluida y sana, sin inclinarse ni a la pasividad ni a la agresividad, pensando, actuando y comunicándose de forma adecuada y adaptativa. Las personas más asertivas se sienten más seguras de sí mismas, por eso representa un papel importante para tener conductas adecuadas en la comunicación interpersonal, sin emitir juicio de valor, ni mostrar pasividad ni agresividad hacia la otra persona.

Es por esta razón el interés en la intervención y al modelo de clima social, residiendo en que las exploraciones muestren el ambiente y la organización, su relación con el rendimiento, el bienestar y la percepción del grupo.

Aunque no existe un consenso sobre la definición del clima académico, algunos autores han manifestado que se puede considerar una propiedad del contexto universitario o una

percepción subjetiva de la universidad por parte de sus participantes (Rania N., Siri A., Bagnasco A., Aleo G., y Sasso L., 2014) s. El clima académico incluye entre otros temas, el orden, la confianza, el apoyo académico, las relaciones personales y sociales entre compañeros y el docente, las instalaciones y el sentimiento de pertenencia (Babalís & Zullig, 2013)

Por lo anterior, es importante establecer pautas básicas para promover las habilidades de la comunicación tanto de los estudiantes como de los docentes, para que no solo aprendan a expresar cuáles son sus necesidades, también para que se evite el abandono de la materia y se promueva el entusiasmo, considerar el valor de su rol como estudiante, también el docente pueda reconocer las maneras que tiene un alumno de comunicarse; para que en conjunto puedan elaborar un proceso social que lleve a un mejor ambiente educativo con beneficios para ambos.

Se espera ver el clima académico y su relación con la comunicación de esta manera mejorar la interacción y la resolución de conflictos a futuro. Aunque no existe un consenso sobre la definición del clima académico. Este implica más un ámbito social de actividades cognitivas del sujeto en una serie de dimensiones psicológicas hacia su percepción, este concepto se remonta a las ideas de Tolman en 1926 en sus estudios de psicología comportamental donde habla de mapas cognitivos relacionados al ambiente.

CAPÍTULO I

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

La Carrera de Lingüística e Idiomas de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés, maneja el estudio de lenguas nativas y extranjeras para formar profesionales capaces de comprender y comunicarse en diferentes idiomas, como el aimara, quechua, inglés, francés, italiano, etc. La carrera brinda conocimientos en los aspectos lingüísticos, gramaticales y fonológicos.

Los objetivos institucionales se dirigen por el lado del área lingüística, se prepara al estudiante para aprender las convenciones sociales de uso deseable del idioma en cuestión, y su correcto empleo dependiendo del ámbito en el que se encuentre. Las normas gramaticales ordenan el uso de las lenguas y la organización de las palabras dentro de las oraciones. Por último, las normas fonológicas se refieren a la correcta pronunciación de cada palabra en su respectivo idioma.

1.1.DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La carrera de Lingüística e Idiomas formadora de profesionales en el manejo y enseñanza de lenguas extranjeras y nativas, también es formadora en la investigación lingüística y en la elaboración de proyectos educativos que satisfaga las necesidades del contexto en los campos de la docencia, investigación lingüística, enseñanza de idiomas en sus tradiciones orales y escritas, con énfasis en las producciones bolivianas y extranjeras.

1.1.1. ***Universidad Mayor de San Andrés.*** - La universidad Mayor de San Andrés, cuyo primer Rector fue don José Manuel Gregorio Indaburu quién presidió el primer Consejo Universitario, fue creada por Decreto Supremo de 25 de octubre de 1830. La Historia de la Universidad de La Paz consta de tres periodos bien caracterizados: La Universidad oficial que comprende desde su fundación hasta la Revolución de junio de 1930; La Universidad semi autónoma o autárquica, que comprende desde la revolución de junio de 1930 hasta el advenimiento al Rectorado de la Universidad de don Héctor Ormachea Zalles en junio de 1936; Y la Universidad plenamente autónoma que alcanza de este último hecho hasta nuestros días. El 30 de noviembre de 1830 se verifica la fundación de la UMSA e inauguración oficial de las labores universitarias.

Actualmente la UMSA cuenta con 13 Facultades; 54 Carreras de grado y 134 programas de posgrado en la metrópoli de La Paz; 41 programas de grado desconcentrados en las provincias del departamento de La Paz y 45 institutos y centros de investigación, la población estudiantil y la cantidad de alrededor de 3.500 profesionales que la UMSA entrega a la sociedad anualmente. Los registros 2014 reportan 75.980 estudiantes matriculados; 2.218 docentes e investigadores y 1.525 administrativos.

Misión. - Contribuir al desarrollo humano integral de la juventud y de los pobladores de las diferentes regiones del departamento de La Paz, a través de la capacitación transversal, formación técnica, profesional e interacción social, con proyectos productivos y programas académicos que las facultades implementan en los Centros Regionales Universitarios y en las Sedes Universitarias Locales, aportando al desarrollo socio – económico de los municipios, regiones y departamento en estrecha coordinación con las autoridades de los diferentes niveles del estado.

Visión. - La Universidad Mayor de San Andrés Desconcentrada con prestigio y calidad académica, con capacitación transversal, certificación intercultural, formación de pregrado, post grado, investigación para el desarrollo e interacción social productiva en los Centros Regionales

Universitarios, con adecuada infraestructura y transferencia tecnológica, aportando al desarrollo local, regional y nacional.

Objetivo general de la universidad

Lograr la interdisciplinariedad, concurrencia e interacción de la investigación que desarrolla la Universidad Mayor de San Andrés para aumentar la eficiencia y efectividad de la docencia, la interacción social y la difusión, como base de la gestión del conocimiento.

1.1.2. *La Carrera de Lingüística e Idiomas de la Facultad de Humanidades y*

Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés. –

se constituye y se proyecta como una unidad académica de alto nivel superior cultural, interpreta la situación lingüística social, es reconocida y posicionada a nivel regional, nacional e internacional por el desarrollo de procesos académicos de enseñanza aprendizaje, investigación e interacción social innovadores de calidad. Brinda formación académica a sus estudiantes y alumnos de otras carreras de la misma universidad en lenguas extranjeras y/u originarias para satisfacer las necesidades del contexto actual, la investigación lingüística y la traducción e interpretación y la mediación intercultural plurilingüe, con el objetivo de favorecer las interrelaciones humanas, la interculturalidad a través de la comunicación en

los diversos campos de acción, tanto a nivel local, como nacional e internacional.

Misión.- La Carrera de Lingüística e Idiomas de la universidad Mayor de San Andrés tiene como misión formar profesionales lingüistas con excelencia académica, calidad humana, pensamiento crítico y alto nivel, con el fin de contribuir a la demanda actual del estado plurinacional de Bolivia, en el campo de la investigación lingüística, en la labor de la enseñanza de lenguas y la traducción, para la construcción y fortalecimiento de una sociedad pluricultural y multilingüe, en un marco de respeto mutuo y equidad.

Visión. - La Carrera de Lingüística e Idiomas de la universidad Mayor de San Andrés líder en la formación de profesionales en la enseñanza, traducción e investigación de lenguas. Su excelencia académica y pensamiento crítico le permiten conocer la realidad lingüístico-cultural y desarrollar la investigación científica y tecnológica con espíritu innovador y emprendedor, para fortalecer las interrelaciones humanas y la comunicación de los diversos campos de acción a nivel nacional e internacional, para el desarrollo de los idiomas oficiales del Estado Plurinacional de Bolivia y lenguas extranjeras, aplicando la teoría en la práctica, en favor de los intereses de la población.

Objetivo general de la facultad

Desarrollar en los estudiantes las competencias comunicativas en lengua que faciliten las prácticas de comprensión, expresión oral, interacción, interpretación de textos o discursos y los intercambios culturales relacionados con los saberes académicos específicos de los estudiantes.

Objetivos específicos de la carrera de lingüística

- Propiciar estrategias y métodos que promuevan la comunicación y el intercambio de significados del contexto, la situación, el propósito y la audiencia.
- Desarrollar trabajo colaborativo a través de contenidos académicos y los proyectos de aula en los cursos.
- Promover el uso del lenguaje como un constructo social, y que es usado con propósitos específicos como informar, entretener y persuadir entre otros.
- Impulsar espacios que promuevan la interculturalidad con el fin de un acercamiento entre culturas
- Potencializar la acción educativa en los alumnos de la Universidad Mayor de San Andrés y en un país plurinacional como es Bolivia.

Perfil del estudiante:

Estudiantes que optan por tomar idiomas en la carrera de lingüística de la universidad Mayor de San Andrés, el estudiante en Lingüística e Idiomas está formado para:

- La investigación en lingüística e idiomas y áreas interdisciplinarias.
- La docencia en lingüística e idiomas y áreas interdisciplinarias.
- La traducción e interpretación de idiomas, entre otros.
- Competencia comunicativa de la lengua materna
- Conocimiento básico de la lengua meta
- Tener conocimientos básicos de la realidad nacional en su componente político, social y educativo.
- Conocer y manejar las normas elementales de redacción y las reglas de ortografía.
- Conocer y manejar estrategias de lectura.
- Capacidad de relación de análisis y de síntesis.
- Respeto por su propia cultura.
- Respeto y apertura hacia otras culturas.
- Aceptación de sus capacidades y carencias, así como de las demás personas.
- Poseer una mente inquisitiva.

1.2. IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

En la actualidad la forma de relacionarse entre individuos, no solo sigue siendo indispensable en todo grupo, también es un medio para lograr tanto los objetivos individuales como grupales. Las relaciones interpersonales y el clima social son esenciales para todos y son un eje fundamental de gratificación, realización y ánimo, que se proyecta al medio. Pero también puede ser causa de tensión, estrés, ansiedad, angustia y conflicto, por tanto, la comunicación entre dos o más individuos podría generar problemas cuyo alcance a veces resulta en dificultades y por eso que comunicarnos sin originar conflictos, significa más que una simple falta de habilidades de comunicación, podría generar en el individuo y el grupo frustración, resentimiento, miedo, abandono, depresión, etc.

Por esta razón la comunicación asertiva es un tema de relevancia en el contexto social y más en el académico, en este clima social es un factor concluyente para promover el proceso de enseñanza, aprendizaje y relaciones interpersonales y sociales de los estudiantes, que influye de forma continua en ellos y el clima académico, esto conlleva alcanzar metas, cultivar y respetar las opiniones, posturas y necesidades de los demás con empatía y de forma abierta.

Las habilidades sociales, se muestran como un conjunto de comportamientos que se van aprendiendo a lo largo de la vida y que incrementan la probabilidad de relacionarnos satisfactoriamente con las personas que nos rodean, esto gracias a las estrategias de comunicación. El estilo de comunicación asertivo es

una de las habilidades sociales más importantes y deseables en diferentes situaciones de la vida.

La falta de habilidades de comunicación asertiva entre las personas y especialmente en ambientes universitarios, se ven reflejadas en situaciones donde no se puede expresar o comunicar de manera constructiva y terminan afectando al clima académico, contribuyendo a una mala socialización, aumentando la falta de interés e incluso deserción de la materia o la carrera.

Una actitud Asertiva se basa en una cualidad personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Esto implica que la comunicación asertiva es la vía adecuada para interactuar con las personas y es importante, ya que existen beneficios para la salud física y emocional.

Todo esto nos muestra la necesidad de identificar el clima social, mostrar las estrategias en comunicación e incorporar una intervención que pueda capacitar e informar a los sujetos en este caso los estudiantes de la materia de francés III de la carrera de lingüística de la universidad mayor de San Andrés, gestión 2021, ya que muchos de ellos podrían expresarse de una manera más fluida y optima emociones, creencias, dudas y pensamientos en forma directa, honesta y apropiada.

Es así que incorporar estrategias de comunicación asertiva pueden coadyuvar a mejorar el clima académico de los estudiantes, así mismo ayude a actuar de manera preventiva en sus relaciones, comunicación y clima social a futuro.

1.3. SUSTENTO TEÓRICO.

Habilidades sociales: Se llama a las destrezas necesarias para desenvolverse socialmente de manera adecuada y competente. Una capacidad para comunicarse con criterio, empatía y sentido del autocontrol. En los orígenes más remotos del movimiento de las habilidades sociales el papel de la psicología social ya fue uno de sus protagonistas. Tales orígenes pueden remontarse incluso a los años 30 (Phillips E. L., 1985), cuando, sobre todo desde la psicología social, se estudiaban diversos aspectos de la conducta social, aspectos de la conducta que presentamos desde niños, aspectos que hoy día podríamos muy bien considerarlos dentro del campo de las habilidades sociales.

Según (Salter A., 1950), ya hablaba acerca de las habilidades expresivas, enfatizándola en toda expresión de acuerdo o desacuerdo a partir de lo que sucede dentro de la comunicación de las personas.

Según la Teoría del Aprendizaje Social (Bandura A., 1982), la relación entre la persona y el ambiente está mediada por procesos de aprendizaje (procesos de modelado y moldeamiento) que pueden capacitar al sujeto para actuar de un

modo socialmente competente. Esta Teoría hace especial hincapié en la influencia del aprendizaje en la adquisición de un desempeño social competente.

Para abordar el constructo habilidad social es muy importante tener en cuenta la definición de interacción social; la diferencia entre intercambio e interacción estriba en que el primero se refiere a un trueque entre objetos y personas mientras que en segundo se refiere a una acción mutua o de reciprocidad, de dicho de otro modo, la acción se desarrolla entre varias personas, lo cual de la posibilidad de una retroalimentación, así la noción de habilidad social entra en el ámbito de lo recíproco y en el continuo de la acción del uno sobre el otro y de este sobre aquel. La interacción fundamenta la respuesta del otro en una combinación de la acción iniciada; de manera que la habilidad social no termina sin la acción del otro, es decir, la habilidad social supone beneficios para ambos implicados (Goldstein A. P., Sprafkin R. P., Klein P., 1989). El uso del término habilidades significa que la conducta interpersonal consiste en un conjunto de capacidades de actuaciones aprendidas. Mientras que en el desarrollo personal podríamos verlo como una capacidad inherente para actuar de forma afectiva, conductualmente pudiera verlo como una capacidad específica. La posibilidad de utilización de cualquiera, en cualquier situación que pudiera ser crítica, por lo que ocurriría bajo tensión, está determinado por factores ambientales, de la persona y la interacción entre ambos, por lo tanto, una adecuada conceptualización de la conducta socialmente habilidosa implica la

interacción de varios factores a la vez (lo personal, lo situacional y la conducta que emerge).

La comunicación: “La palabra comunicación proviene del latín “comunis” que significa “común”. De allí que comunicar, signifique transmitir ideas y pensamientos con el objetivo de ponerlos “en común” con otro. Esto supone la utilización de un código de comunicación compartido” (P., Berruecos V., 1993)

Generalmente tendemos a pensar en el lenguaje cuando hablamos de códigos, pero aun este, supone un concepto bastante más amplio. Además de los códigos verbales (orales y escritos), existen otros como los gestos, los movimientos de la cara y el cuerpo, los dados por la forma y el color (por ejemplo, las señales de tránsito) o la música (en donde hay reglas que marcan una escritura).

Naturalmente, los códigos no verbales, al igual que el lenguaje, varían de acuerdo a las diferentes culturas (P., Berruecos V., 1993)

Asertividad es un concepto muy ligado a la inteligencia emocional y referido a la comunicación con los demás, ser asertivo es poder comunicarse de forma efectiva, decir lo que se quiere transmitir de forma firme, respetuosa y empática con los demás y con uno mismo.

La Asertividad es entendida cómo la acción de expresar de manera adecuada lo que se siente o se piensa en el momento. Es la manera en que se expresan los desacuerdos, se hacen respetar los derechos, la capacidad de hacer y recibir

críticas y la expresión de sentimientos negativos (Mikulic, Crespi y Radusky, 2015)

Sobre la conducta asertiva, dice (Elia Roca, 2014) que una persona tiene una conducta asertiva cuando defiende los propios intereses, se expresa opinando libremente y no permite que los demás se aprovechen de ella; al mismo tiempo, es considerada con la forma de pensar y de sentir de los demás. Esta conducta es el término medio entre conducta inhibida y conducta agresiva. La conducta asertiva tiene como características ciertos derechos, como ejemplo: en lugar de pensar que se deben acatar los puntos de vista de los demás, se debe ejercer el derecho de tener una opinión propia, o en otro ejemplo, no se debe creer que cometer errores es vergonzoso, el ser humano tiene derecho a cometer errores.

.
La expresión implica respeto hacia unos mismos al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. Las personas tienen que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esas situaciones y que consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos.

La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias

favorables y la minimización de las desfavorables. (Castanyer O. y Mayer Spiess, 2004)

1.4. ALCANCES TEÓRICOS.

Cabe destacar el alcance teórico del presente trabajo, la cual propicia la generación de nuevos saberes relacionados a los resultados obtenidos. También da pie el fortalecimiento del valor de la comunicación en el ambiente social en un ámbito académico del cual hay muy pocos estudios, asimismo mediante su analogía permite desarrollar a futuro un constructo académico acogedor, dinámico y productivo.

De esta manera también permite mostrar la relación entre la optimización del Clima Académico y una adecuada comunicación asertiva, por último, los resultados del trabajo ven a futuro facilitar la revalidación y generar la posibilidad de producir estudios de tipo descriptivo, exploratorio, correlacional o explicativo según los fines propuestos.

CAPITULO II

2. PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

Las relaciones interpersonales presentan una interacción social y ambiental, siendo una actitud asertiva una herramienta para enfrentarnos a diversas situaciones que se presentan. Por eso al tener una base sobre el clima académico este coadyuvará a la identificación de la problemática, la relación entre el grupo y a desarrollar los procesos de evaluación, diagnóstico y una mejor intervención a través de técnicas de evaluación, escalas e intervención mediante talleres y dar medios asertivos para mejorar el clima y la interacción del mismo. De esta manera, se llevará a cabo con cada uno de los estudiantes vinculados y el grupo en colectivo, así sus respuestas podrán dar una descripción de las falencias, los aciertos y sugerencias para mejorar las estrategias de comunicación asertiva.

Es decir, con este programa de intervención se busca aplicar técnicas, donde los sujetos, evidencien la importancia de poner en práctica la comunicación con asertividad, con ello se obtendrá mejores relaciones interpersonales, y por ende un clima social factible y facilitador dentro de la universidad.

2.1. DEFINICIÓN DEL ÁREA

ÁREA	POBLACIÓN	TIPO DE INTERVENCIÓN
PSICOLOGÍA SOCIAL	ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE ENTRE 20 A 36 AÑOS	EVALUACIÓN, REPERCUSIÓN Y MEJORA

2.2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL. –

- Mejorar el clima socio académico de los estudiantes de la materia de francés III, gestión 2021 en la facultad de lingüística de la Universidad Mayor de San Andrés a través del uso de estrategias de comunicación asertiva.

OBJETIVOS ESPECIFICOS. –

- Identificar las características del clima socio académico en clases del idioma Francés III en la carrera de lingüística de la universidad Mayor de San Andrés, gestión 2021.
- Facilitar herramientas de asertividad en la comunicación como modulación del tono de voz y lenguaje gestual a los estudiantes de la materia de francés III, en la facultad de lingüística de la Universidad Mayor de San Andrés, gestión 2021.
- Proporcionar instrumentos asertivos para responder ante diferentes situaciones, en especial en aquellas de conflicto, al curso de francés III en la facultad de lingüística de la Universidad Mayor de San Andrés, gestión 2021.

2.3. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN CONFORME AL ÁREA DE INTERVENCIÓN

El trabajo es de ejercicio u operación, ya que se busca indagar y trabajar con los participantes promoviendo una adaptación favorable de comunicación y orientación individual y grupal mediante la información y el discernimiento que se impartirá en cada uno de los talleres.

Por medio de la información sobre el clima se establecerá la medida en que la comunicación asertiva puede aportar a mejorar el mismo. El diseño de investigación trata de apreciar prácticamente las estrategias de comunicación asertiva sobre el clima académico, en los estudiantes de la materia de francés III de la carrera de lingüística en la universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz Bolivia, gestión 2021, primero mediante la aplicación de una escala y luego aplicar talleres sobre comunicación, asertividad y respuestas a situaciones de conflicto, para mejorar el clima académico, mediante plataformas vía virtual como las clases que actualmente la universidad presenta debido a la pandemia.

2.3.1. Plan de acción

- Conocer el clima social académico desde la percepción de los estudiantes de la clase de francés III en la carrera de lingüística de la universidad Mayor de San Andrés, gestión 2021.
- Identificar las falencias en el clima académico en los estudiantes que cursan la clase de francés III en la carrera de lingüística de la universidad Mayor de San Andrés, gestión 2021, para ser vinculados a la encuesta y ser parte de la presentación.
- Mejorar el clima académico mediante el progreso de la comunicación asertiva en la clase de francés III en la carrera de lingüística de la universidad Mayor de San Andrés, gestión 2021.

2.3.1.1. *Diagnostico (evaluación previa)*

El enfoque de exploración escogido para fundamentar este trabajo fue el cuantitativo, pues como afirma (H. Sampieri, 2014)

“éste utiliza recolección de datos y correlación de información para confrontar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento”.

La población esencia del trabajo son los estudiantes de la materia de francés III de la carrera de lingüística en la universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz, gestión 2021, los mismos son aproximadamente 28 alumnos, de 16 a 19 de ellos que asisten regularmente, los demás por choque de materias, por trabajo o por otras características asisten ocasionalmente, entre todos se encuentran personas de ambos sexos de entre 20 a 36 años de varias carreras de la universidad mayor de San Andrés, la mayoría de la carrera de lingüística, en su colectividad con un nivel de formación académica de bachillerato y un mínimo porcentaje de otro nivel universitario y de post - grado. La mayoría de esta población se mueve dentro de un ingreso económico básico.

2.3.1.2. Estrategias de Intervención

Trabajar con el grupo de estudiantes de la clase de francés III en la carrera de lingüística en la universidad Mayor de San Andrés, gestión 2021 para orientar, asesorar y llegar el objetivo de mejorar el clima académico mediante la comunicación asertiva. Esta maniobra comunitaria de orientación se trata de la intervención centrada en la comunicación, confraternidad, solidaridad, participación en aula, interés académico, competencia para el análisis de situaciones en clases y tomas de decisiones que afectan a un colectivo, en este caso al grupo universitario, tanto en cada individuo como habilidades de trabajo en equipo. con técnicas de intervención grupal que permitan desarrollar objetivos de organización académica y dinamización en clima social.

Ante la ausencia de instrumentos específicos para ser aplicados en la universidad para medir el clima académico, se plantea el uso de La Escala de Clima Social Escolar (CES) fue desarrollada (R. Moos, 1975, pág. 12) con el propósito de estudiar los climas escolares. Según Moos el objetivo fundamental de la CES es “la medida de las relaciones docente - alumno y alumno - alumno, así como el tipo de estructura organizativa de un aula. Se trata de un estudio psicométrico no experimental.

La escala de clima social escolar valora la percepción que tienen las personas respecto al centro o ambiente, atiende especialmente a la medida y descripción de las relaciones entre estudiantes, docente estudiante y a la estructura organizativa del aula. La escala consta de 90 ítems que miden 9 subescalas diferentes comprendidas en cuatro grandes dimensiones:

Relaciones. - que valora el grado de implicación de los estudiantes en el ambiente, el alcance de su apoyo y ayuda hacia el otro y el grado de libertad de expresión. Entonces mide en qué medida los estudiantes están integrados en la clase, se apoyan y ayudan entre sí. Consta de las subescalas: implicación, afiliación y ayuda.

- Implicación (IM) que mide el grado en que los estudiantes muestran interés por las actividades de la clase y participan en las discusiones con argumentos y cómo disfrutan del ambiente creado incorporando tareas complementarias sobre la base de su creatividad y asertividad.

- Afiliación (AF) que analiza el nivel de amistad entre estudiantes y cómo se ayudan en sus tareas, se conocen y disfrutan trabajando juntos.
- Ayuda (AY) que va a establecer el grado de ayuda, preocupación y amistad del docente por los estudiantes. Nos indica el nivel de preocupación personal y del educador.

Autorrealización. – A través de esta escala se valora la importancia que se concede en la clase a la realización de las tareas y a los temas de las materias, se valora la importancia que se atribuye en la clase a la elaboración de las tareas. Comprende las subescalas como tareas y competitividad.

- Tareas (TA) que valora la importancia que se da a la terminación de las tareas programadas. Énfasis en el temario de las tareas programadas.
- Competitividad (CO) es el grado de relevancia que se da al esfuerzo por lograr una buena calificación y estima, así como también a la dificultad para obtener las mismas.

Estabilidad. - Evalúa las actividades relativas al cumplimiento de objetivos, funcionamiento adecuado de la clase, organización, claridad y coherencia en la misma, muestra el cumplimiento de propósitos. Se compone de las subescalas: Organización, Claridad y Control.

- Organización (OR) muestra la importancia que se da al orden, organización en la ejecución de las tareas.
- Claridad (CL) que evalúa el establecimiento y seguimiento de normas claras y el conocimiento que tienen los estudiantes sobre su cumplimiento.
- Control (CN) que mide el grado en que el docente es estricto en el control y cumplimiento de las normas y la penalización de los que trasgreden las mismas.

Cambio. – Evalúa y valora el grado en que existe variedad, novedad en las actividades de clase. Es decir, el emprendimiento, la creatividad y nuevas perspectivas.

- Innovación (IN) y como los alumnos ayudan a planificar las actividades escolares, además de las nuevas técnicas que integra la clase y cooperación entre miembros del grupo.

la Escala CES apuntan a una estructura matemática de vectores algo distinta de la agrupación en subescalas:

INSTRUMENTO	DIMENSIONES	INDICADORES
CES	Relación	Implicación Afilación ayuda
	Desarrollo personal	competitividad Tarea
	estabilidad	Organización Claridad control
	Sistema de cambio	Innovación creatividad

Por niveles:

Niveles del clima social	Límite mínimo	Límite máximo
ALTO	81	120
MEDIO	41	80
BAJO	00	40

Nivel relación	Límite mínimo	Límite máximo
ALTO	21	30
MEDIO	11	20
BAJO	00	10

Nivel desarrollo	Límite mínimo	Límite máximo
ALTO	21	30
MEDIO	11	20
BAJO	00	10

Nivel estabilidad	Límite mínimo	Límite máximo
ALTO	21	30
MEDIO	11	20
BAJO	00	10

Nivel cambio	Límite mínimo	Límite máximo
ALTO	21	30
MEDIO	11	20
BAJO	00	10

2.3.1.3. *Ficha Técnica del Instrumento:*

Nombre del instrumento. -“The Social Climate Scales: Familia, Work, Correctional Institutions and Classroom Environment Scales”.

Autores. - Moos, Moos y Trickett.

Adaptación. - sección de estudios de TEA ediciones, S.A, CES:

Fernández-Ballesteros, R. y Sierra, B. de la Universidad Autónoma de Madrid.

Duración. – variable, aproximadamente veinte minutos.

Aplicación. – en adolescentes y adultos.

Significación. - Posee cuatro escalas independientes que evalúan las características socioambientales y las relaciones personales en las áreas del trabajo.

Evalúa. - Cuenta con tres dimensiones las cuales son relaciones, autorrealización, estabilidad y cambio.

Administración del instrumento. – Individual o colectivo.

2.3.1.4. Técnicas e Instrumento

- Manual de escalas (FES, WES, CIES Y CES), con normas de aplicación, corrección e interpretación de las mismas. Ejemplar de la prueba, hoja de respuestas y perfil, común para las escalas, con diseño específico y plantillas de corrección. Comprende sub escalas que miden el ambiente organizacional de diferentes tipos de lugares de ambiente académico y evalúa tres dimensiones fundamentales.

2.3.1.5. Actividades

SESIÓN	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
Sesión 1 Relaciones interpersona les dentro del clima social	-Informar sobre la importancia de una adecuada relación interpersonal entre los integrantes. -Determinar la	-Breve explicación del tema “relaciones interpersonales”	Participantes. -Aula de reunión plataforma online	clima social: en la clase	40min

	relación del grupo en el aula.	-Aplicación de prueba individual	-Laptop - Capacitadora -prueba de clima social: en la clase, via Google form.		
Sesión 2 Trabajo y comunicación en equipo o grupo	-Incrementar la cooperación entre el grupo. -Registrar estilos de comunicación	-Desarrollo del tema “trabajo y comunicación en equipo” -Aplicación de cuestionario de forma colectiva.	-participantes -Aula de reunión plataforma online. -Laptop. - Capacitadora	Interacción grupal con aclaración de interrogantes de forma verbal para comprobar lo aprendido y aclarar dudas.	30min
Sesión 3 “comunicac	-Exponer estrategias de	Desarrollo del tema	-participantes -Aula de	Participación de ejemplos de	30min

ión y formas de Expresión Asertiva”	comunicación asertiva. -Proporcionar instrumentos para una mejor relación grupal.	“comunicación y formas de expresión asertiva” -Aplicación de cuestionario de forma colectiva.	reunión plataforma online. -Laptop. - Capacitadora	asertividad al terminar la exposición.	
Sesión 4 Respuestas asertivas ante situaciones adversas.	-Explicar sobre la importancia de respuestas asertivas ante diferentes situaciones. -Como actuar ante situaciones adversas.	Desarrollo del tema “respuestas ante situaciones adversas” -ronda de preguntas de forma colectiva.	-participantes -Aula de reunión plataforma online. -Laptop. - Capacitadora	Ronda de preguntas.	40min

2.3.1.6. Sesiones:

- PRIMERA SESIÓN:

Nombre. – relaciones interpersonales dentro del clima social

Objetivo. –

- Explicar sobre la importancia de una adecuada relación interpersonal entre los integrantes.
- Determinar la relación del grupo en el aula.

Actividades. – Breve exposición del tema y toma de la prueba de clima social: en la clase.

Temática. - Una relación interpersonal es una interacción bilateral entre dos o más sujetos. En toda relación interpersonal interviene la comunicación, debido a que es la capacidad de los individuos que permite obtener información del medio en el que se desenvuelve para luego darla a conocer a sus compañeros de clases.

Las relaciones interpersonales son diferentes por lo tanto son opuestas a las relaciones intrapersonales, ya que las intrapersonales se dan cuando el individuo se establece en su interior y trata de fortalecer su yo individual.

Procedimiento. – cuestionario para comprobar el tema aprendido las relaciones interpersonales, autorrealización, estabilidad,

cambio, comportamiento de los trabajadores, compromiso e identificación de clima académico.

Recursos. - participantes y una capacitadora, participantes y reunión virtual por lo que se necesitara un medio computador o celular.

Materiales. - laptop, internet, plataforma online videoconferencia y PowerPoint.

Tiempo. - 40min.

Evaluación. - escala de clima social: en la clase. De forma individual por Google forms.

- SEGUNDA SESIÓN:

Nombre. – trabajo y comunicación en equipo

Objetivo. –

- Incrementar la cooperación entre el grupo.
- Registrar estilos de comunicación en aula.

Actividades. – explicación sobre el trabajo en equipo, mostrar diapositivas sobre el trabajo en equipo, mandarles un díptico explicativo lo cual permitirá que los participantes estén informados.

Temática - El trabajo en equipo consiste en llevar a cabo un trabajo o una labor entre un grupo de personas, por lo que debe ser relevante el llevar y mantener un nivel de coordinación grupal adecuado. La interacción entre los individuos que integran un grupo o equipo de trabajo. Para esto debemos de tener como elemento fundamental la tolerancia, la comprensión y la comunicación.

Procedimiento. – exposición y explicación sobre el trabajo en equipo, su organización para lograr un fin común para el aprendizaje y trabajo en aula, de forma colectiva o grupal.

Recursos. - participantes y una capacitadora, participantes y reunión virtual por lo que se necesitara un medio computador o celular.

Materiales. - laptop, internet, plataforma online videoconferencia, PowerPoint y un díptico en PDF.

Tiempo. - 30min.

Evaluación. - Al finalizar la sesión se les aplicará un cuestionario interactivo para comprobar lo aprendido y ver los estilos de comunicación entre el grupo.

- TERCERA SESIÓN:

Nombre. – Comunicación y formas de expresión asertiva.

Objetivo. –

- Exponer estrategias de comunicación asertiva.
- Proporcionar instrumentos para una mejor relación grupal.

Actividades. – Exposición sobre la comunicación asertiva, mostrar diapositivas, lo cual permitirá que los participantes estén informados.

Temática. - Presentar enfoque centrado en las estrategias de comunicación asertiva y su base en el conocimiento de las propias necesidades y ambiciones. Hablaremos sobre asertividad y comunicación, se mostrará la relación entre ambas, su importancia de ambas, debido a que depende de ellas las conductas de los involucrados y que su convivencia sea favorable para un adecuado clima académico.

Las herramientas que se pueden enfocar para una comunicación asertiva y así al ponerla en práctica estaremos fomentando técnicas de expresión que se pueden aplicar tanto en nuestra vida académica como personal.

Procedimiento. – exposición y explicación sobre la comunicación asertiva y las estrategias para consolidar una organización del grupo, de forma colectiva o grupal.

Recursos. - Participantes y una capacitadora, participantes y reunión virtual por lo que se necesitara un medio computador o celular.

Materiales. - laptop, internet, plataforma online videoconferencia y PowerPoint.

Tiempo. - 30min.

Evaluación. - Al finalizar la sesión se le pedirá a cada participante un ejemplo de asertividad.

- CUARTA SESIÓN:

Nombre. – Mostrar respuestas asertivas ante situaciones adversas.

Objetivo. –

- Explicar sobre la importancia de respuestas asertivas ante diferentes situaciones.
- Como actuar ante situaciones adversas.

Actividades. – exposición del tema “Descubriendo el adecuado clima social en la clase y como optimizarlo”.

Temática. – Desarrollar asertividad frente a situaciones de conflicto nos puede generar grandes beneficios, tanto en el plano personal como académico, para facilita el afrontar diferentes contextos. Es decir, que al hacerse cargo de la situación con el objetivo de buscar espacios de acuerdo y solución. Al desarrollar conductas asertivas, la persona libera tensión interna, y cautela la relación con el otro. En el plano académico, promueve el cambio positivo y establece marcos de acción aceptados por el clima que los une.

Procedimiento. – exposición y explicación sobre el clima social académico, su conducta y percepción para lograr una mejoría y optimización del mismo.

Recursos. - participantes y una capacitadora, participantes y reunión virtual por lo que se necesitara un medio computador o celular.

Materiales. - laptop, internet, plataforma online videoconferencia y PowerPoint.

Tiempo. - 40min.

Evaluación. – al finalizar la sesión se realizará una ronda de preguntas.

2.3.2. Cronograma

MES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividad 1 -Exposición “relaciones interpersonales” -Aplicación de prueba			X	X								
Actividad 2 -Exposición “trabajo y comunicación en equipo” -Aplicación de cuestionario					X	X						

CAPITULO III

3. *RESULTADOS DE INTERVENCION*

Los resultados alcanzados tanto en el diagnóstico como en el proceso de intervención mostraron contrastes que puede identificar un impacto que permite evidenciar el impacto de la intervención mediante colaboración hacia el manejo asertivo en la comunicación de los universitarios.

El trabajo se encuadra dentro del tipo descriptivo, porque busca describir el clima academico que se presenta en la clase de francés III de la carrera de lingüística, gestión 2021 y por lo mismo no es experimental. El clima academico es un modelo de corte cualitativo y aprecia aspectos que son importantes para mantener las condiciones en el grupo de estudiantes al proporcionar un apoyo asertivo en la comunicación, sin dejar de mencionar que evalúa sistemáticamente las relaciones y respuesta ante situaciones de conflicto.

Este apartado presenta los resultados de un proceso de intervención a través de un primer momento de identificación y otro de integración de talleres.

Los resultados obtenidos en el primer momento de la intervención siguen un orden en que fueron recogidos datos mediante el uso de una escala que si bien el instrumento de La Escala de Clima Social Escolar (CES) fue desarrollada por (R. Moos, 1975) con el propósito de estudiar los climas escolares, esto ante la ausencia de algún instrumento específico para tener un parámetro del clima socio academico en universidades. Para tal fin consideramos los datos recogidos vía online en la plataforma Google forms, esto ha permitido ofrecer datos suficientes para la descripción del contexto que apoyaron al proceso de intervención.

Se considero encuentros de dos veces por semana, mayormente los días jueves y viernes; en estos días se encuentran con disponibilidad de tiempo la mayoría de los integrantes del curso.

La información recogida a través del primer contacto, fue básica y aporto al trabajo una visión de entrada, como son los datos de edad, sexo y número de participantes. Después la información recogida por la escala de clima social escolar (CES) a través de este instrumento, fue procesada la información del clima academico y aporto al trabajo un enfoque de dirección antes de la intervención. Los datos recogidos reciben un tratamiento meramente descriptivo debido al uso de la información en este momento como puerta de entrada al contexto para conocer datos ambientales. La decisión de tomar la escala desde esta perspectiva responde a que se obtienen suficientes características del entorno y sus participantes, útil para un inicio.

El grupo de intervención está conformado por un grupo heterogéneo con una variable de 16 mujeres y 12 varones, el mismo se encuentra en edades comprendidas entre 19 y 38 años, en un grupo universitario definido por reglas, normas y funciones preestablecidas en la universidad, facultad, carrera y curso.

Sexo de los participantes

sexo	frecuencia	porcentaje
femenino	16	57
masculino	12	43
total	28	100

Tabla1. Distribución según el sexo de los participantes en frecuencias y porcentajes

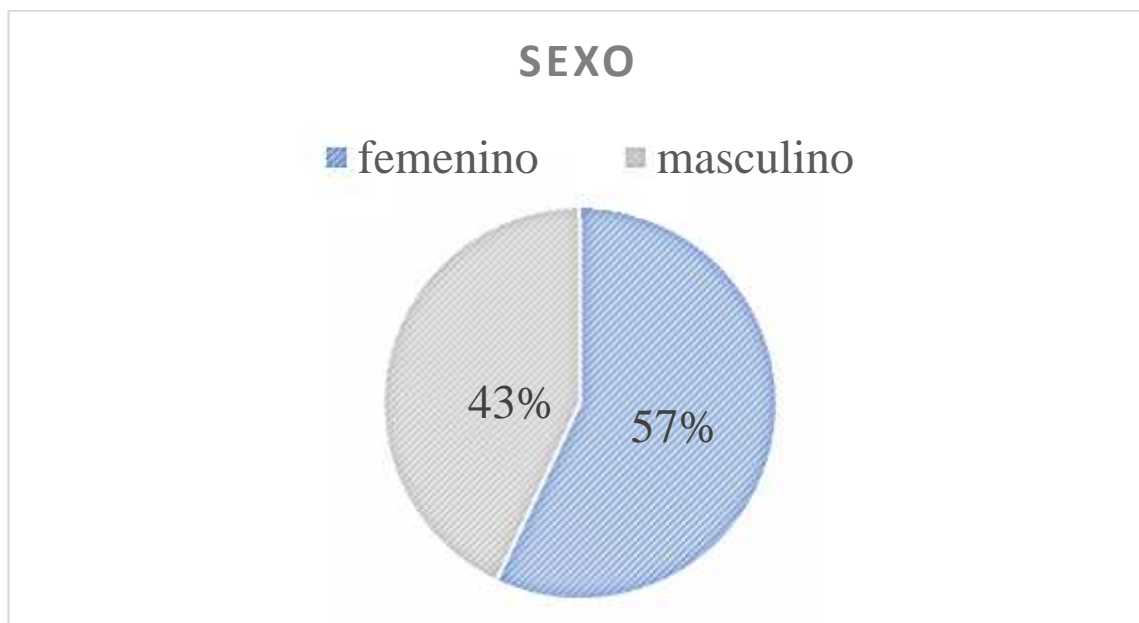


Tabla 1 y Figura 1: De 28 estudiantes encuestados 43% son del sexo masculino, y 57% son de sexo femenino. En conclusión: los resultados muestran que en esta institución universitaria pasan el curso de francés III, gestión 2021; la población estudiantil mayoritaria es del género femenino.

Rango de edades	frecuencia	porcentaje
Dentro de 19 a 25 años	10	36
Entre 25 y 35 años	14	50
Mayores de 35 años	4	14

TOTAL	28	100
-------	----	-----

Tabla 2. Distribución por rango de edad

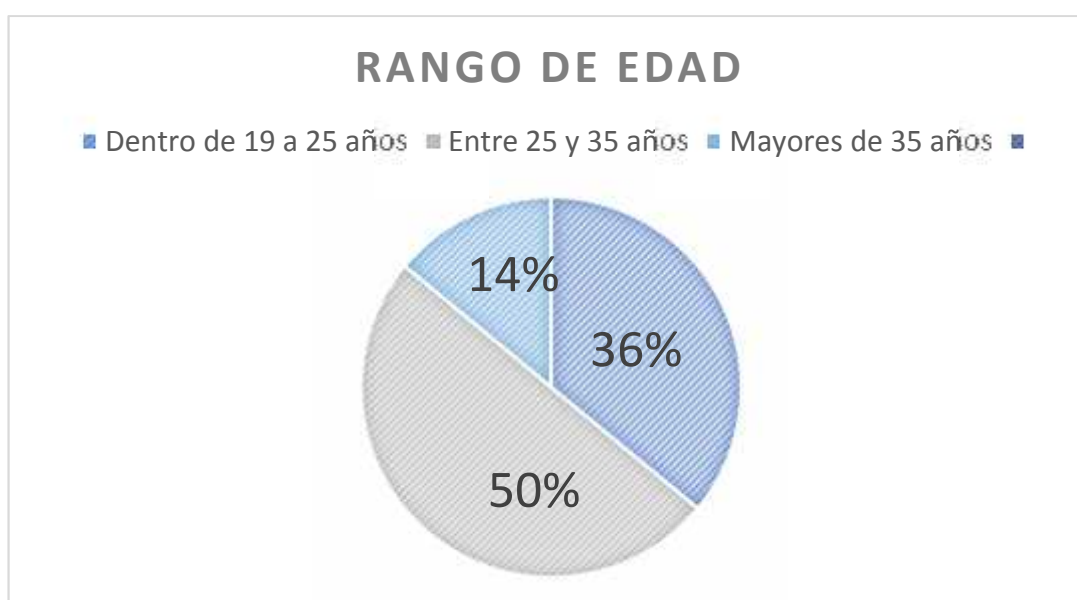


Tabla 2 y Figura 2: De la población de 28 estudiantes encuestados, se observa una población encuestada donde el 50% de estudiantes ubican entre las edades de 25 a 35 años, el 36% entre las edades de 19 a 25 años, y solo el 14% de la población es mayor de 35 años de edad.

Ante la ausencia de instrumentos específicos para ser aplicados para medir el clima académico, se aplicó La Escala de Clima Social Escolar (CES) fue desarrollada por (R. Moos, 1975) con el propósito de estudiar los climas escolares.

Según Moos (1989) el objetivo fundamental de la CES es “la medida de las relaciones docente - alumno y alumno - alumno, así como el tipo de estructura organizativa de un aula”. Se trata de un estudio psicométrico no experimental. Al tomar en cuenta 4 dimensiones, con sus respectivas áreas, cada una de las cuales se muestran a continuación:

1.- Relaciones (Evalúa el grado en que los estudiantes están integrados en la clase, se apoyan y se ayudan entre sí):

- Implicación
- Afiliación
- Ayuda

2.- Autorrealización (desarrollo personal, valora la importancia que se concede en la clase por obtener buen desempeño en la realización de las actividades curriculares) :

- Competividad
- Tareas

3.- Estabilidad (Evalúa las actividades relativas al cumplimiento de objetivos, funcionamiento adecuado de la clase, organización, claridad y coherencia en la misma):

- Organización
- Control
- Claridad

4.- Cambio (Esta dimensión evalúa el grado en que existen diversidad, novedad y variación razonables en las actividades de clase, y está caracterizada por un área):

- Innovación
- Creatividad

Presentamos a continuación los resultados de la aplicación de la Escala del Clima Social Académico, cuyos resultados a continuación se detallarán.

CES	frecuencia	porcentaje
MEDIO	8,7	31,07
ALTO	19.2	68.57
TOTAL	28	100

Clima social academico	Frecuencia de respuestas correctas
MEDIA	48,18
PUNTO MEDIO	46
INTERVALO MAXIMO	72
INTERVALO MINIMO	20
TOTAL	90 preguntas

Con base a estos datos se procedió a generar las tablas para la escala, para sus dimensiones y respectivas áreas que componen el constructo teórico de clima social académico, con base a ellas se estableció que con respecto a la puntuación global para la percepción del Clima en las clases de Frances III en la carrera de lingüística, gestión 2021, Universidad Mayor de San Andrés.

Tabla 3. Distribución de frecuencia según escala del clima social académico de los estudiantes.

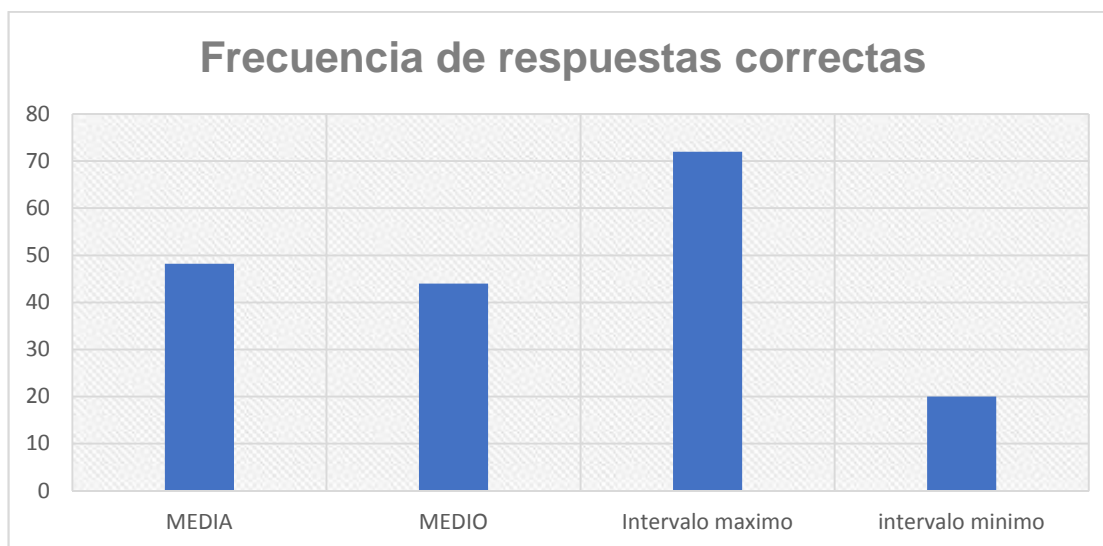


Tabla 3 y Figura 3: Comportamiento de la puntuación promedio obtenida por los estudiantes en cada dimensión.

CES	Dimensiones relaciones	Dimensión desarrollo personal	Dimensión estabilidad	Dimensión cambio
N. validos	28	28	28	28
Media	12	12	15	10

Desviación	10,2	10	12,30	8,41
------------	------	----	-------	------

Con respecto a la percepción promedio de las cuatro dimensiones que evalúa la prueba, cabe mencionar que la dimensión cambio fue la que menor puntuación tuvo según la tabla presenta una media y una desviación estándar individual por dimensiones, cifra que indica que la falencia con respecto a esta área de cambio es significativa, siendo por ello objetivo de intervención mediata; las otras tres dimensiones se encuentran en mejor posición, siendo sobresaliente la dimensión de estabilidad.

Tabla 4. Distribución media entre dimensiones

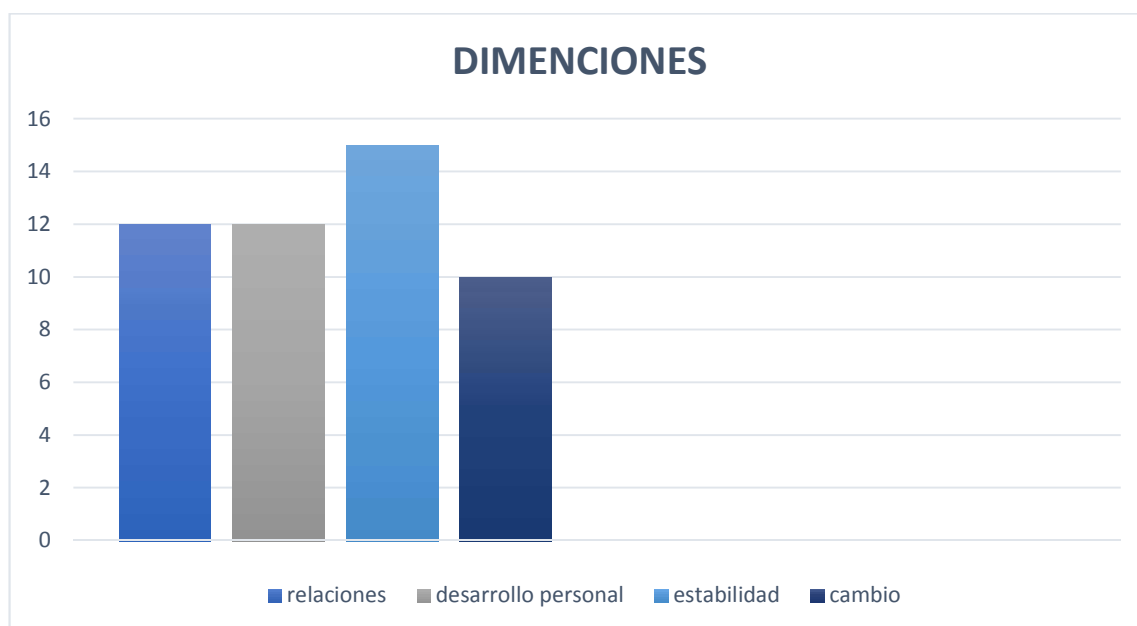


Tabla 4 y Figura 4: Comportamiento de la puntuación promedio entre dimensiones; de todos los participantes y sus respuestas.

La desviación de los datos en correlación a las dimensiones muestra una medida de dispersión en la población con mayor seguridad en el área de estabilidad, que indica qué tan dispersos están los datos alrededor de la media.

Tabla 5. Contraste entre las dimensiones: Relación, desarrollo personal, estabilidad y cambio.

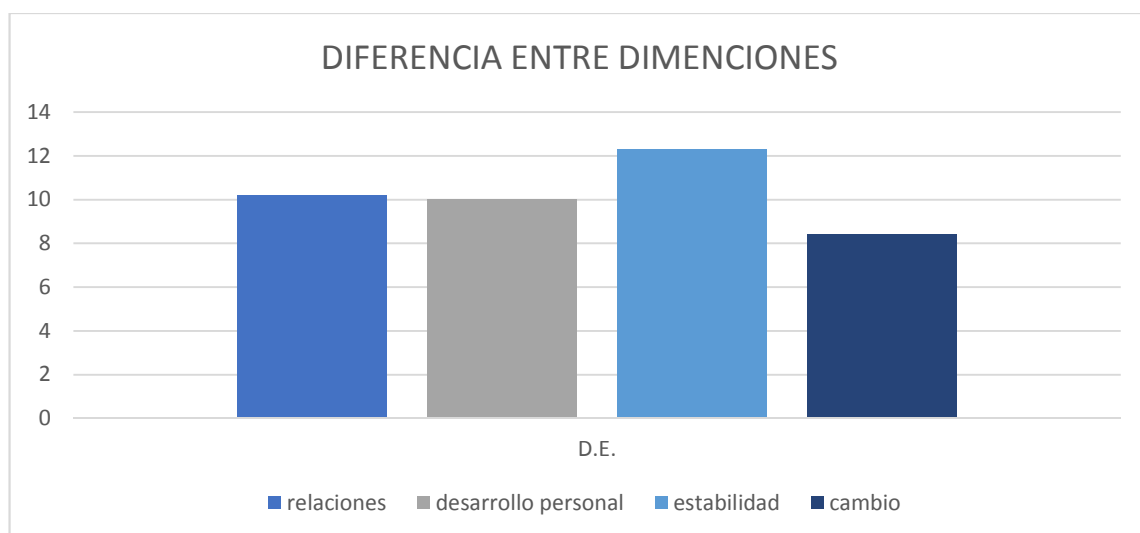


Tabla 5 y Figura 5: diferencia esquemática entre las dimensiones; tomando en cuenta las respuestas de cada uno de los estudiantes.

La dimensión de relaciones tuvo una media de 12, lo que significa que el 42,85% de los estudiantes que perciben que en sus cursos sus compañeros (as) están poco integrados en

la clase, no se apoyan y ayudan entre sí lo necesario. Esta dimensión está compuesta por las áreas implicación, afiliación y ayuda, cifra que, aunque muestra estar cerca a la mediana, es muy frágil su nivel de desempeño.

DIMENSIÓN RELACIONES	
Población	28
Media	12
Desviación	10,2

Tabla 6. Dimensión de relación

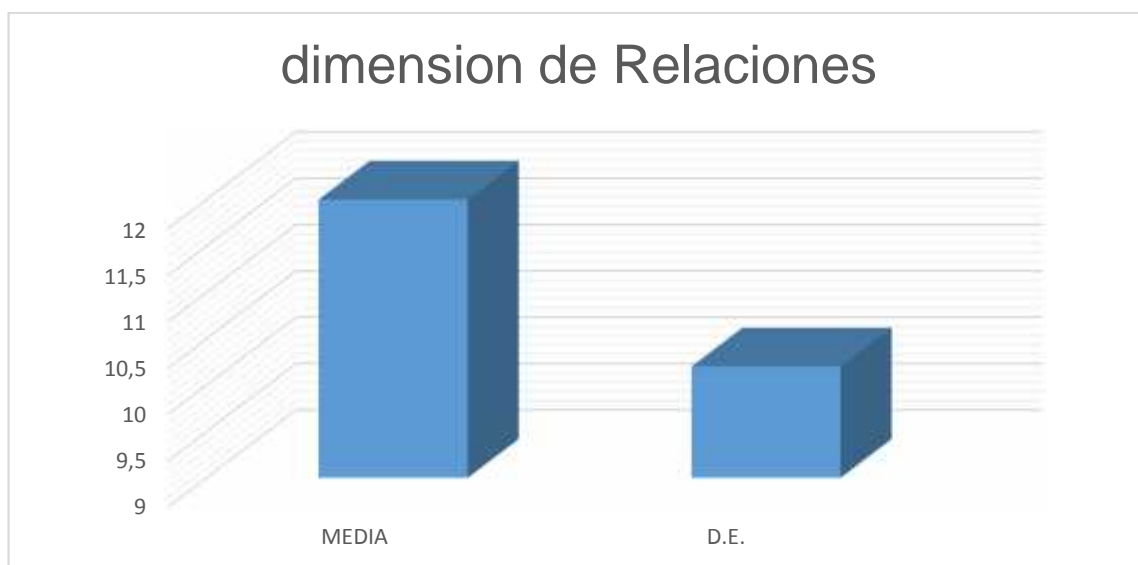


Tabla 6 y Figura 6: dimensión de Relaciones (Evalúa el grado en que los estudiantes están integrados en la clase, se apoyan y se ayudan entre sí)

La dimensión de desarrollo personal obtuvo una media de 12, cifra que con base a la tabla que revela que en la institución educativa el 42,85% de los estudiantes encuestados perciben que los compañeros (as) de curso no valoran lo necesario los temas abordados en la clase. Esta dimensión está compuesta por las áreas de competitividad y tarea, cifra que muestra estar cerca de la mediana, es muy frágil su nivel de desempeño.

DIMENSIÓN DE DESARROLLO PERSONAL	
Población	28
Media	12
Desviación	10

Tabla 7. Dimensión de autorrealización

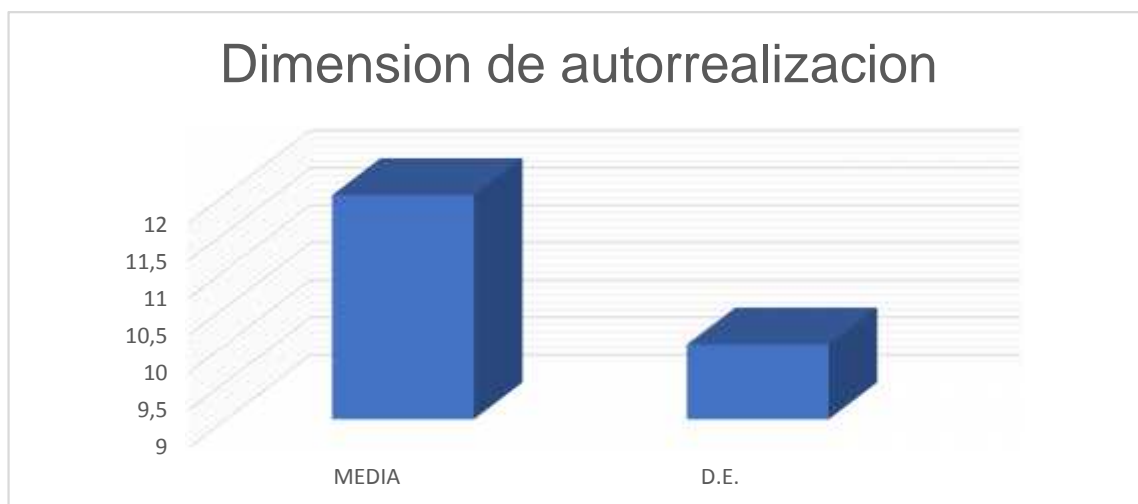


Tabla 7 y Figura 7: dimensión de Autorrealización (de desarrollo personal, valora la importancia que se concede en la clase por obtener buen desempeño en la realización de las actividades curriculares).

La dimensión estabilidad presentada indica que el promedio obtenido por el área es de una media de 15, dato que muestra que el 53.57% de los estudiantes tiene una percepción de esta área por encima de la mediana, una puntuación por encima de la mediana, el nivel de desempeño para esta porción de los estudiantes demuestra que en la clase se cumplen los objetivos de las clases, consideran que hay un poco de debilidad en la organización, claridad y coherencia de la misma.

DIMENSIÓN DE ESTABILIDAD

Población	28
Media	15
Desviación	12,3

Tabla 8. Dimensión de estabilidad

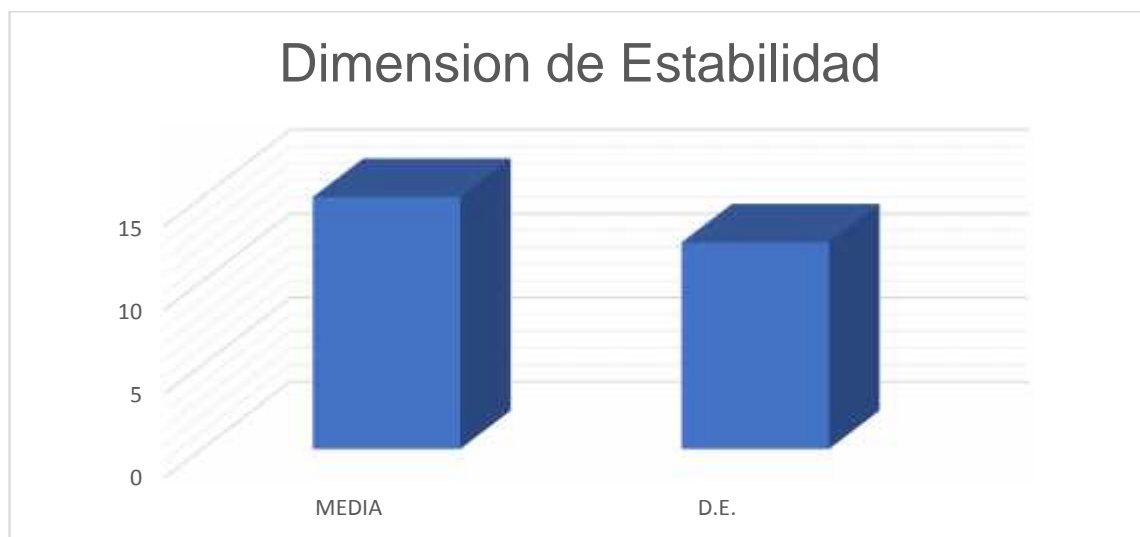


Tabla 8 y Figura 8: dimensión de Estabilidad (Evalúa las actividades relativas al cumplimiento de objetivos, funcionamiento adecuado de la clase, organización, claridad y coherencia en la misma)

Finalmente, la dimensión Cambio muestra un promedio que equivale con respecto a la tabla a media 10, con un porcentaje de 35,71%. puntaje que muestra una incomodidad con respecto a la innovación metodológica de los docentes y a la negociación entre sus expectativas de aprendizaje y los contenidos guiados por los docentes; área que requiere intervención intencional inmediata.

DIMENSIÓN DE CAMBIO	
Población	28
Media	10
Desviación	8,41

Tabla 9. Dimensión de cambio

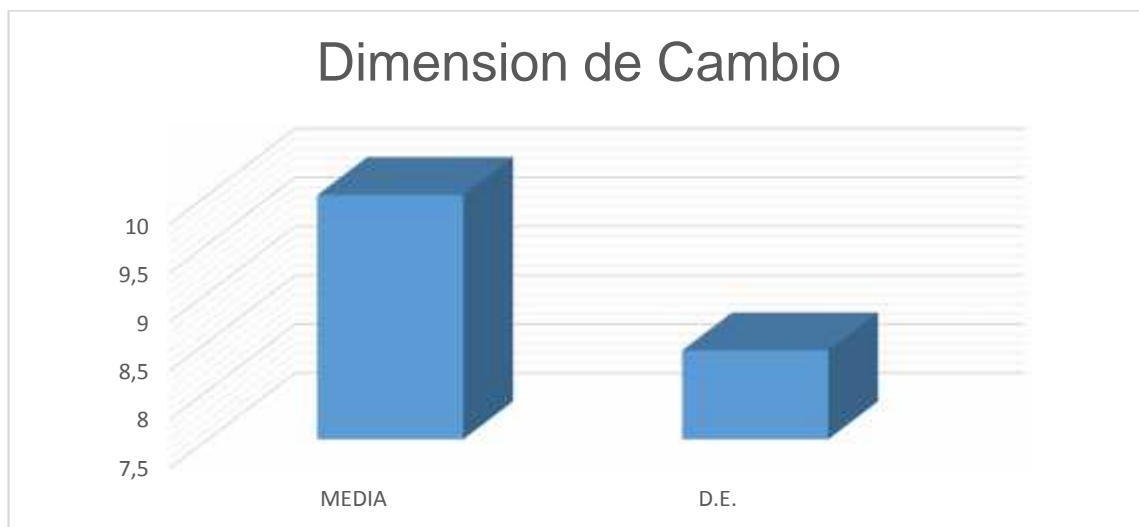


Tabla 9 y Figura 9: dimensión de Cambio (Esta dimensión evalúa el grado en que existen diversidad, novedad y variación razonables en las actividades de clase, y está caracterizada por un área).

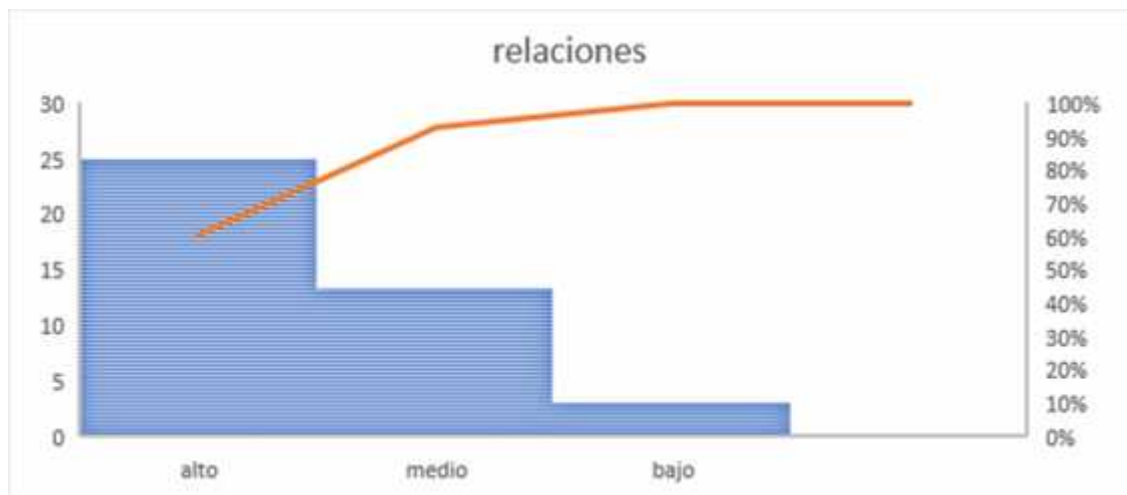
3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Se presenta a continuación los resultados de la aplicación de la Escala del Clima Social Académico, dirigida al curso de francés III, gestión 2021, cuyos resultados a continuación se detallan.

Relaciones	frecuencia
bajo	3

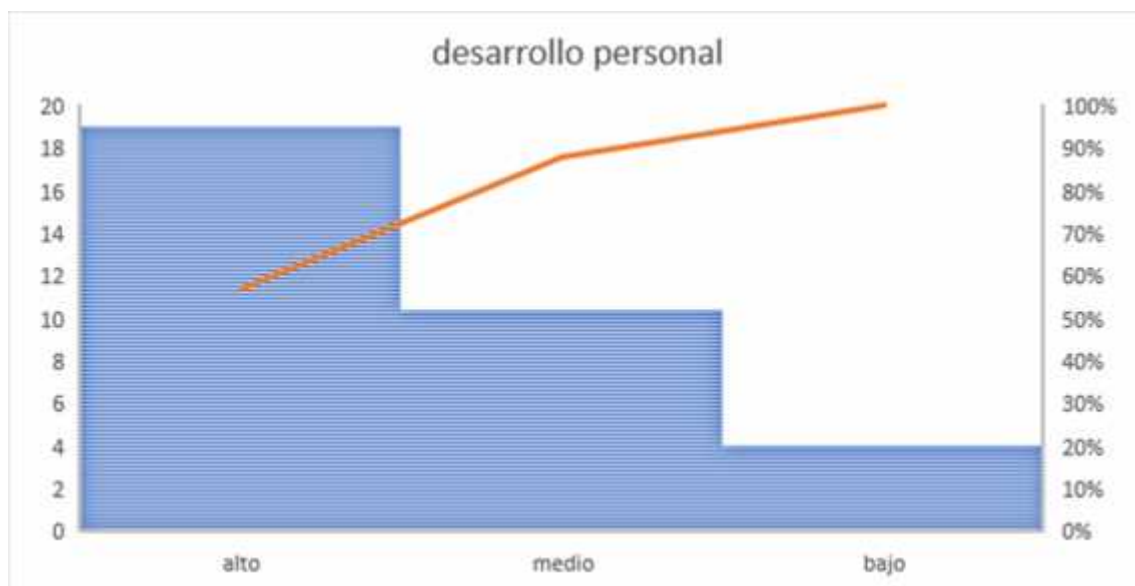
medio	13,32
alto	25

Tabla 10. Frecuencia de la dimensión relaciones



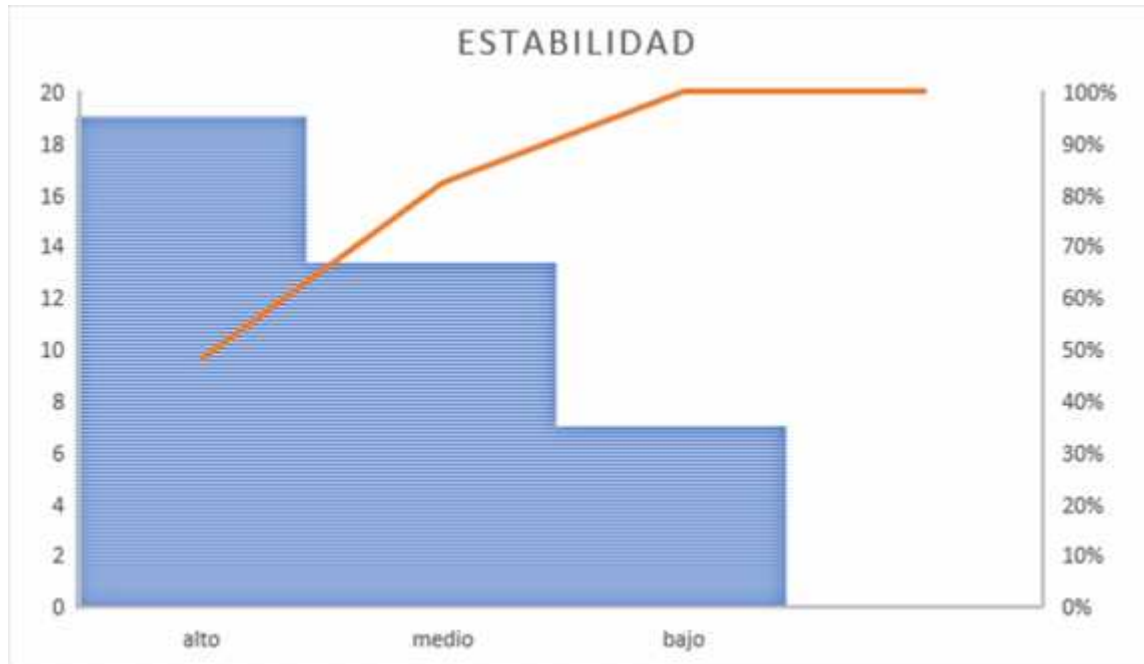
Desarrollo personal	frecuencia
bajo	4
medio	10,39
alto	19

Tabla 11. Frecuencia de la dimensión desarrollo personal



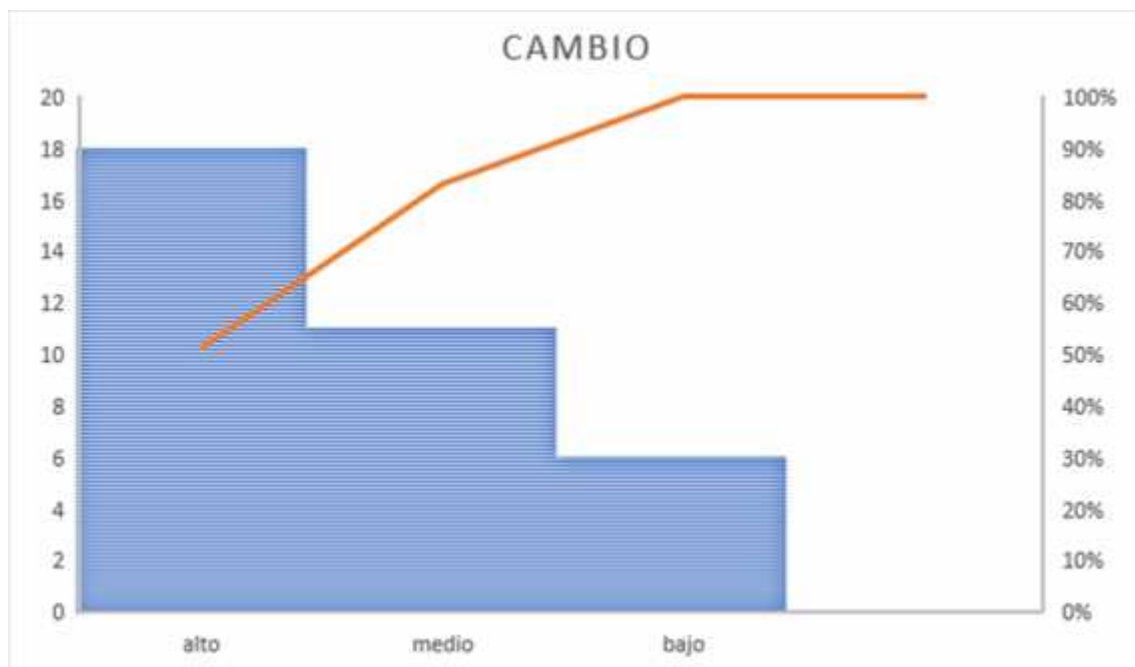
Estabilidad	frecuencia
bajo	7
medio	13,35
alto	19

Tabla 12. Frecuencia de la dimensión estabilidad



Cambio	frecuencia
bajo	6
medio	11,07
alto	18

Tabla 13. Frecuencia de la dimensión cambio



EN LAS ACTIVIDADES DE INTERVENCION:

Objetivo general: Mejorar el clima socio academico de los estudiantes de la materia de francés III, gestión 2021 en la facultad de lingüística de la Universidad Mayor De San Andrés, a través del uso de estrategias de comunicación asertiva.

Objetivo específico	actividad	resultado	indicador
Identificar las características del	Aplicación de la Escala de Clima	Conocimiento del tipo y grado de las	Con la asistencia del 100% de los

<p>clima socio academico.</p>	<p>Social Escolar (CES)</p>	<p>cuatro dimensiones que plantea la escala.</p>	<p>participantes, se Identificó: un 60% considera idónea la relación y organización académica, siendo compatible con sus requerimientos, asimismo un 40% no tiene la misma apreciación.</p>
<p>Facilitar herramientas de asertividad en la comunicación como modulación del tono de voz y lenguaje gestual.</p>	<p>Se desarrollo en dos sesiones temas como “trabajo y comunicación en grupo y equipo”, “comunicación y formas de Expresión</p>	<p>Los participantes muestran una buena asimilación y elaboran un conocimiento propio; generando un cambio en su actitud, con herramientas para su entorno personal</p>	<p>Con asistencia de más del 80% de los participantes, se identificó interés en el tema de la capacitación, con interacción de preguntas del 50% de los implicados.</p>

	<p>Asertiva”</p> <p>-Interacción con intercambio de preguntas y dudas de manera oral de forma colectiva.</p>	<p>y grupal.</p>	
<p>Proporcionar instrumentos asertivos para responder ante diferentes situaciones, en especial aquellas de conflicto.</p>	<p>Se desarrollo la presentación del tema: “cómo responder ante situaciones adversas o de conflicto”</p>	<p>Los participantes relacionan los otros dos talleres ante una situación y la comunicación asertiva, manifestando haber forjado un clima grupal de interacción con mayor empatía y un ambiente más sociable, así se espera que al</p>	<p>Con asistencia de más del 60% de los participantes, se logró la concientización individual y grupal, con indicio de mejoramiento en las relaciones interpersonales y por ende un clima academico más afable y óptimo para el curso.</p>

		<p>mantener dicha interacción no solo mejore el clima academico, sino también esto les ayude en futuras interrelación social en la comunidad.</p>	
--	--	---	--

En la primera actividad se abarco el uso y llenado de la Escala de Clima Social Escolar (CES), en la segunda actividad psicosocial, se abordó más los aspectos conceptuales proporcionando fundamentos al tema de comunicación en equipo.

La mencionada actividad se realizo con una metodología por medio de diapositivas donde se observa que los participantes se involucran de manera activa en la intervención y se aporta con relatos o anécdotas que estaban ligados a la dinámica y el tema. De esta forma, se pudo conseguir el objetivo propuesto para dicha actividad que era el de ofrecer información pertinente en comunicación asertiva, que les permita establecer relaciones interpersonales y una mejor comunicación.

En la tercera actividad, se realizó una metodología similar por medio de diapositivas donde el grupo y cada uno de participantes se mostraron atentos, al explicar las formas

de expresión asertiva, se evidencia interés y comprensión de lo expuesto y de esta manera se logra dar cumplimiento al objetivo propuesto para dicha actividad, aplicar técnicas de asertividad, que los participantes puedan implementarlas en su cotidianidad con el fin de conseguir mejores relaciones. Se complemento con una ronda de preguntas y ejemplos dados por los mismos participantes, las mismas fueron respondidas y aclaradas.

En la cuarta y última actividad se procedió a dar un breve resumen de lo realizado en las anteriores actividades y una explicación de cómo usar lo avanzado ante situaciones adversas, es aquí donde se recopila y se logra dar cumplimiento al objetivo general planteado en el plan. En esta actividad se realiza el cierre de las actividades logrando hacer una socialización con los integrantes, de la implementación que se espera que se lleve a cabo por parte de ellos, la propuesta tuvo una gran aceptación y se espera no solo la mejora del clima academico, también que esto se amplifique a otros ámbitos y grupos de cada sujeto.

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN				
EJE	ACTIVIDAD	NUMERO DE PARTICIPANTES	LOGROS	ASPECTOS POR MEJORAR

SOCIAL	Actividad psicosocial	28/28	Aplicación de La Escala de Clima Social Escolar (CES).	Aplicación de pruebas a futuro, en otros grupos similares.
INSTRUCCIÓN	Autorregistros y taller grupal	19/28	Se logro que los estudiantes incrementaran la cooperación en el grupo y el trabajo en equipo.	Mejorar la identificación emocional en los sujetos.
CAPACITACION	Muestra y demostración en el taller grupal	21/28	Se apoyo a que los estudiantes asimilaran las estrategias de comunicación y formas de expresión	Refuerzo en el proceso de enseñanza y progreso.

			asertiva.	
VERIFICACION	El diseño de proposición asertiva	16/28	Socializar la idea frente a una situación adversa o conflictiva, mediante comunicación y una vía asertiva.	Implementar la propuesta en la organización cotidiana de la clase, en el presente y a futuro.

Tabla 14. participación en actividades de capacitación

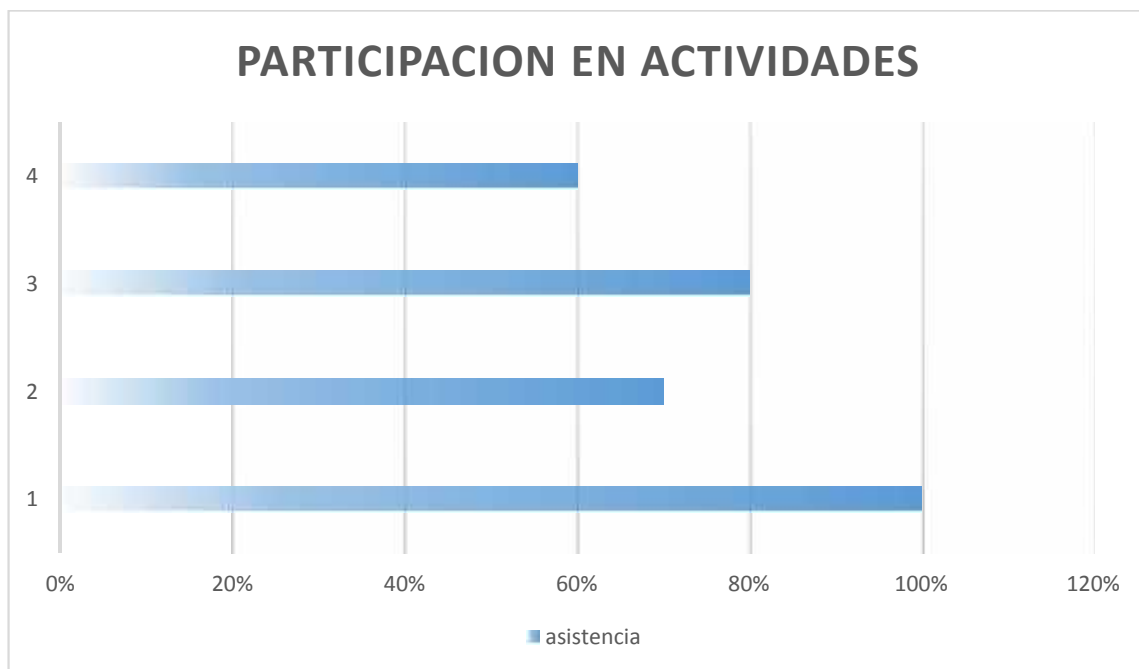


Tabla 14 y Figura 14: participación en las actividades de capacitación, en todos los talleres.

3.2. ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

La distribución porcentual de los sujetos, según características sociodemográficas, mostró que el 43% eran mujeres, el 57% eran del sexo masculino y tenían una edad promedio entre 25 y 38 años. El 30,0% tenía algún tipo de actividad extracurricular, principalmente de tipo laboral.

La valoración de resultados presentados muestra que los sujetos en equipo realizan actividades frecuentes dentro de la forma virtual, dado que las clases por la

pandemia se desarrollan de manera online por plataformas virtuales de estudio, lo que les beneficia especialmente a las personas que tienen niños, a las que por motivos de tiempo no podrían alcanzar a llegar de una clase a otra, pero es un impedimento para quienes no cuentan con equipo audiovisual o internet.

Objetivo general, mejorar el clima académico de los estudiantes de la materia de francés III en la facultad de lingüística de la universidad Mayor de San Andrés, gestión 2021, a través del uso de estrategias de comunicación asertiva. Se determinó el objetivo general donde el 31,07% de estudiantes consideran que existe un clima social académico medio, seguido por un 68,57% que considera el clima social escolar en nivel alto.

Objetivo, Identificar las características del clima socio académico en la clase de francés III en la carrera de lingüística de la Universidad Mayor de San Andrés, gestión 2021. Se identificó en el primer objetivo específico que el clima social académico se encuentra en un 42,85 % con nivel medio de relaciones y en la dimensión de desarrollo. Una proporción de 53,57 % de estudiantes consideran que existe un nivel medio en la dimensión de estabilidad. También se identificó el 35,71 % de estudiantes consideran que existe un nivel medio en la dimensión sistema de cambio.

3.3. LÍMITES Y DIFICULTADES

Los resultados alcanzados en este trabajo se ven regulados por un componente cultural y un marco vivencial vigente para las instituciones académicas.

Actualmente una política de clases virtuales mediante plataformas online, en las instituciones influye en las relaciones entre estudiantes y docentes disminuyendo el contacto visual, la relación interpersonal y también disminuye una comunicación directa.

Como se ha explicado, el trabajo se realizó basado en el clima académico. Se tuvo un área virtual, por el tiempo de pandemia donde las personas que participaron tuvieron que hacerlo vía online por plataformas de videoconferencia y Google forms para cuestionarios, de tal forma que la muestra estratificada pudo representar las actividades de las veintiocho personas entrevistadas que la integraban. Lo anterior no fue posible en los itinerarios de capacitación, este se basó en invitaciones por correo electrónico, pero en este caso, se dependió de la respuesta dada según el tiempo con el que contaban los sujetos, los mismos al igual que en las clases de francés III, por motivos de horarios, otras clases, trabajo y familia. Si bien a la encuesta enviada a todos vía correo y WhatsApp hubo una respuesta favorable de todos, a la invitación a talleres respondieron diecinueve personas, luego veintiuno y al final dieciséis, este último por presentarse fecha de exámenes y presentación de trabajos.

3.4. CONCLUSIONES

Después del desarrollo del proceso de aplicación en práctica de la intervención se puede establecer las siguientes conclusiones:

- La primera y principal conclusión se vio reflejada en la comunicación y su valiosa influencia en el trato grupal, a la hora de instruir, explicar o aclarar dudas para una mejoría a nivel social y para logro impactar de manera positiva en la calidad de la vida académica de los sujetos, así se puede ir resaltando su importancia y necesidad en las relaciones humanas cualquiera que sea el rol ejercido, el medio, el acercamiento grupal, escuchar actualmente, incluso el escribir y responder se volvió un quehacer diario que motiva. Por lo tanto, es necesario volver a lo esencial en el momento de la interacción, estar atento al entorno y al ejercicio de interactuar de forma bidireccional o multidireccional que implica siempre una acción y reacción no solo en el ahora o en este grupo academico, sino también en otros ámbitos a futuro.
- La segunda conclusión que se debe enfatizar es el uso de habilidades asertivas que mostraron beneficiar académicamente y pueden incrementar el interés de los alumnos por aprender otro idioma, debido a la relación social e igualmente incrementar la asistencia a las clases impartidas, incluso a tomar otros idiomas, también influir en el comportamiento de distinción y no solo mostrar una esperada mejora en resultados académicos.

- Como tercera conclusión, se puede ver la manera de corregir las necesidades en las instituciones universitarias para que trabajen por adaptar su clima académico e incluir formas de comunicación asertiva, para mejorar las habilidades sociales y de esta manera los alumnos puedan tener elementos para una interacción asertiva como reflejo de su educación, interacción social y ampliar el aspecto de ámbito laboral, además fomentaría las condiciones necesarias para que sus futuros profesionales den un buen uso y aporten al clima laboral.

Las conclusiones específicas son:

-Los sujetos adquirieron una forma de apreciar la importancia que tiene la comunicación asertiva para su aplicación en el clima y ambiente estudiantil, laboral y personal.

-Asimismo al aplicar las técnicas de Asertividad y el actuar ante situaciones de conflicto, manifiestan estar abiertos a interactuar y a responder de mejor manera ante situaciones de conflicto, así se espera que muestren mayor empatía y colaboración con otros, mejore e incremente la efectividad y los resultados de trabajo grupal, más de lo que se ha logrado ver en un corto tiempo.

-Se ha podido establecer el aumento de mejores condiciones en el clima académico por medio de la comunicación asertiva o procesos asertivos ante situaciones de conflicto que permite el mejoramiento de un relacionamiento de dos tipos. Por un lado, una mejor relación grupal y por otro lado un manejo superior a las condiciones

de relacionamiento con una comunicación expresiva y asertiva. El proceso de estrategias asertivas ha permitido dentro del proceso de espacios y oportunidades de expresión ante molestias personales y grupales. Así mismo ha permitido el establecimiento de normas y reglas internas de relacionamiento entre el grupo. Así se pudo establecer una significancia en el relacionamiento entre pares.

Del trabajo se concluye que los sujetos desarrollan un trabajo en equipo que puede valorarse de forma positiva pero pausada, dado que muchos de los datos mostraron dicho comportamiento. Se hace necesario, sin embargo, fortalecer algunos tópicos del trabajo grupal y orientarlos a seguir con un proceso cooperativo.

Para alcanzar este objetivo será importante desarrollar una labor conjunta con toda la comunidad académica, pues se requiere de un trabajo intencionado a nivel curricular que promueva el desarrollo de actividades de este tipo que tengan como fin no solo favorecer aprendizajes específicos, sino también la competencia de trabajo en equipo.

3.5. RECOMEDACIONES

Las recomendaciones generales surgidas de la formulación del problema de investigación nos permiten identificar que el clima académico está sujeta a comportamientos grupales y se ven influenciados por el grado de socialización, siendo necesario espacios de relacionamiento que permitan identificar como iguales las diferencias y semejanzas propias del grupo. Por esto mismo se puede recomendar al área de Frances, en especial en el curso de francés III, gestión 2021 que realicen una interacción motivadora y fomenten el trabajo en equipo, informando sobre sus avances y como va su trabajo en unidad, también, recomendar que pueden animar actividades significativas e involucrar a los estudiantes y motivarlos, con el fin de fortalecer la comunicación y desarrollar un mejor Clima académico.

Se informa los resultados obtenidos de modo general, con la finalidad de que puedan implementar talleres y capacitaciones que permitan fortalecer las competencias personales de cada estudiante para mejorar su productividad y desarrollo integral, que pueden fomentar actividades significativas e involucrar a los colaboradores y motivarlos; con el fin de fortalecer la comunicación y desarrollar un mejor Clima socio académico en la universidad.

Los resultados permitieron evidenciar la apreciación de trabajo virtual como otro de los aspectos que amerita un análisis más detallado. El trabajo grupal cooperativo muestra la importancia que tiene la reflexión grupal con fines sociales para retroalimentar el proceso.

Para futuras intervenciones, se recomienda estudiar y considerar factores familiares, socioeconómicos, emocionales u otra variable que influya en la correlación académica, la comunicación y asertividad. Así los resultados podrían mejorar rasgos que no se profundizaron como la agresividad y la pasividad. También generar nuevos enfoques y estrategias para optimizar la calidad y la cantidad de estudiantes y cursos, asimismo fomentar la comunicación y como elevar los grados de asertividad en las universidades, mejorar el clima académico en otros grados, áreas y otras aulas de idiomas.

CAPITULO IV

4. DESCRIPCIÓN DE LA PROYECCIÓN PROFESIONAL

La carrera de Psicología se cimienta en la formación teórica y metodológica que permite conocer al ser humano como individuo social, su forma de relación consigo mismo y con su entorno. Estudiar las hipótesis que giran en torno a un ente y su aplicación individual y grupal, para la evaluación, el diagnóstico, la intervención y sobre todo la prevención de los problemas relacionados con la salud y el comportamiento.

Por esta razón uno se enamora de la carrera de psicología y es por eso que podría definir mi vida competitiva como parte de mis estudios y mi persona como un ente orientado a objetivos y retos profesionales apreciados. En cada puesto de trabajo, conseguí acrecentar conocimientos en comunicación, dar apoyo, ayudar a la productividad del equipo, implementar técnicas más innovadoras y creativas, apasionarme por mi labor, aprender mas y quejarme menos.

El principal objetivo para alcanzar actualmente es formar parte de un equipo profesional, en el que los logros y éxitos de cada uno sean reconocidos y ayuden al equipo y grupo de trabajo, formar un ambiente o clima laboral óptimo y agradable.

Objetivo que radica en la posibilidad de avanzar, crecer, aprender, ayudar y sobre todo colaborar, con asertividad y compromiso de un trabajador inherente y vinculado al equipo.

Profesionalmente siempre con la visión de conseguir experiencia laboral, para permitirme crecer personal y profesionalmente, acceder a un puesto para poner en práctica todo lo aprendido durante mis años de formación en la universidad, y recibir enseñanza profesional, uno nunca deja de aprender, siempre puede mejorar y ampliar sus conocimientos, el deseo más grande siempre debe ser el de abrir tu mente al conocimiento sin perder tu esencia personal, como un buen libro.

4.1. PLANTEAMIENTOS DE FUTUROS DESAFÍOS A NIVEL PROFESIONAL

Los elementos cruciales no materiales, para la producción de riqueza personal ya no son los recursos naturales del suelo o metales preciosos, sino la materia gris y las inversiones no materiales que pueden ser asignadas a la producción intelectual.

Los conceptos, métodos e investigación psicológicos se pueden usar para examinar las causas y los efectos de todo evento y fenómeno en varias ciencias.

Todas las áreas se ven probablemente influenciadas por la psicología y el futuro donde incluyen políticas laborales, nutricionales, trabajo en grupo, salud mental, e incluso la preservación socioambiental.

El planteamiento que me demarca es seguir con los estudios, una vez adquirida la formación de grado, de las instituciones de educación superior debieran contribuir en tres factores vitales de la estructura laboral: desarrollo científico tecnológico, recursos humanos y administración. Con un aprendizaje continuo, es así que las etapas de capacitarse en una o más áreas, deben elegirse conociendo el campo laboral de interés, para especializarse y desempeñarse mis aptitudes y desplegar mis saberes.

4.2. BIBLIOGRAFÍA

- 1. ALARCON, Reynaldo (2008) *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. Segunda Edición. Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria. Cd. Lima. *Psicología positiva: un enfoque emergente*. *Temática Psicológica*, 4 (1), 7-20. (Alarcon R., 2008)**
- 2. Babalis T., Pérez, Ramos y López; Zullig, Koopman, Patton y Ubbes. (2013). *Rev. Electrónica de investigación psicoeducativa y psicopedagógica*. Pág. 29-301. (Babalis & zullig, 2013)**
- 3. Bandura A. (1982). *Teoría del aprendizaje social*. Edit. Espasa Calpe. Cd. Madrid. (Bandura A., 1982)**
- 4. BERRUECOS, V.P. (1993) *El impacto social de los problemas de la comunicación*. Edit. TRILLAS, México, Distrito Federal. (P., Berruecos V., 1993)**
- 5. BRIONES G. (2015). *El Clima escolar y su incidencia en el rendimiento académico de los estudiantes de educación general***

básica superior del colegio fiscal. Guayaquil. Edit. Universidad de Guayaquil. C.d. Guayaquil. (Briones G., 2015)

- 6. CABALLO, V. y (1988): *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Edit. Valencia: Promolibro, Serie Psicología Aplicada. Cd. Valencia. (Caballo V., 1988)**
- 7. CASTANYER, O. y ORTEGA, E. (2002) *¿Por qué no logro ser asertivo? .9ª edición*, Edit. Morata, Cd. Bogotá. (Castanyer O. y Ortega E., 2002)**
- 8. CASTANYER O. y MAYER SPIESS, (2004) *Asertividad, expresión de una sana autoestima*, 32 edición, EDITORIAL DESCLÉE DE BROUWER, S. A., Pag 36. Cd. Bilbao. (Castanyer O. y Mayer Spiess, 2004)**
- 9. CÓRDOVA, J. (2016). *Percepción del clima social escolar en estudiantes del VII ciclo de instituciones educativas públicas y privadas*. Huancavelica. Edit. Llanos. Cd. Huancavelica. (J., 2016)**

- 10. Goldstein A.P. Sprafkin R.P. y Klein P. (1989). Habilidades sociales y de autocontrol. Edit. Martínez Roca. Cd. Barcelona.**
(Goldstein A. P., Sprafkin R. P., Klein P., 1989)
- 11. Mikulic, Crespi y Radusky. (2015). Construcción y validación del inventario de competencias sociales y económicas. Rev. Psicología y ciencias afines. Pág. 307-329.** (Mikulic, Crespi y Radusky, 2015)
- 12. Phillips E.L., (1985). Social Skills: history and prospect. Edit. L`Abate. Cd. Milan.** (Phillips E. L., 1985)
- 13. Rania N., Siri A., Bagnasco A., Aleo G., y Sasso L. (2014) clima academico y desempeño academico en una carrera universitaria. Rev. Gestión. Pág. 751-760.** (Rania N., Siri A., Bagnasco A., Aleo G., y Sasso L., 2014)
- 14. Roca E. (2014). Como mejorar tus habilidades sociales. Edit. Waldo Orellana. Cd. Valencia.** (Roca Elia, 2014)

15. Salter A. (1950). Conditioned reflex therapy. Edit. Starus and Giroux. Cd. New York. (Salter A., 1950)

16. UNIR (2015). Modulo III. Habilidades sociales en la interacción social: Tema 9 Asertividad. Psicología de la comunicación. Revista electrónica de Psicología Iztacala. Pag.2000-2029 (UNIR, 2015)

4.3. ANEXOS

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES



FACULTAD DE LINGÜÍSTICA



PRIMERA ACTIVIDAD:

CLIMA SOCIAL: EN LA CLASE (CES)

Edad:

Sexo femenino (f) o masculino (m):

1. Los alumnos ponen mucho interés en lo que se hace en el aula de clases	V	F
2. En el aula de clases los alumnos llegan a conocerse realmente bien unos a otros.		
3. El docente dedica poco tiempo a hablar con los alumnos.		
4. Casi todo el tiempo de clase se dedica al tema de estudio del día.		
5. En el aula de clase los alumnos no se sienten presionados para competir entre ellos.		
6. En el aula de clase todo está muy bien organizado.		
7. Hay un conjunto claro de normas que los alumnos tiene que cumplir.		
8. En el aula de clases hay pocas normas que se debe		

cumplir.		
9. En esta aula de clase siempre se están introduciendo nuevas ideas.		
10. Los alumnos de este nivel están distraídos.		
11. Los alumnos de este nivel no están interesados en llegar a conocer a sus compañeros.		
12. el docente muestra interés personal por los alumnos.		
13. Se espera que los alumnos hagan sus tareas solamente en clases.		
14. Los alumnos se esfuerzan mucho por obtener las mejores notas.		
15. En este nivel, los alumnos casi siempre están callados.		
16. En esta aula de clases parece que las normas cambian mucho.		
17. Si un alumno no cumple una norma en este nivel, seguro que será castigado.		
18. En esta aula de clases los alumnos hacen tareas muy diferentes de un día a otro.		

19. A menudo los alumnos pasan el tiempo deseando que acabe la clase.		
20. En este nivel se hacen muchas amistades.		
21. El o la docente parece más amigo que autoridad.		
22. A menudo en este nivel se dedica más tiempo a discutir actividades de afuera que temas relacionados a clases.		
23. Algunos alumnos siempre tratan de ser los primeros en responder las preguntas.		
24. Los alumnos de esta aula pasan mucho tiempo jugando.		
25. El docente explica lo que le ocurrirá al alumno si no cumple las normas de clases.		
26. En general el docente no es muy estricto.		
27. Normalmente en esta clase no se presentan nuevos o diferentes métodos de enseñanza.		
28. En esta aula de clases la mayoría de los alumnos ponen realmente atención a lo que dice el docente.		
29. En este grado fácilmente se forman grupos para realizar trabajos.		

30. El docente exagera en sus obligaciones para ayudar a los alumnos.		
31. En esta aula de clases es muy importante haber hecho una determinada cantidad de trabajo.		
32. En este nivel los alumnos no compiten con otros en tareas.		
33. A menudo en este nivel se forma un gran alboroto.		
34. El docente explica cuáles son las normas de clases.		
35. Los alumnos pueden tener problemas con el docente por hablar cuando no deben o se les pide.		
36. Al docente le agrada que los estudiantes hagan trabajos creativos y originales.		
37. Muy pocos alumnos participan en las discusiones o actividades de clases.		
38. En este nivel a los alumnos les agrada colaborar en los trabajos entre ellos.		
39. A veces el docente avergüenza a un alumno por no saber la respuesta correcta.		

40. En esta clase los alumnos no trabajan mucho.		
41. En esta clase si entregas tarde los deberes te bajan nota.		
42. El docente rar vez tiene que decir a los alumnos que se queden en su lugar o si están atentos.		
43. El docente procura que se cumplan las normas establecidas en clases.		
44. En este nivel los alumnos no siempre tienen que seguir las normas.		
45. Los alumnos no deciden sobre la forma de emplear el tiempo de clases		
46. Muchos alumnos se distraen en clases haciendo otras actividades.		
47. A los alumnos les gusta ayudarse unos a otros para hacer sus deberes.		
48. El docente habla a los alumnos como si se tratara de niños pequeños.		
49. Generalmente en esta aula de clase todos hacemos lo que queremos.		

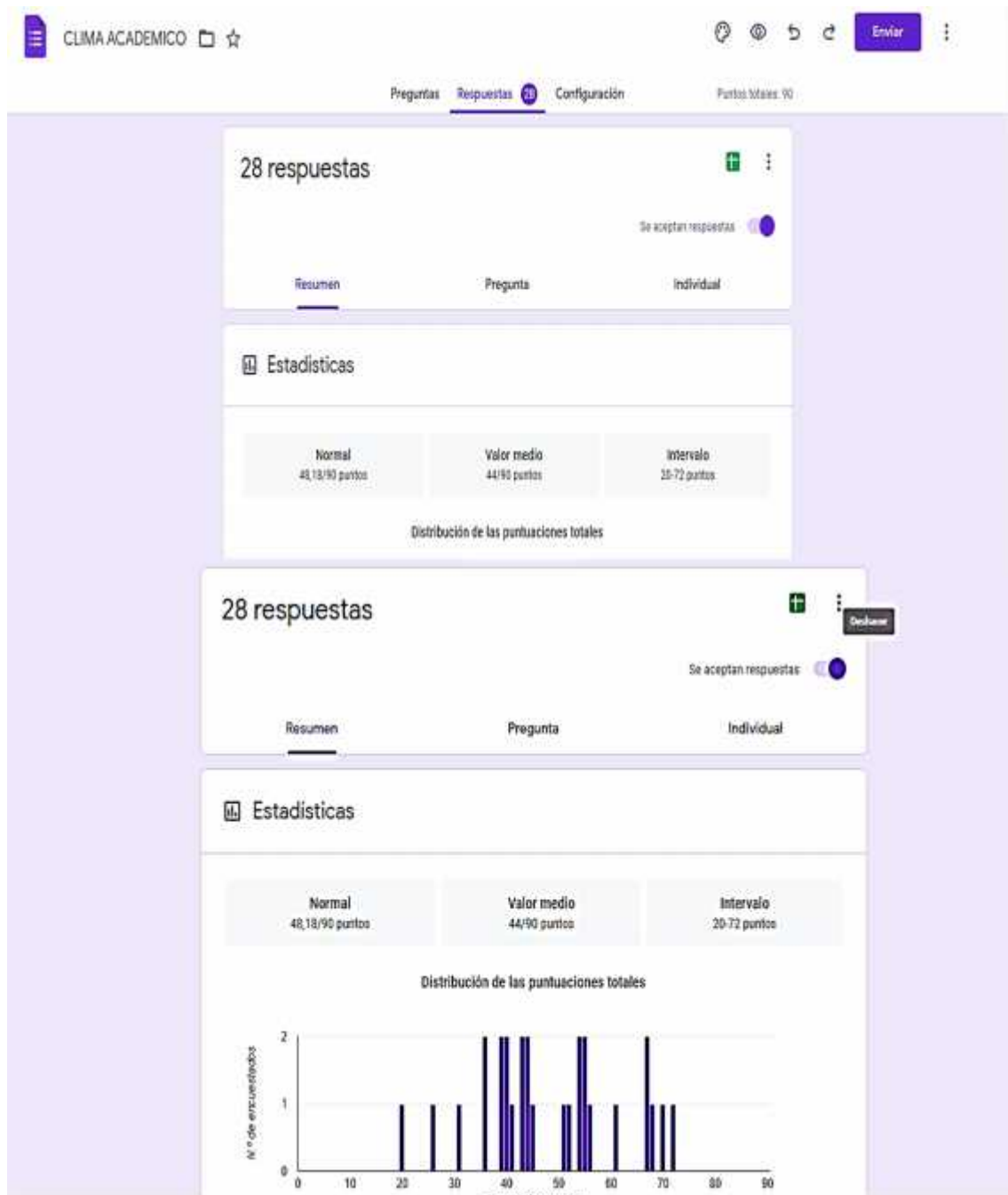
50. En esta clase no son muy importantes las calificaciones.		
51. Diariamente el docente tiene que pedir que no se alboroten los estudiantes.		
52. Los alumnos podrán aprender algo más, según como se sienta el docente ese día.		
53. Los alumnos pueden tener problemas si no están en su sitio al comenzar la clase.		
54. El docente propone trabajos nuevos para hagan los alumnos		
55. A veces los alumnos presentan a sus compañeros algunos trabajos que han hecho en clases.		
56. En esta aula de clases los alumnos no tienen muchas oportunidades de conocerse unos a otros.		
57. Si los alumnos quieren que se hable sobre un tema el profesor busca tiempo para hacerlo.		
58. Si un alumno falta a clases un par de días, tiene que recuperar lo perdido.		
59. En este nivel a los alumnos no les importa que notas		

reciban otros compañeros.		
60. Los trabajos que se piden están claros y cada uno sabe lo que tiene que hacer.		
61. Existen unas normas claras para hacer las tareas en clases.		
62. Aquí es más fácil que castiguen a los alumnos.		
63. En esta aula de clase se espera que los alumnos, al realizar sus trabajos sigan las normas establecidas.		
64. En esta aula de clases, muchos de los alumnos parecen estar medio dormidos.		
65. En este nivel, se tardan mucho tiempo en conocer a todos por su nombre.		
66. El docente quiere saber qué es lo que les interesa aprender a sus alumnos.		
67. A menudo el docente dedica tiempo de la clase para hablar sobre cosas no relacionadas.		
68. Los alumnos tienen que estudiar bastante para obtener buenas calificaciones.		

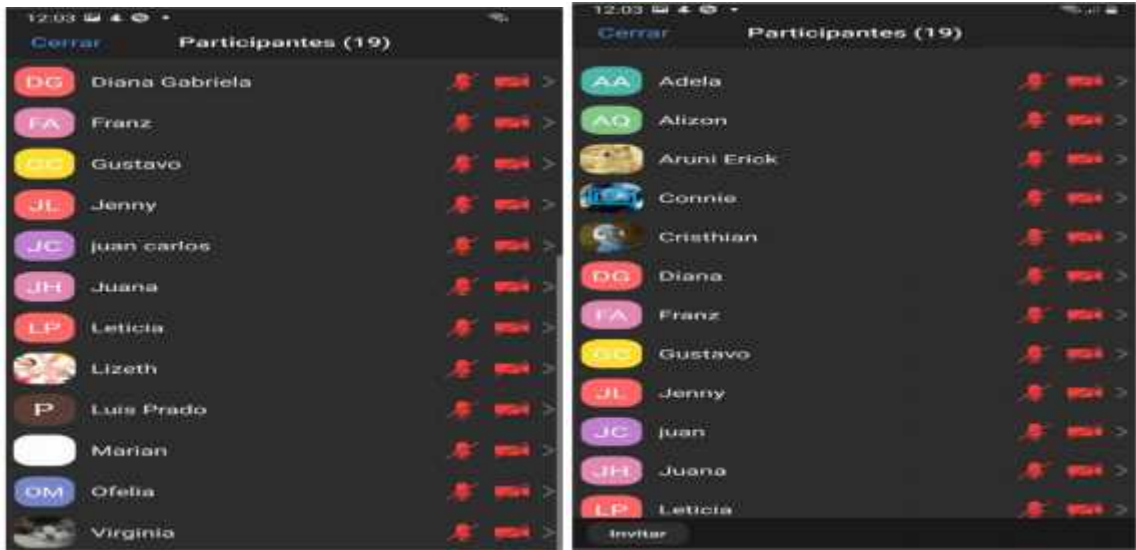
69. En esta aula de clase rar vez se empieza impuntual.		
70. El docente explica en las primeras semanas de clases las normas sobre lo que los alumnos podrán o no hacer.		
71. El docente soporta mucho a sus alumnos.		
72. En este nivel los alumnos pueden elegir el sitio donde ubicarse.		
73. A veces los estudiantes hacen trabajos extra por su cuenta.		
74. Hay grupos de alumnos que no se sienten bien en esta clase.		
75. El docente no confía en los alumnos.		
76. Esta aula de clase parece más una fiesta que un lugar de aprendizaje.		
77. A veces la clase se divide en grupos para competir unos con otros.		
78. En esta clase las actividades son planificadas clara y cuidadosamente.		
79. En esta clase los alumnos no están siempre seguros de		

cuando algo va contra las normas.		
80. El docente saca fuera de clases a un alumno si no actúa correctamente o se porta mal.		
81. En esta clase los alumnos hacen todos los días el mismo tipo de actividades y tareas.		
82. A los alumnos realmente les agrada esta clase.		
83. algunos compañeros no se llevan bien entre ellos.		
84. En esta clase, los alumnos deben tener cuidado con lo que dicen.		
85. El docente sigue el tema de la clase y no se desvía de él.		
86. Generalmente los alumnos pasan aprobando, aunque no estudien mucho.		
87. Los alumnos no interrumpen al profesor cuando está hablando		
88. El docente se comporta siempre igual con todos.		
89. cuando un docente propone una norma, la hace cumplir		
90. En esta clase, se permite a los alumnos preparar sus propios proyectos.		

RESULTADO DE ENCUESTA EN GOOGLE FORMS:



SEGUNDA ACTIVIDAD:



DIAPOSITIVAS PRESENTADAS:

Trabajo en equipo

Es un grupo de personas que trabajan de manera coordinada, habilidades complementarias, con un propósito en común y aportan a sumar coordinación, rendimiento, productividad y satisfacción personal.



comunicación en equipo

Este hace referencia al proceso interactivo entre mas de dos personas, la misma resulta básica e importante en el desarrollo de relaciones entre personas, familia, grupos sociales, clima social y empleos.



Trabajo en equipo

- Complementariedad
- Coordinación
- Comunicación
- Confianza
- compromiso



Actitudes que ayudan a trabajar en equipo

- Valoración
- Diversidad
- Creatividad
- Interdependencia
- comunicación



Comunicación en equipo:

- Colectividad
- Complementariedad
- Seguridad
- Coordinación
- Compromiso
- confianza



TERCERA ACTIVIDAD:



DIAPOSITIVAS PRESENTADAS:

Que y como comunicamos?

- Comunicamos, mediante información, recopilación y producción. El proceso comunicativo se desarrolla a través de la emisión de señales que pueden ser sonidos, gestos, señales, etc:



Forma asertiva



- Es una expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar ideas y sentimientos o defender lo propio sin herir o perjudicar a otro.



RESPUESTAS

- Pasivas:
- Insatisfacción
- Frustración
- Culpabilidad
- coraje



- Agresivas:
- Culpabilidad
- Humillación
- Violencia
- amenaza

características

- Usar lenguaje de sentimientos
- Hablar de uno mismo y expresar percepciones
- Lenguaje claro y apropiado
- Expresar desacuerdo con respeto



Áreas de la comunicación

- Sintáctica - estudia los problemas, enunciados, elementos y combinaciones al momento de transmitir información.
- Semántica - se ocupa del significado, sentido o interpretación de signos lingüísticos como símbolos, palabras, expresiones o representaciones usadas.
- Pragmática - como la comunicación afecta a la conducta, como el contexto influye en la interpretación del significado del mensaje.



ASERTIVA

- Autoconfianza
- Auto conocimiento
- Auto aceptación
- Autoestima



Ventajas de una comunicación asertiva:

- Salud mental
- Mejor autoestima
- Ayuda en relaciones interpersonales
- Aumenta la colaboración en grupo
- Mejor comprensión



CONSEJOS PARA PRACTICAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

1. Si tienes dudas sobre un asunto determinado, pregunta al interlocutor.
2. En el diálogo utiliza los nombres de esas personas con más frecuencia, esto personaliza y humaniza la conversación.
3. Usa la palabra "nosotros".
4. Trata a los demás como te gustaría que te traten.
5. Utiliza lenguaje sencillo
6. Escucha y evalúa el contexto
7. Cuida tus emociones.
8. Transmite confianza



CUARTA ACTIVIDAD:



DIAPOSITIVAS PRESENTADAS:

Definición de conflicto:



- Relación bilateralmente destructiva entre individuos o grupos a causa de una colisión de intereses o valores. Puede ser consciente o inconsciente.
- En el conflicto intervienen tanto las relaciones mentales como las emocionales de lo orgánico.
- Un desacuerdo que se produce en el momento en el que hay una diferencia entre opiniones, ideas, intereses, valores, culturas, etc.

Causas:

- Distintos puntos de vista.
- Fidelidad a un grupo.
- Rivalidad o lucha.
- Competencia por los recursos
- Diferencia de valores, intereses, etc.
- Mala comunicación.
- Recursos compartidos y personales.



No debemos solucionar un conflicto :

- Con violencia
- Sin argumentos
- Sin comunicación
- Gritando
- Sin razonar
- Sin escuchar
- Sin empatía
- Sin sinceridad



Tipos de conflicto:

- Conflicto latente: Son conflictos que no se manifiestan directamente pero están ahí. Una chispa puede hacer que explote.
- Conflicto polarizado: Se ven dos polos opuestos y enfrentados, todo es blanco o negro, no hay cosas intermedias.
- Conflicto enquistado: No avanza, crece la tensión.

