

Contenido

1.1 TEMA	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	1
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
CAPÍTULO II	5
MARCO REFERENCIAL	5
2.1 MARCO LEGAL	5
2.2 MARCO HISTÓRICO	6
2.3 MARCO CONCEPTUAL	7
2.4 MARCO TEÓRICO	9
2.4.1 ASERTIVIDAD	9
2.4.1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ASERTIVIDAD	10
2.4.1.2 TIPOS DE ASERTIVIDAD	11
2.4.1.2.1 ASERTIVIDAD DE ACUERDO CON LA EMA	12
2.4.1.2.2 NO ASERTIVIDAD EN LA EMA	12
2.4.1.2.3 ASERTIVIDAD INDIRECTA	12
2.4.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS DOCENTES	13
2.4.3 LA COMUNICACIÓN	13
2.4.3.1 COMUNICACIÓN ASERTIVA	14
2.4.3.1.1 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA	15
2.4.3.1.1.1 ELEMENTOS VISUALES	16
2.4.3.1.1.1.1 EL CONTACTO VISUAL	16
2.4.3.1.1.1.2 LA PROXÉMICA O DISTANCIA CORPORAL	17
2.4.3.1.1.1.3 LA EXPRESIÓN FACIAL Y LOS GESTOS	18
2.4.3.1.1.1.4 POSTURA Y MOVIMIENTO CORPORAL	18
2.4.3.1.2.1 ELEMENTOS VOCALES	19
2.4.4 COMUNICACIÓN DENTRO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	20
2.4.4.1 COMUNICACIÓN DIRECTOR- DOCENTES	21
2.4.4.2. COMUNICACIÓN DOCENTES – ESTUDIANTES	21
2.4.4.3 COMUNICACIÓN ENTRE ESTUDIANTE- ESTUDIANTE	22
2.4.4.4 COMUNICACIÓN ENTRE LA INSTITUCIÓN Y LOS PADRES DE FAMILIA	23

2.4.4.4.1 LA ASERTIVIDAD EN EL CONTEXTO DE LAS COMUNICACIONES EN LA FAMILIA.....	24
2.4.4.4.2 LA IMPORTANCIA DE LA ASERTIVIDAD EN EL ROL PARENTAL	25
2.4.5 INTELIGENCIA EMOCIONAL	27
2.4.6 CONVIVENCIA Y CONFLICTO	28
2.4.7 LA PRÁCTICA DOCENTE	29
2.4.7.1 ROL DEL DOCENTE: UN MODELO HACIA LA ASERTIVIDAD	31
2.4.8 COMPETENCIA EMOCIONAL SOCIAL.....	32
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	34
CAPÍTULO IV	48
4.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	49
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA.....	71
ANEXOS.....	73

CAPÍTULO I

1.1 TEMA

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL AULA. UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN CURRICULAR PARA LA SANA CONVIVENCIA EN LA TELESECUNDARIA 1501 “FRIDA KAHLO”

1.2 JUSTIFICACIÓN

La comunicación es una función esencial en la vida del ser humano. Ella ha sido el instrumento fundamental que ha tenido el hombre para enfrentar los más grandes retos a través de la conjunción de variados esfuerzos. Por medio de las distintas formas del lenguaje, el hombre ha logrado apoyo en momentos de incertidumbre, ha expresado su éxito en momentos de gloria y ha comunicado su pesar cuando lo ha embargado la tragedia. Pero sobre todo, a través de la comunicación, el hombre ha aprendido. Es decir, la educación es comunicación y la comunicación es educación, por eso cuando en este proceso de transmisión de conocimientos ocurren interferencias, ruidos, obstáculos; cuando no se da la retroalimentación, el resultado es una mala educación.

Desde el momento en que un niño nace, este se encuentra inmerso en un entorno donde intervienen distintos agentes que formarán parte de su vivir cotidiano a lo largo de su existencia; uno de los agentes que juega un papel primordial en ese vivir son los adultos que forman parte de la sociedad, y son precisamente ellos los que irán ayudando al niño de manera que comprenda y entienda el mundo en el que se desenvuelve. Es de esa manera, en la que el niño emprenderá un proceso de constante aprendizaje, y conforme vaya creciendo y este proceso vaya avanzando, irá buscando las estrategias que le puedan ser útiles para adquirir el conocimiento; las cuales le ayudarán de manera significativa para lograr una adaptación a toda la

gama de situaciones que se le presenten en los distintos rubros de su vida, ya sea educativo, social, personal y profesional. De la misma manera en la que el niño va adquiriendo y aprendiendo dichas estrategias, también irá desarrollando una inmensa variedad de habilidades que irán permitiendo formar parte de la sociedad. Dentro de toda esa gama de habilidades a desarrollar encontramos a la asertividad, habilidad que le permitirá a lo largo de su vida expresar sus ideas, deseos, opiniones, necesidades e inquietudes a las demás persona, de manera al expresarlas tome en cuenta, y respete las ideas y puntos de vista de las personas que rodeen su contexto.

En el terreno de la educación, el docente es uno de los actores más importantes del proceso educativo, por una parte, es el responsable de formar y cultivar la vida de sus estudiantes por otra parte, puede considerarse como un intermediario en la medida que debe comunicar a los padres de familia sobre el rendimiento y proceso de aprendizaje de sus hijos, lo que es una tarea compartida cuyo objetivo común es el desarrollo global y armónico de los niños. De igual modo, el docente debe planear, participar y gestionar otras actividades de corte extracurricular que buscan consolidar otras facetas de los niños que mejoren conductas como la participación, el trabajo en equipo y la comunicación y, cumplir con unos niveles de desempeño laboral que son objeto de evaluación por parte de sus jefes inmediatos, los directivos docentes y directores. Lo anterior implica que el docente tenga grandes habilidades para la comunicación planeación y liderazgo, además, ser capaz de utilizar diferentes discursos frente a cada uno de los otros actores, en pos de una comunicación asertiva. Ahora bien, dentro de una institución educativa se llevan a cabo varios procesos, y en cada uno de ellos debe primar la comunicación asertiva como pilar y eje fundamental para el buen funcionamiento del sistema escolar, puesto que solo esta garantiza actitudes como la claridad, el positivismo y la contundencia, no solo en la entrega del mensaje sino también en la aceptación del mismo. En las entidades de educación no solo se da la interacción académica sino, intercambios culturales, lo que hace más positivo el proceso de enseñanza – aprendizaje, sin embargo, este proceso también sienta retos, ya que pueden

evidenciarse sesgos y dualidades propios del complejo sistema de la comunicación, siendo esta última, un factor clave en la impartición y adquisición de competencias y conocimientos.

En esta investigación se considera importante analizar la comunicación asertiva que existe en la comunidad escolar (alumnos, docentes, padres de familia) y al mismo llevar a cabo una propuesta de intervención curricular de la materia de comunicación asertiva ya que si aprendemos esa habilidad podemos comunicarnos mejor y así tener una mejor convivencia con los alumnos, docentes y padres de familia que muchas veces viene a obstaculizar el proceso de aprendizaje, debido a que el docente no sabe comunicarse asertivamente con sus alumnos estos tienen miedo y se cohiben al hablar, así también el docente se siente frustrado porque no sabe como comunicarse con sus alumnos para que el aprendizaje sea significativo, los padres de familia de igual manera no saben comunicarse con sus hijos, los alumnos no se llevan con sus compañeros y esto permite que se creen conflictos rompiendo con la sana convivencia.

La investigación surge a raíz de la identificación de conflictos interpersonales que se suscitan en la telesecundaria "Frida Kalho", conflictos mínimos que se pueden prevenir comunicándose asertivamente, muchas veces los padres de familia no saben comunicarse como debería ser con sus hijos, así mismo estos no se comunican con sus compañeros del salón de clases y con su docente, rompiendo así los lazos de convivencia y obstruyendo el aprendizaje.

Es importante llevar a cabo la investigación porque como formadores de nuestros alumnos nuestro rol es buscar herramientas que lleven a nuestros alumnos a desenvolverse mejor en cuanto a su aprendizaje, y la falta de comunicación asertiva permite que el alumno se retrase en su aprendizaje. Así mismo es importante llevar esta propuesta a los padres de familia para que ellos también conozcan cómo se deben comunicar con sus hijos para que ellos logren sus objetivos y sigan en el proceso de aprendizaje ya con herramientas que se les ha brindado, es de

aprovechar ya que ellos se encuentran en el nivel básico de educación, es acá donde se debe formar los pilares del aprendizaje no solo cognoscitivo sino integral, brindar a los alumnos las mejores herramientas para que ellos lo lleven ya cimentado a otros niveles de su formación académica.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Implementar una propuesta de intervención curricular sobre comunicación asertiva para una sana convivencia en la telesecundaria 1501 “Frida Kahlo”, en la Sabinada, Frontera Comalapa, Chiapas.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir el nivel de comunicación asertiva que actualmente poseen los alumnos, docentes y padres de familia
- Intervenir mediante talleres a los alumnos, docentes y padres de familia
- Medir el nivel de comunicación asertiva que poseen después del taller

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO LEGAL

A continuación se describen brevemente, algunos artículos que sustentan esta investigación.

En la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 3º menciona “la educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia”.

En el mismo artículo en su fracción segunda inciso C, “contribuirá a la mejor convivencia humana, tanto por los elementos que aporte a fin de robustecer en el educando, junto con el aprecio por la dignidad de la persona y la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, cuanto por el cuidado que ponga en sustentar los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos los hombres, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos.

El Programa Nacional de Educación 2001-2006 menciona que “Una educación básica de buena calidad está orientada al desarrollo de las competencias cognitivas fundamentales de los alumnos, entre las que destacan las habilidades comunicativas básicas, es decir, la lectura, la escritura, la comunicación verbal y el saber escuchar. Una educación básica de buena calidad debe formar en los alumnos el interés y la disposición a continuar aprendiendo a lo largo de su vida, de manera autónoma y autodirigida; a transformar toda experiencia de vida en una ocasión para el aprendizaje. Una educación básica de buena calidad es aquella que propicia la capacidad de los alumnos de reconocer, plantear y resolver problemas; de predecir y generalizar resultados; de desarrollar el pensamiento crítico, la

imaginación espacial y el pensamiento deductivo. Una educación básica de buena calidad brinda a los alumnos los elementos necesarios para conocer el mundo social y natural en el que viven y entender éstos como procesos en continuo movimiento y evolución. Una educación básica de buena calidad proporciona las bases para la formación de los futuros ciudadanos, para la convivencia y la democracia y la cultura de la legalidad. En una educación básica de buena calidad el desarrollo de las competencias básicas y el logro de los aprendizajes de los alumnos son los propósitos centrales, son las metas a las cuales los profesores, la escuela y el sistema dirigen sus esfuerzos. (p.123)

2.2 MARCO HISTÓRICO

Desde el inicio de la humanidad el hombre ha tenido la necesidad de comunicarse con sus semejantes, y esto lo ha hecho a través de signos, gestos, sonidos, señales, esta fue sin duda, la primera etapa de la comunicación que se desarrolló en los inicios de la prehistoria, anterior al lenguaje, porque como lo menciona De la Torre Zermeño, y De la Torre Hernández; 1995:75, no se sabe a ciencia cierta cuando fue que el hombre pronuncio las primeras palabras, pero es importante destacar, “ la capacidad intelectual del hombre” lo cual permite entrar en un nuevo horizonte cultural, ampliando y apropiándose cada día de conocimientos como el lenguaje que le van ayudando a expresarse más y mejor con sus semejantes, para lograr los objetivos que tenían en común .

La comunicación, de una u otra forma se dio, pero se sabe que fue simplemente por necesidad, necesidad de darle a entender a otros lo que uno quería. Al principio se comunicaban a través de gestos o símbolos hechos con su mismo cuerpo, es decir a lo mejor todavía no incluían sonidos, los cuales, tiempo después aparecerían para hacerlo todavía más fácil. Le daban un ruido o sonido a cada cosa, complementándolo tal vez con sus conocimientos anteriores de gestos o movimientos corporales, que poco a poco se fueron concretando hasta llegar a un lenguaje hablado más formal.

A medida que las personas fueron adquiriendo más conocimientos e información acerca de su realidad fueron convirtiéndose en gente mucho más civilizada, con otro tipo de necesidades que los llevaban a una mejor preparación y evolución tanto de su forma de vida en general como también de su manera de comunicarse.

La comunicación puede ser oral o escrita. En la etapa de la prehistoria, no conocían la comunicación escrita porque aún no se inventaba un alfabeto o la escritura en sí.

La cuna de la civilización empieza con los egipcios y la región Mesopotámica, esta civilización comprende una mejora y una evolución en la forma de comunicación entre los miembros de su misma sociedad o comunidad.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Asertividad: Es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos.

Comunicación asertiva: Es la respuesta oportuna y directa, que respeta la posición propia y las de los demás, que es honesta y mesurada para con los involucrados.

Comunidad: Conjunto de personas que tienen las mismas ideas.

Diálogo: Conversación entre dos o más personas que exponen sus ideas y comentarios de forma alternativa.

Esfuerzo social:

Empleo enérgico de la fuerza física, la inteligencia, la voluntad o cualquier facultad Espiritual, para la consecución de un fin.

Imposibilidad: Falta de ocasión o medios para que una cosa exista, ocurra o pueda realizarse

Integridad: Con respecto a una persona, la integridad personal puede referirse a un individuo educado, honesto, que tiene control emocional, que tiene respeto por sí mismo, apropiado, que tiene respeto por los demás, responsable, disciplinado, directo, puntual, leal.

Interacción: Acción de influencia recíproca entre dos o más cuerpos, personas, fe no menos, factores o sistemas la interacción entre el medio y el Individuo.

Pedagógicos: La Pedagogía es la ciencia de la educación. Por extensión, la Pedagogía es el método para la enseñanza.

Pictogramas: es un signo claro y esquemático que representa un objeto real, figura o concepto. Sintetiza un mensaje que puede señalar o informar sobrepasando la barrera de las lenguas.

Progresiva: Que avanza o favorece la evolución y mejora de las cosas

Propiciar: Ayudar a que sea posible la realización de una acción o la existencia de una cosa.

Socialización: Se denomina socialización o sociabilización al proceso a través del cual los seres humanos aprenden e interiorizan las normas y los valores de una determinada sociedad y cultura específica.

Fonética Relaciones interpersonales: son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

2.4 MARCO TEÓRICO

2.4.1 ASERTIVIDAD

De acuerdo con Puchol (2010) la asertividad es la capacidad de expresar nuestras necesidades, deseos, opiniones, sentimientos y creencias, de forma honesta directa y apropiada, de tal manera que nos sintamos satisfechos con nosotros mismos, sin menospreciar o desatender los derechos e intereses de las demás personas.

(Beverly, 2000) La asertividad o afirmación no es un rasgo del carácter con el que algunas personas llegan a este mundo y otras no. Se trata de una habilidad de comunicación y como cualquier otra habilidad, puede aprenderse.

En este sentido, y de acuerdo a lo que proponen estos autores, la asertividad es la forma en la cual respetamos la opinión de los demás pero argumentando si estamos de acuerdo con esa persona, es decir, la forma en que digo lo que pienso. (Alzazar y Bouzas, 1998) señalan que en psicología el concepto de asertividad originalmente surge dentro del entrenamiento social y terapias conductuales en Estados Unidos a finales de la década de 1940 y principios de 1950, de donde emergieron toda una serie de estudios tratando de darle explicación al concepto, así como también una serie de programas sobre entrenamiento asertivo, es decir, programas de cambio de habilidades, para desarrollar la conducta asertiva en las relaciones interpersonales. Por ende, el objetivo de una conducta asertiva es satisfacer las necesidades y deseos de las dos partes que estén inmersas en la situación. En muchos casos se tendrá que negociar. Así por ejemplo, una conducta asertiva supone capacidad para mantener una conversación; para expresar una negativa cuando sea necesario; para recibir positivamente una crítica; para dar y recibir aprecio; para satisfacer los deseos y necesidades propias respetando las de los demás

2.4.1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ASERTIVIDAD

De acuerdo con Alberti (1977, en Caballo, 2005) propone las siguientes características de la asertividad:

- Es una característica de la conducta, no de las personas.
- Es específica a la persona y a la situación, no universal.
- Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo.
- Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción.
- Es una característica de la conducta socialmente eficaz, no dañina.
- Las clases de respuestas que abarcan las habilidades sociales/aserción son: - Capacidad de decir "no". - Capacidad de pedir favores y hacer peticiones - Capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos. - Capacidad de iniciar, mantener y terminar conversaciones.
- Hacer cumplidos.
- Aceptar cumplidos.
- Expresar amor, agrado y afecto.
- Defender los propios derechos.
- Rechazar peticiones.
- Expresar opiniones personales, incluido el desacuerdo
- Expresión justificada de molestia, desagrado o enfado.
- Petición de cambio de conducta del otro.
- Disculparse o admitir ignorancia
- Afrontar las críticas
- Solicitar satisfactoriamente un trabajo
- Hablar en público.

Estas respuestas consisten en un conjunto de capacidades de actuación aprendidas. No ha datos definitivos sobre cómo y cuándo se aprenden, pero la niñez es sin duda un periodo crítico. Las primeras experiencias de aprendizaje podrían interaccionar con predisposiciones biológicas para determinar ciertos patrones

relativamente consistentes de funcionamiento social. El temperamento determina la expresividad general del individuo, al menos inicialmente, y este nivel de expresividad tendría importantes implicaciones sociales y emocionales. Los niños más inhibidos van a disponer de menos oportunidades de aprender y practicar conductas sociales, y probablemente reciban menos esfuerzo, bajo la forma de alabanzas, sonrisas, etc. por parte de las personas de su entorno. Posiblemente a los niños más desinhibidos les ocurra lo contrario, estando expuestos a interacciones sociales en las que el comportamiento de los demás será más agradable y recompensante y más expresivo ante la conducta manifiesta por dichos niños. Es probable que, en la mayoría de las personas, el desarrollo de asertividad dependa principalmente de la maduración y de las experiencias de aprendizaje. Cuánto más experiencia tenga un individuo de una situación, más dependerá su conducta social de lo que el individuo ha aprendido a hacer en esa situación y menor será la contribución aparentemente del temperamento.

2.4.1.2 TIPOS DE ASERTIVIDAD

Consideramos que la asertividad es aquella habilidad social que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. Para lograr entender los tipos de asertividad, en esta investigación se tomara en cuenta principalmente las tres dimensiones de asertividad descritas por Mirta Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz autores de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), en las cuales se expresan la habilidad o inhabilidad que tenga la persona para autoafirmarse en diversas situaciones en su entorno social. Se explora la habilidad social que permite expresar los pensamientos, los sentimientos, aceptar la crítica; dar y recibir cumplidos, iniciar conversaciones y defender los derechos de cada uno de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás.

García-Rincón de Castro (2010) menciona que una de las razones por la cual la gente es poco asertiva, es debido a que piensan que no tienen derecho a sus

creencias, derechos u opiniones. En este sentido, es importante enseñar que la gente tiene derecho a defender sus derechos ante situaciones que a todas luces son injustas. En la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), menciona tres dimensiones, las cuales se describirán a continuación:

2.4.1.2.1 ASERTIVIDAD DE ACUERDO CON LA EMA

La asertividad es la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, para dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica. Cuando estoy siendo asertivo, expreso quien soy. Le digo lo que pienso, como me siento y lo que creo. Lo hago de una manera directa y honesta, que además es apropiada.

2.4.1.2.2 NO ASERTIVIDAD EN LA EMA

Menciona que es la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, sentimientos, opiniones, sentimientos, limitaciones, alabanzas, iniciar la interacción con otras personas y manejar la crítica. Para Puchol (2010) el comportamiento no asertivo (pasivo) consiste en respetar los deseos e interés de las demás personas, son considerar los propios. Se considera que las necesidades de las otras personas son más importantes que las nuestras, y que tienen más cosas que aportar que nosotros. Las personas no asertivas suelen considerar que de esta forma evitan molestar u ofender a los demás, si bien lo único que se consigue, a medio plazo, es la pérdida de la autoestima y del aprecio de las otras personas. La finalidad de la conducta no asertiva es evitar el conflicto a toda costa y agradar a los demás.

2.4.1.2.3 ASERTIVIDAD INDIRECTA

Para los autores de la EMA, la asertividad indirecta es la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos, cara a cara o, con otras

2.4.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS DOCENTES

Elizondo Torres (2003); puntualizó que los docentes deben estar preparados para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales. Estos surgen naturalmente, debido a que los docentes poseen creencias, sentimientos y deseos divergentes. De no manejarse con cuidado, estos conflictos pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión, irritación y frustración.

Debido a que los docentes asertivos consideran que todos tienen iguales derechos a expresarse honestamente, demuestran que respetan a los demás tanto como a sí mismos. Por lo tanto, el comportamiento asertivo aumenta la autoestima, conlleva al desarrollo del respeto mutuo y al logro de las metas propias sin sacrificar la de otros.

2.4.3 LA COMUNICACIÓN

El proceso formativo que se da dentro del aula de clases, lleva implícito el concepto de comunicación, puesto que no es posible entender la educación sin las relaciones interpersonales, en las cuales no sólo hay transmisión de conocimientos escolares sino también interacción de culturas, costumbres y relaciones de poder, las cuales generan entre las personas situaciones de empatía o antipatía. Definiendo la comunicación desde su visión más elemental, y de acuerdo con Lozano (2005) “se define como el proceso en el cual interactúan diferentes actores, emisores y receptores, de los cuales se sabe de antemano que presentan condiciones físicas, sociales e intelectuales diversas”. Además, están presentes otros elementos como el mensaje, el canal, el contexto, la codificación, la retroalimentación y la decodificación, estos procesos y los actores mencionados anteriormente, están directamente relacionados, por lo que la carencia o deficiencia de alguno de ellos, producen una comunicación no asertiva.

2.4.3.1 COMUNICACIÓN ASERTIVA

La comunicación asertiva como se menciona en párrafos de arriba se puede definir como la capacidad de mostrar sentimientos, ideas y opiniones, de manera libre, clara y sencilla, expresándolos en el momento justo y a la persona indicada; para Carreño y Hernández (2013), una persona es asertiva, además, se ciñe a los comportamientos esperados por la sociedad, es decir, actúa de manera libre sin sobrepasar los límites éticos y morales necesarios para convivir en sociedad. Al definir comunicación asertiva, no solo se puede pensar en una característica del hombre como ser social, ni como el solo hecho de transmitir un mensaje entre un emisor y un receptor, en el ámbito educativo, la asertividad en el acto de comunicar es una necesidad puesto que solo con el buen uso que se haga de la palabra y del lenguaje gestual, se puede garantizar el éxito del proceso formativo. En este caso **el maestro, a través de la comunicación asertiva debe expresar sus propios sentimientos, pensamientos u opiniones, de una manera adecuada respetando los derechos de los demás; es decir, expresar sentimientos y deseos positivos y/o negativos, sin herir susceptibilidades de sus estudiantes, padres de familia y sus propios superiores**, con el fin de obtener las mejores respuestas y actitudes en medio del proceso de enseñanza – aprendizaje y de la interacción entre seres humanos en sociedad educativa y formadora, por lo que, según Sánchez y Ospina (2014) es relevante en las relaciones interpersonales (padres de familia, estudiantes) y laborales (directivos docentes y rectores).

Es menester resaltar que, en el proceso educativo y en la misma vida cotidiana, se pueden distinguir diversos tipos de comunicadores, para efectos de la presente investigación, es importante diferenciar dos sujetos, el asertivo y el no asertivo, las características se pueden identificar en la Tabla 1.

Tabla 1

Estilos de Comportamiento

Individuo Asertivo	Individuo No Asertivo.
Es emprendedor	Depende de los demás para emprender tareas.
Defiende sus argumentos, sin irrespetar los de los demás.	No defiende sus derechos de manera efectiva.
Es expresivo, descriptivo y firme.	Es pasivo.
Acepta sus errores.	No acepta abiertamente sus errores.
Sabe decir no.	No puede decir no.
Transmite respeto.	Transmite inseguridad.
Tiene alto concepto de sí mismo.	Carece de autoconfianza.
Tiene criterio propio.	Prefiere que otro emita su criterio por él.

Fuente: Elaborado con información de Satir (1998).

Al ser el docente un líder dentro y fuera del aula de clases, es lógico que deba tener algunas o todas de las características anteriores, sin dejar a un lado la premisa de auto-conocerse como ser humano y, por ende, con aspectos por mejorar y en constante proceso de aprendizaje, si, por el contrario, se carece de esas características, se pueden generar conflictos no solo en el aula sino a nivel personal y social. La comunicación asertiva, al darse en la interacción cotidiana entre personas es el principal medio para evitar situaciones conflictivas. Así también, en la escuela cumple con la misma función y adicionalmente permite una mejor relación entre los estudiantes y el conocimiento, intermediados por el docente.

2.4.3.1.1 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Elizondo (2003) señala: La comunicación, no se reduce a los elementos verbales y no verbales. En el ámbito de educación especializada, con niños con escaso o inexistente lenguaje, la comunicación asertiva y sus indicadores es prioritaria para alcanzar los resultados de aprendizaje fundamentado en un componente emocional. Los seres humanos se relacionan con sus semejantes a través de dos elementos fundamentales: pedir o entregar respuestas verbales y; observar la conducta no verbal. Sin comunicación el ser humano no puede sobrevivir, su característica necesidad de relación social requiere del contacto con los demás.

2.4.3.1.1.1 ELEMENTOS VISUALES.

2.4.3.1.1.1.1 EL CONTACTO VISUAL.

El contacto visual entre dos personas es señal de atención. Permite fortalecer los nexos entre los interlocutores provocando acercamiento y con ello la participación y entrega del sujeto al proceso comunicativo, por el contrario el escaso contacto visual denota desinterés, indiferencia, crea distancia entre los interlocutores. En el ambiente escolar, el docente debe otorgar la atención necesaria al interlocutor para que los estudiantes se sientan incluidos, “nada es más doloroso que sentirse ignorado o poco importante para los demás”. La intensidad del contacto visual proyecta sentimientos como enfado, frialdad, emoción, elementos que favorecen o entorpecen la comunicación. En el salón de clase el docente puede utilizar la intensidad del contacto visual como elemento de control o elemento reconfortante, de apoyo, de comprensión hacia el estudiante. El contacto visual favorece la retroalimentación que el proceso de comunicación y de aprendizaje debe poseer, permite identificar la respuesta del interlocutor, el nivel de atención que entrega formándose el círculo óptimo de la comunicación. En el salón de clase el docente debe interesarse en la retroalimentación que sus estudiantes le entregan para poder ajustar sus acciones y comunicación. Un docente atento de la respuesta a través del contacto visual con sus estudiantes, podrá brindar seguridad, y crear nexos emocionales que favorecer su rol en el aula.

El limitante de uso de este indicador se podría relacionar con las características clínicas de los niños, como pueden ser aquellos diagnósticos psicosociales como el autismo, en los cuales la dificultad para mantener el contacto visual es una característica que no es definitiva en todos los casos. De ello hace referencia los estudios relacionados con el análisis de las capacidades del desarrollo y sobre todo lo relacionado a su primer escalón: la integración sensorial. El autor Greenspan refiere que “área afectiva (o socio-emocional) es el área que comanda el desarrollo de las otras áreas, priorizando esta área por sobre el área cognitiva”. He aquí la importancia de la comunicación asertiva para beneficio del área emocional.

2.4.3.1.1.1.2 LA PROXÉMICA O DISTANCIA CORPORAL

Cada individuo posee su espacio vital, el mismo que cuando lo percibe invadido por otro crea incomodidad, desagrado. El análisis de la proximidad entre las personas en el proceso de la comunicación favorece la expresión y recepción de las emociones. El docente atento utilizará este indicador para comprender la distancia física que necesita entre los participantes del proceso de comunicación en aula y que favorecen o impiden una comunicación asertiva. El autor Edward T. Hall señala cuatro categorías:

1. Íntima: de 0 a 45cm 2. Personal: de 45cm a 1, 20cm 3. Social: 1,20 3m 4. Pública: de 3 m en adelante.

Estas categorías deben ser consideradas dentro de un contexto cultural y legal que es diferente en cada cultura y país.

En el aula, el docente debe considerar la distancia física para promover una comunicación asertiva, crear un aprendizaje significativo, y una conexión con las emociones, intereses y necesidades de su estudiante o grupo de estudiantes. La cercanía del docente sugiere un control más cercano y atención particularizada hacia el estudiante. Esto es recomendable para un proceso de aprendizaje activo y para un rol docente de animador y motivador del proceso de construcción de aprendizajes. En el proceso de retroalimentación la ubicación que el estudiante asume en el salón de clases es un mensaje para el docente acerca de los intereses del estudiante en relación a la clase, la asignatura, o a los contenidos. El lugar que un estudiante elige en el salón de clase favorece para que un estudiante pase desapercibido o concentre la atención. “La proxémica o distancia corporal y el manejo de los espacios son elementos a considerar en el desarrollo de las habilidades para ser asertivos”. El docente debe conocer, analizar sus actitudes asertivas relacionadas con la proxémica para fortalecer sus habilidades de comunicación y con ello mejorar la relación con sus estudiantes, y el alcance de los objetivos educativos.

2.4.3.1.1.1.3 LA EXPRESIÓN FACIAL Y LOS GESTOS.

La expresión facial hace referencia a la correspondencia entre el sentido de la comunicación, las palabras que se utilizan y los gestos faciales que las acompañan. Los movimientos de cejas, frente, labios, son códigos que fortalecen, debilitan o confunden un mensaje verbal. Al hablar de comunicación asertiva el docente debe tener conocimiento del impacto que el movimiento de los elementos finos del rostro tiene en la generación de respuestas asertivas en su grupo de estudiantes. El uso de los gestos puede asegurar que el mensaje sea comprendido, enfatizado correctamente y como efecto consecuente logre crear la confianza en el grupo de estudiantes y estados emocionales favorables para el aprendizaje. El control de la expresión facial como elemento de apoyo a la comunicación amerita entrenamiento de parte del docente. Los gestos de aprobación, desagrado, son fácilmente leídos por el estudiante porque son los más utilizados por el docente, sin embargo, al hablar de la necesidad de un cambio del docente hacia una actitud asertiva es importante exista un manejo apropiado de gestos para mantener el nexo comunicacional con los estudiantes.

2.4.3.1.1.1.4 POSTURA Y MOVIMIENTO CORPORAL

El estudiante que se recuesta sobre el pupitre envía un mensaje, el docente con las manos atrás que se pasea entre los pupitres intenta enviar un mensaje al grupo de estudiantes, el registro de notas en la mano cuando hay conductas disruptivas, son lenguajes corporales que indican y generan estados emocionales. El primero evidencia desinterés, aburrimiento, los dos siguientes el poder, control sobre los demás. El cuerpo envía señales a los interlocutores, puede afirmar la intención de un mensaje o bloquear la comunicación. La comunicación asertiva posee especificaciones en relación al movimiento y postura corporal hacia el interlocutor, “no debe ser directa, sino en un ángulo entre 10 y 30 grados de inclinación.”

2.4.3.1.2.1 ELEMENTOS VOCALES.

Se relaciona con la voz y se consideran los siguientes elementos:

Volumen. Es importante ajustar el volumen de la voz a la distancia en la que se encuentra el interlocutor. A mayor distancia mayor elevación de voz. La gradación del volumen beneficia la actitud de recepción del interlocutor, y favorece la comunicación completa y satisfactoria (los gritos o la voz baja pueden interferir en el éxito de la comunicación).

Velocidad. El ritmo en el cual se establece la comunicación es importante. El estado emocional de las personas es un factor que influye en la velocidad en la que se emite el mensaje. La ansiedad, desesperación, agitación acelera el pensamiento y por ende la expresión de las ideas. Por el contrario, los estados de tristeza, miedo, lentifican los procesos de pensamiento, con la consecuente disminución de la velocidad en la verbalización de las ideas, pensamientos en frases. La presión para realizar una tarea puede influenciar el incremento de la velocidad de la expresión del mensaje. La serenidad se asocia con el hablar lento, sin embargo, es fundamental evitar los extremos que pueden concluir en una falta de atención al mensaje, fracasando el proceso de comunicación.

Tono y entonación.

Un discurso sin inflexiones de la voz es mecánico, monótono y aburrido. En la comunicación asertiva, fundamentada en las emociones, es importante el tono con el cual se envía el mensaje. El uso de un tono adecuado beneficia la comunicación creando interés en el interlocutor o lo contrario, provocar distracción. Desde otra perspectiva científica, un tono de voz alto suele resultar molesto, bloquea el mensaje; lo contrario, es decir un tono bajo, puede favorecer el apareamiento de interferencias, distracciones con consecuente anulación de la comunicación.

Énfasis.

El mensaje para alcanzar su objetivo debe ser entregado con el énfasis adecuado para poder asegurar la comunicación asertiva. El énfasis permite que la comunicación no sea “monótona, aburrida o confusa.” 58 El tono, el volumen y la entonación favorece una comunicación asertiva, porque otorgan a las palabras expresividad, significado. El discurso adquiere matices que atraen al interlocutor, evitan su distracción y lo motivan a recibir con interés la información.

Elementos verbales.

Cada cultura posee un código, un lenguaje para poder establecer procesos de comunicación. Los elementos verbales deben ser conocidos y comprendidos por los interlocutores para lograr una comunicación exitosa. En este elemento se hace referencia a la necesidad de hablar un mismo lenguaje, o buscar utilizar el mismo código. Entre el docente y el estudiante no existe el mismo código, debido a sus orígenes culturales, la edad, los intereses. El error del docente es desconocer esta realidad y pretender imponer el propio código justificando su accionar como el fin de la educación: cambiar al estudiante. Esta dinámica es la que favorece la práctica educativa autoritaria. El docente sensible, con conducta asertiva, buscará el código adecuado para comunicarse con sus estudiantes. El código adecuado lo determina el docente con inteligencia emocional que debe considerar las características socio culturales del estudiante, sus intereses, sus limitaciones (niños de lengua materna quichua por ejemplo). La utilización del código debe respetar siempre las especificaciones para el elemento verbal: que las expresiones sean claras, completas y coherentes.

2.4.4 COMUNICACIÓN DENTRO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

(Delors, 1991) menciona que “La comunicación humana es imprescindible en todo lugar, momento y situación que implique la interacción entre personas, y la escuela como espacio de formación no es la excepción ya que dentro de ella a menudo se

dan relaciones de índole comunicativa y todas en general buscan directa o indirectamente un objetivo: velar por la formación integral de los sujetos desde los cuatro pilares: saber, saber hacer, saber ser y saber convivir”

A continuación, se definirán aspectos básicos de las relaciones comunicativas y los actores que se pueden evidenciar dentro de una institución educativa.

2.4.4.1 COMUNICACIÓN DIRECTOR– DOCENTES

Una de las principales falencias en las instituciones educativas y que tienen gran impacto en el clima laboral de las mismas es la poca comunicación asertiva entre su máximo dirigente administrativo y los docentes, de acuerdo con Buitrago y Sanabria (2013), la comunicación entre los directivos y docentes en las instituciones educativas debe ser horizontal para que, de este modo se consolide una cultura organizacional que permita armonía en las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos.

Los directivos reconozcan la legislación vigente y, a partir de allí sean mediadores de conflictos, no generadores del mismo. Muchos directivos utilizan la represión como herramienta forzosa para el control y cumplimiento de los docentes, afectando el clima laboral y por ende una comunicación que, en vez de generar cambios, destruye lo conseguido durante mucho tiempo, esta actitud se encuentra en total contraposición con lo planteado por Buitrago y Sanabria (2013), quien plantea una organización, en este caso la escuela, como un “ente vivo” en la medida que las personas que hacen parte de ella se comunican y coordinan con el fin de garantizar el éxito tanto interno como externo.

2.4.4.2. COMUNICACIÓN DOCENTES – ESTUDIANTES

Ésta quizá es la relación comunicativa más importante que debe darse en las instituciones educativas puesto que se trata de los dos actores principales del

proceso formativo, la relación en general, es más estrecha, continua y permanecen grandes periodos de tiempo juntos, lo que hace que el docente conozca más a fondo a los estudiantes en sus aspectos académicos, comportamental y personal, lo que exige del maestro la apropiación de una gran cantidad de técnicas y formas para llegar a cada uno de ellos, lo que implica que la comunicación asertiva debe consolidarse como la principal herramienta del docente para llegar a cada uno de sus discípulos, esta práctica genera un vínculo, luego, se puede pasar al siguiente nivel que es el saber disciplinar, y esto es lo que diferencia al ser humano de otras fuentes de conocimiento, puesto que este último está disponible en otros lugares, el maestro debe tener una gran competencia comunicativa y que de esta depende el éxito del proceso de formación del estudiante (Tejera, 2008). En muchas ocasiones los docentes crean una barrera frente a los estudiantes, en general de manera inconsciente y casi siempre por un manejo no adecuado de la comunicación, algo tan simple como un gesto, un ademán o su postura corporal pueden ser leídos como un “ataque o amenaza” por parte de los estudiantes, llevándolos a una desmotivación y / o temor no solo hacia la figura del docente sino también hacia la asignatura, lo que es mucho peor porque marca de por vida, ocasionando “mortandad” académica deserción y destrucción del canal comunicativo, afectando el entorno social, académico y afectivo.

Considero que el discurso del docente debe “estar cargado” no solo con notas académicas, sino que estar implícitas las dimensiones afectiva, instructiva, motivadora, social y ética, puesto que en la educación no solo debe primar el desarrollo disciplinar de los estudiantes sino un proceso de formación que debe ser integral.

2.4.4.3 COMUNICACIÓN ENTRE ESTUDIANTE- ESTUDIANTE

Como en todo lugar o institución, se pueden encontrar personas con diversas personalidades, diferentes formas de pensar y actuar, dentro de las aulas de clase generalmente se evidencia cierto universo de pensares, quehaceres e información

cultural, estas generan en algunas ocasiones cierta falta de comunicación debido a los subgrupos que se forman ya sea por afinidades, comportamientos o roles, en general, estos pequeños grupos dentro del aula dejan ver cierta rivalidad y competencia para enmarcar su ponencia, ya sea para atrapar la atención del resto del grupo, de los docentes o incluso un papel dentro de la institución.

(Roa, 2014, p. 36) señala que este tipo de comportamientos hacen que el grupo sea señalado por sus altas problemáticas, poca atención y / o asertividad, además porque el desarrollo de las temáticas es mucho más lento en comparación con otros grupos del mismo grado e incluso, la clase planeada para todos, no tiene el mismo impacto ni los mismos resultados comparados. La mayoría de estudiantes no solo comunican lenguaje oral, también sentimientos, formas de pensar y formas de lenguaje verbal que en ocasiones pueden herir susceptibilidades al asociarse con situaciones vividas con anterioridad, es por ellos que la escuela y los tutores de los estudiantes deben aportar su “granito de arena” para que los niños adquieran competencias comunicativas que finalmente no solo requerirán para el buen desempeño en la propia escuela sino que también se consolidará como una habilidad para la vida, desarrollando lo que para muchos autores es inteligencia emocional.

2.4.4.4 COMUNICACIÓN ENTRE LA INSTITUCIÓN Y LOS PADRES DE FAMILIA

Otro actor de la educación que ha ido “perdiendo” su importancia en la actualidad educativa es el padre de familia o tutor, esto en parte es resultado de la constitución de las familias modernas, de los horarios laborales de los adultos y la falta de conocimiento del proceso educativo de los menores, así como también la imposibilidad académica de muchos para acompañar y guiar las labores asignadas por los docentes. En palabras de Santander et. al (2008) actualmente, se están evidenciando profundos cambios en la estructura familiar tales como aumento de los hogares monoparentales y del número de mujeres que han ingresado en la

fuerza laboral, volviendo más vulnerable un importante núcleo protector del adolescente. Lo anterior es de suma importancia, puesto que el desarrollo de un adolescente depende en gran medida de los contextos sociales en el cual se desenvuelve, de los cuales la familia y la escuela son los más influyentes. Esta desarticulación y / o ausencia conlleva a que se rompa el canal de comunicación entre padre de familia e institución, debilitando aspectos como el interés y la motivación de los estudiantes ya que estos se sienten desprotegidos y solos, buscando otras opciones. Es muy importante la comunicación entre padres de familia e institución ya que desde su casa identifica las falencias y fortalezas del proceso educativo y, por ende, puede generar alternativas que ayuden a la mejora continua, en carencia de este actor, ocasiona la destrucción de las bases de formación que comienzan en la casa. Es de anotar que esta relación y comunicación entre padres de familia e institución es otra de las tareas directas del docente puesto que son los maestros el primer eslabón del conducto regular y en general la mayoría de situaciones de conflicto son superadas en este nivel puesto que el docente con su astucia e inteligencia mental está capacitado para solucionarlos buscando siempre el bien común y acuerdos para solucionar definitivamente cada problemática.

2.4.4.4.1 LA ASERTIVIDAD EN EL CONTEXTO DE LAS COMUNICACIONES EN LA FAMILIA

Ha sido abundantemente argumentada la importancia de la influencia que los padres ejercen sobre el desarrollo físico, mental y social de los hijos, aspecto que incrementa en forma vital la relevancia del rol de la familia en el desarrollo y mejoramiento de la sociedad. Es posible inferir desde este punto, que entre los diversos objetivos que este sistema de personas pueda tener, uno que en particular destaca es el relacionado a su función como formador de personas. La educación en el hogar es en consecuencia, el método por excelencia para el logro de dichos fines y con ella la comunicación como su principal herramienta. No es de extrañar que terapeutas como Minuchin al describir técnicas en la práctica de la terapéutica

familiar consideren pauta de intervención, la coparticipación como una estrategia principal para rastrear el curso y contenido de las comunicaciones durante el proceso de interacción de sus miembros (Minuchin y Fishman, 2004).

Así también, desde una perspectiva más humanista (Duque, 2001), o a partir de un enfoque cognitivo-conductual (Fernández, 2002), la comunicación en el contexto familiar es considerada el vehículo del fortalecimiento de los lazos familiares, también como el canal para la promoción de relaciones disfuncionales, y así mismo como medio y estrategia de intervención terapéutica.

Gallego (2006) define la comunicación familiar como el proceso simbólico transaccional de generar al interior del sistema familiar, significados a eventos, cosas y situaciones del diario vivir. Es un proceso de influencia mutua y evolutiva que incluye mensajes verbales y no verbales, percepciones, sentimientos y cogniciones de los integrantes del grupo familiar. La interacción ocurre en un contexto cultural, ambiental e histórico y tiene como resultado crear y compartir significados, en un proceso que es a la vez estable, constantemente cambiante, de interpretación simultánea a varios niveles. En este sentido, Araujo (2008) recalca la importancia de la forma de comunicación de los padres, porque ejerce una “decisiva influencia sobre el ajuste emocional y conductual” sobre los hijos.

2.4.4.4.2 LA IMPORTANCIA DE LA ASERTIVIDAD EN EL ROL PARENTAL

La posición de los padres en el entorno familiar los convierte en agentes educativos influyentes, y son ellos los que desarrollan las pautas comunicativas que resultan ser la base de los estilos de comunicación de los hijos, ya sea que lo hagan en forma predeterminada o no. Adicionalmente debe considerarse que las habilidades comunicativas de los padres (asertividad, empatía, entre otros), “...movilizan y estimulan de manera individual o grupal el comportamiento y la capacidad de comprender las necesidades, los sentimientos y los derechos de los otros a través

de la socialización y de forma más visual en las interacciones entre los miembros de las familias”, constituyéndose así “el principal modelo de comunicación” de sus hijos. Se han llevado a cabo una importante suma de estudios relacionados con la influencia de la relación de los padres para con sus hijos a través de diversos aspectos comunicativos.

Martínez, Murgui, Musitu y Monreal (2008) sostienen que “la carencia de apoyo parental, o en otros términos, la percepción de los hijos de un pobre apoyo de sus padres, representa un importante factor de riesgo asociado con el desarrollo de problemas de conducta (Kashani, Canfield, Borduin, Soltys y Reid, 1994)” (p. 681). Por apoyo parental se entiende el conjunto de disposiciones y acciones que tienen los padres para con sus hijos, en cuanto a aspectos emocionales, respeto por la autonomía, calidad informativa en la comunicación y aceptación (Martínez et al., 2008).

Martiniello (2000) clasifica la participación de los padres, en cuanto a su rol de educadores en el hogar, en cuatro categorías: Como responsables de la crianza, como maestros, como agentes de apoyo a la escuela, y como agentes con poder de decisión. Tanto en el rol de maestros como en el de líderes del hogar, se enfatiza la participación activa de los padres al direccionar la educación de sus hijos. Estévez, Murgui, Moreno y Misitu (2007) remarcan que uno de los aspectos que puede explicar la conducta violenta en adolescentes, es la relación que tienen estos con los problemas de comunicación con los padres, la cual incluso, al desarrollar una actitud negativa en los hijos sobre ellos mismos como autoridades informales, la agresividad tiende a extenderse hacia autoridades formales como los profesores y la policía. Hablando sobre la formación del autoconcepto en relación con el consumo de sustancias psicoactivas en la pre-adolescencia-

La problemática relacionada con la comunicación de los padres hacia los hijos es diversa y multicausal, pero en lo que a lo significativo de su influencia se refiere, no hay duda alguna. Desde la perspectiva parental se observan complicaciones a nivel

comunicativo con los hijos en la medida de que estos avanzan desde la niñez hacia la juventud, y con ellas los conflictos que surgen de las fricciones propias de las formas de comunicación disfuncionales. No obstante, a pesar de las razones que den inicio a los problemas de comunicación en la familia, cualesquiera que fuesen, se considera que cualquier cambio que tienda a la funcionalidad, introducido en los criterios de comunicación de los padres, generará una variación benéfica en las relaciones familiares y, por lo tanto, en el ambiente emocional de los mismos. Así como anteriormente se mencionó, cada persona se encuentra en un continuo de intercambio de información en el que cada persona es parte activa de una red de influencias que afectan de alguna forma su entorno.

2.4.5 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Los docentes observan a diario que sus alumnos además de diferenciarse en su nivel académico, en el área cognitiva, también difieren en sus habilidades emocionales. Estas diferencias afectivas no han pasado desapercibidas ni para los padres, los compañeros y familiares, así como tampoco para la ciencia. En la última década, la ciencia cognitiva está demostrando que este abanico de habilidades personales influye de forma decisiva en la adaptación psicológica del alumno en clase, en su bienestar emocional e, incluso, en sus logros académicos y en su futuro laboral.

Bisquerra, (1998) argumenta que una de las líneas de investigación y estudio que hace énfasis en el uso, comprensión y regulación de los estados de ánimo es el campo de estudio de la Inteligencia Emocional. Hasta la década de 1980, la inteligencia se consideraba como un conjunto de capacidades esencialmente intelectuales (capacidad de análisis, de síntesis, de razonamiento, de memoria, etc.), siendo el Cociente Intelectual (CI) su medida más aceptada. Pero ya los primeros psicólogos dedicados a estudiar científicamente esta capacidad, como Thorndike, Binet y Wechsler, habían hecho notar que, probablemente, existían factores no-intelectuales vinculados al comportamiento inteligente. Howard Gardner

director del Proyecto Zero y profesor de psicología y ciencias de la educación de la Universidad de Harvard, con una postura relativamente nueva, expone en el año de 1983 que no existe una inteligencia global y totalizadora como plantea Spearman, sino que coexisten múltiples inteligencias y que, en consecuencia, una persona podía ser inteligente en áreas distintas. Él no toma solo en cuenta la capacidad racional y lógica sino otros tipos de aptitudes incluyendo aquellas que permiten un adecuado manejo de los aspectos interpersonales e intrapersonales.

Su teoría se basa en que: Cada persona posee en mayor o menor grado siete inteligencias.

- Las inteligencias por lo general trabajan juntas de manera compleja.
- Hay muchas maneras de ser inteligentes dentro de cada categoría
- La mayoría de las personas pueden desarrollar cada inteligencia hasta un nivel adecuado de competencia. Al hablar de Inteligencias Múltiples, Gardner colaboró en rescatar el concepto de inteligencia del mito intelectual y facilitó el camino hacia una nueva concepción de la misma, porque es precisamente a partir de los trabajos de Gardner y de su modelo multifactorial de la inteligencia, que se retoman particularmente los tipos de inteligencia interpersonal e intrapersonal para desarrollar un nuevo concepto denominado Inteligencia Emocional (IE).

2.4.6 CONVIVENCIA Y CONFLICTO

El acto educativo por darse entre personas, se consolida como una práctica convivencial donde se ponen en manifiesto diferentes formas de ser, actuar y hacer, no solo desde el punto de vista de la interacción con los estudiantes sino también con los otros actores de la comunidad educativa, por lo que se requiere del carácter mediador del docente en cada una de las situaciones donde exige y es exigido. Desde este proceso de investigación se debe entender la convivencia como un conjunto de relaciones en este caso comunicativas que permiten la inclusión.

Reyes y García (2015) señala que el logro de metas y objetivos y, sobre todo, la construcción de conocimientos de forma significativa en el caso de la interacción con estudiantes o de la comunicación asertiva y acompañamiento **en el caso de coacción con padres de familia, otros docentes y directivos**. En relación con los conflictos, estos, de acuerdo con son naturales del acto de la convivencia y en general se consolidan como oportunidades para la construcción de conocimientos, tanto de índole académico como de otras facetas del ser humano como el ser, competencias que hoy en día reclama la sociedad en las personas en su proceso diario de interacción. La convivencia se puede entender como una necesidad no solo en aula de clases sino en cualquier otro lugar donde interactúen personas, esta permite que cada sujeto pueda llevar a cabo sus objetivos de manera fluida, esta “tranquilidad” puede experimentar ciertas escaramuzas, cuando se generan los conflictos, los cuales pueden definirse como situaciones en las cuales dos o más personas están en oposición, sin embargo, lo más importante en este tipo de situaciones quién tenga más poder, sino con inteligencia emocional llegar a una resolución pacífica del mismo.

2.4.7 LA PRÁCTICA DOCENTE

Los maestros tienen como misión principal la formación integral de sujetos, lo que implica que deben tener y desarrollar durante su práctica profesional grandes habilidades y competencias comunicativas, no solo para interactuar dentro del aula con los estudiantes sino también para hacerlo con los padres de familia y tutores, con sus pares (otros docentes), directivos y con personas externas a la comunidad educativa.

De acuerdo con Domínguez (2010, p3): La comunicación debe ser utilizada por el docente como una forma de solucionar diferencias de ideas o pensamientos con los padres de familia, con respecto al proceso educativo de sus hijos, lo que, por tanto, demuestra que, si un docente quiere educar debe contar con los padres. Durante el

proceso de enseñanza – aprendizaje, el docente debe sortear cualquier cantidad de situaciones comunicativas, las cuales son de carácter esencial para poder llevar a cabo su función social, estas situaciones incluyen la escucha de instrucciones por parte de sus jefes inmediatos, el discurso y comunicación asertiva para interactuar con los estudiantes en el aula de clase y poder así por una parte, apoyar la adquisición de conocimientos y solucionar los conflictos que se presentan de manera continua por la misma interacción de personas, acudir a su inteligencia emocional a la hora de hablar con los padres de familia al referirse a sus representados sin herir susceptibilidades.

Según lo anterior, el docente se consolida entonces como un sujeto que guía, apoya y media entre varios actores, por lo que requiere habilidades comunicativas y facilitadoras en todo momento de su práctica, lo que es totalmente definido por Ayala (2010), cuando se refiere a que es esencial invitar a los docentes a actualizarse y buscar puntos en común, comunicativamente hablando para hacer de la labor educativa algo más llevadera y menos cuadrículada para las partes, lo cual está en sintonía con Cabero (1996, p.1) cuando asegura que dentro de “los principales retos del docente, está el incluir dentro de sus prácticas educativas las TICS (Tecnologías de la Información y la Comunicación), puesto que generan un canal educativo mucho más atractivo y activo para los educandos del siglo XXI”.

“La práctica educativa de los docentes es una actividad dinámica, reflexiva, que comprende los acontecimientos ocurridos en la interacción entre maestro y alumnos”(p.2), la práctica docente no se limita exclusivamente a los procesos educativos dentro del aula de clase, sino que también interviene en diversos momentos que se suscitan fuera de clase, puesto que el docente aparte de ser un guía académico puede tener un rol motivacional de vida o, por ejemplo, un vínculo para que el estudiante soluciones problemas interpersonales e intrafamiliares.

2.4.7.1 ROL DEL DOCENTE: UN MODELO HACIA LA ASERTIVIDAD

Para hablar sobre esta categoría se debe tener en cuenta el propósito del docente como agente que proporciona unos procesos comunicativos que propician un ambiente escolar adecuado para el desarrollo de procesos en el aula. Es aquí donde el rol del docente se torna como elemento importante dentro del aula no solo como mediador de conocimientos sino también como aquel que motiva y desarrolla en los niños y niñas su capacidad para intentar una vez más las cosas (Derecho a equivocarse), es un docente recursivo y creativo, que anima y utiliza métodos que crean un contexto adecuado para el aprendizaje significativo de los niños y niñas. Pero en el discurso docente no solo es suficiente con que el docente sea “bueno”, entendiendo esto como el docente que tiene una experiencia en el aula, un mayor conocimiento de una materia determinada y cuenta con herramientas suficientes para tener buen dominio del grupo; también es necesario que sobresalga en su quehacer los recursos verbales, donde encuentra un estilo personal y eficaz para comunicarse con el estudiante, utilizando un conjunto de estrategias discursivas que de un modo sistemático, faciliten la labor de enseñar y aprender.

Domínguez (2010, p.9) argumenta: Razón por la cual es necesario que el docente más allá de tener conocimientos propios de una materia determinada, también tenga la facilidad y destreza para darse a entender y formar vínculos que desarrollen una comunicación asertiva entre todos, posibilitando así que llegue a darse un aprendizaje significativo. Es dejar de ver al estudiante como una página en blanco y determinarse en cambiar su pensamiento crítico no solo por la materia que se le imparte sino que tan en cuenta es tenido el estudiante en su mismo proceso de aprendizaje.

Se ha visto de manera general que el estudiante va a la escuela porque es necesario ser escolarizado, pero más allá de eso, también necesita de herramientas que posibiliten una adquisición de reflexiones continuas sobre lo que quiere o pretende lograr, ya que por medio de una relación más simétrica con el docente y el estudiante también se llega al desarrollo de destrezas y conocimientos creativos,

normas, valores y actitudes. Del mismo modo según Reyes y García (2015) “el docente se convierte en mediador de procesos, regulador y transformador de ambientes.” En otras palabras el docente debe ser consciente de lo que quiere llegar a realizar en el aula de clases, realmente caer en cuenta de que sus palabras o su discurso de una manera u otra determinan y marcan al estudiante en su aprendizaje y su manera de ver determinada materia según quien sea el o la que la dirige. La asertividad como una competencia primordial del docente representa una oportunidad única para establecer un vínculo efectivo con el estudiante; promoviendo así, un ambiente positivo en el que ambas partes se sientan identificadas en su rol. Es el rol del docente el que abre paso efectuar una comunicación funcional, en la que se respete lo que del contexto se genere y propicie en los niños y niñas seguridad para expresar sus ideas, el discurso docente es bastante importante y esencial al momento de la enseñanza, pues también genera la necesidad de comunicación e interacción no solo entre estudiante docente, sino también junto con sus pares, lo que posibilita que también sea el mismo estudiante quien interactúe con los conocimientos adquiridos, formulando preguntas, hipótesis o argumentos a favor o en contra de lo que se está dictando en el aula de clases llegando así no solo a un aprendizaje significativo, sino también crítico frente a su vida en general.

2.4.8 COMPETENCIA EMOCIONAL SOCIAL

Al igual que la anterior, esta inteligencia también está compuesta por otras competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás Goleman, (1996): señala:

2.4.8.1 Empatía: Es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y respondiendo correctamente a sus reacciones emocionales, es entonces el “sentir con los demás”, de experimentar, sintonizarse con las emociones de los demás como si fueran propias.

A su vez, la empatía está estrechamente relacionada con las capacidades de comunicación (tolerancia, respeto, y apertura) para saber escuchar y reconocer las necesidades y estados emocionales ajenos y permitir expresar adecuadamente los propios. La empatía está íntimamente relacionada con las habilidades de comunicación, pues la mayoría de las veces la información empática fluye a través de canales de carácter no verbal. La clave para intuir los sentimientos de otra persona está en la habilidad para interpretar señales no verbales: la postura, la expresión facial, el tono de la voz, los ademanes, y otro tipo de información corporal. Se trata de descubrir y sintonizarse con la verdad emocional, observando la forma en que se dice algo, más que a través de aquello que se dice. Las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los demás y entender sus problemas y motivaciones, que normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social, que se anticipan a las necesidades de los demás y que aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas.

2.4.8.2 Habilidades sociales: Es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar a los demás. Las habilidades sociales tienen un componente esencial que es la comunicación, la cual representa el escalón último hacia la socialización de las habilidades emocionales, es la capacidad para establecer un canal adecuado en donde el mensaje emocional llegue en forma correcta y sea percibido por la otra persona de manera que surta efecto. Esta capacidad comunicativa es muy compleja pues involucra no sólo la forma en la que se expresan los mensajes, sino también la intuición del momento adecuado para hacerlo. En síntesis, reúne las habilidades de percibir el cómo y el cuándo de una manifestación emocional. La comunicación tiene entonces dos formas de establecerse: a través de lo verbal y a través de lo no verbal (o corporal). Las señales no verbales envían un mensaje claro al sistema perceptivo de la persona, y estas señales son canalizadas por el sistema límbico aún antes de que la corteza cerebral pueda estructurar una elaboración consciente del mensaje recibido. De ese modo, cuando las palabras no concuerdan con los gestos manifestados dentro de un mensaje emocional, la paradoja informacional genera el desconcierto.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

De acuerdo a Cortes e Iglesias (2004, p.8) la metodología es “la ciencia que nos enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso”.

La Metodología de la Investigación (M.I.) o Metodología de la Investigación Científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica.

El objeto de estudio de la M.I. Lo podemos definir como el proceso de Investigación Científica, el cual está conformado por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí.

Este estudio se hace sobre la base de un conjunto de características y de sus relaciones y leyes.

La Investigación Científica surge de la necesidad del hombre de dar solución a los problemas más acuciantes de la vida cotidiana, de conocer la naturaleza que lo rodea y transformarla en función de satisfacer sus intereses y necesidades. El carácter de la investigación científica es creativo e innovador aplicando lo último del conocimiento científico.

3.1 TIPOS DE ESTUDIO

3.1.1 ESTUDIO DESCRIPTIVO

El tema de “La comunicación asertiva en el aula. Una propuesta de intervención curricular para la sana convivencia en la telesecundaria 1501 “Frida Kahlo” es de

tipo descriptivo porque se describirá la propuesta de intervención para tener una comunicación asertiva y asimismo tener una sana convivencia en la escuela.

3.1.2 ENFOQUES

El enfoque de la investigación es mixta ya que se combinó tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo.

3.1.2.1 CUANTITATIVO

Según Sampieri *et al* (2006, p.5) define que es el uso de la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadísticos, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Para obtener tales resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos.

3.1.2.2 CUALITATIVO

Según Sampieri *et al* (2006, p.8) define que es la utilización de la recolección de datos sin mención numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. El investigador plantea un problema pero no sigue un proceso claramente definido. Sus planteamientos no son tan específicos como el enfoque cuantitativo.

3.1.2.3 MIXTO

Según Sampieri *et al* (2006, p.21) Ambos enfoques resultan fructíferos. La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más

ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. Por su parte, la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista "fresco, natural y holístico" de los fenómenos, así como flexibilidad.

Según Cortes e Iglesias (2004, p. 21) definen que en un enfoque mixto el investigador utiliza las técnicas de cada uno por separado, se hacen entrevistas, se realizan encuestas para saber las opiniones de cada cual sobre el tema en cuestión, se trazan lineamientos sobre las políticas a seguir según las personas que intervengan, etc., además esas encuestas pueden ser valoradas en escalas medibles y se hacen valoraciones numéricas de las mismas, se obtienen rangos de valores de las respuestas, se observan las tendencias obtenidas, las frecuencias, se hacen histogramas, se formulan hipótesis que se corroboran posteriormente. En este enfoque mixto se integran ambas concepciones y se combinan los procesos para llegar a resultados de una forma superior.

3.1.3 UNIVERSO O POBLACIÓN

El universo de la investigación son 50 alumnos de la telesecundaria 1501 "Frida Kahlo"

3.1.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL

La siguiente investigación se llevará a cabo en el barrio de la Sabinada está situado en el Municipio de Frontera Comalapa (en el Estado de Chiapas). Hay 534 habitantes. En la lista de los pueblos más poblados de todo el municipio, es el número 28 del ránking. **La Sabinada** está a 639 metros de altitud. En la localidad

hay 262 hombres y 272 mujeres. El ratio mujeres/hombres es de 1,038, y el índice de fecundidad es de 2.16 hijos por mujer. Del total de la población, el 0,19% proviene de fuera de el Estado de Chiapas. El 16,10% de la población es analfabeta (el 14,50% de los hombres y el 17,65% de las mujeres). El grado de escolaridad es del 4.81 (4.78 en hombres y 4.84 en mujeres).

3.1.5 MUESTRA

La muestra de la investigación son 20 niños y tres docentes de la escuela telesecundaria Frida Kalho

(Porras, s/f) Señala:

Una muestra es cualquier conjunto de n unidades tomadas a partir de una población, tiene que ser representativa y sus características deben reflejar las de la población. Por otra parte, la población se debe definir en términos de a) unidades, b) elementos, c) áreas y d) periodos de tiempo.

La elección de muestras requiere definir la región de interés: colonias, distritos electorales o calles, tarea que se dificulta en el caso de contar con poblaciones móviles. También implica especificar las unidades de muestreo, ciudades, calles u hogares, así como elegir el tamaño y la forma de los sitios muestreados que van a constituir el soporte de la muestra.

3.1.4 TÉCNICAS

En la investigación se hizo uso de la técnica de la observación y encuesta

(ITSON, 2006) Menciona:

En la actualidad, en investigación científica hay una variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación a realizar, se utiliza unas u otras técnicas.

3.1.4.1 OBSERVACIÓN

(ITSON, 2006) Sostiene:

La observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiene a generalizarse, debido a obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga de mediante un procedimiento sistematizada y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completo, especialmente en estudios de comportamiento de la persona en su sitio de trabajo.

3.1.4.2 ENCUESTA

(Salomón, 2008) Afirma:

A diferencia de un censo, donde todos los miembros de la población son estudiados, las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio.

La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población.

3.1.5 INSTRUMENTOS

(Hernandez, cita a Brown, Ashcroft y Miller, (1998) 2006) sostienen:

Con la finalidad de recolectar datos disponemos de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, es por ella que en un mismo estudio podemos utilizar ambos tipos. Incluso, hay instrumentos como la prueba de propósito vital (que evalúa el propósito de vida de una persona) de Crumbaugh y Maholick que, en la misma prueba, tienen una parte cuantitativa y una cualitativa.

3.1.5.1 CUESTIONARIO

Nuestra investigación se realizará con un cuestionario que beneficie a nuestra investigación. Son dos cuestionarios uno para los docentes y otro para los estudiantes.

Tamayo (1999) afirma que:

“Es un instrumento de recolección de datos formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación”.

ENCUESTA AL DOCENTE

La presente es una encuesta que tiene como objetivo conocer los indicadores de la comunicación asertiva que utiliza el docente en el aula. Sírvase responder de la manera más sincera que más se identifique con su forma de actuar como docente.

1.- Al hablar gesticulo y vocalizo las palabras

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

2.- Cuando converso con un estudiante mantengo el contacto visual.

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

3.- Utilizo matices de los tonos de voz en la comunicación con los estudiantes:

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

4.- Para dialogar con un estudiante procuro estar a la misma altura

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

5.- Utilizo un lenguaje sencillo para mis estudiantes

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

6.- Me inclino al nivel del pupitre del estudiante para apoyar en las tareas

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

7.- Leo cuentos otorgando vida a los personajes con la voz

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

8.- Considero mi rostro es expresivo

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

9.- Utilizo gestos (faciales, manuales) para acompañar mis mensajes

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

10.- Controlo el orden de la clase con mi voz

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

11.- Si doy un discurso logro mantener la atención del auditorio

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

12.- Utilizo frases de cortesía para establecer comunicación con mis estudiantes (por favor, disculpe usted, fuera tan gentil, con su permiso)

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

13.- En clase utilizo ejemplos de la experiencia o realidad del estudiante

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

14.- Durante la clase me movilizó entre los escritorios

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

15.- Con mis estudiantes uso frases cortas pero completas (sujeto, verbo, predicado)

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

16.- Uso la objetividad en la comunicación con mis estudiantes

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

17.- Mi comunicación verbal es pausada.

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

18.- La comunicación con mis estudiantes se desarrolla con cercanía física en el espacio de aula

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

19.- Busco el contacto visual con mis estudiantes

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

20.- Mi voz provoca la intención al mensaje.

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

21.- Con mi voz transmito emociones

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

22.- Los estudiantes contestan de forma adecuada en las clases.

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

ENCUESTA A ALUMNOS

1.- ¿Recibes un trato respetuoso de parte del docente?

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

2.- ¿El docente fomentan la práctica de valores durante las clases?

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

3.- ¿El maestro te presta atención?

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

4.- ¿Tu maestro resuelve tus dudas?

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

5.- ¿Cuando tienes alguna queja acudes a tu maestro?

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

6.- ¿Confías en tu maestro?

a) Siempre b) algunas veces c) nunca

7.- Cómo es la convivencia en tu salón

a) buena b) regular c) mala

8.- ¿cómo te llevas con tus compañeros?

a) bien b) regular c)mal

9.- ¿Dentro del aula hay respeto entre tus compañeritos?

a) Siempre b)algunas veces c) nunca

10.- ¿El compañeritos atiende con interés tus dudas o inquietudes?

a) Siempre b)algunas veces c) nunca

11.- Existe buen ambiente escolar entre los alumnos y el profesor

a) Siempre b)algunas veces c) nunca

12. Los estudiantes respetan las normas.

a) Siempre b)algunas veces c) nunca

13. Los alumnos se respetan entre ellos.

a) Siempre b)algunas veces c) nunca

14. Los estudiantes se sienten motivados en el aula.

a) Siempre b)algunas veces c) nunca

15. El docente explica claramente las clases

a) Siempre b)algunas veces c) nunca

PROPUESTA

TITULO DE LA PROPUESTA

Elaborar una guía comunicacional para promover una comunicación asertiva en los alumnos de la escuela telesecundaria "Frida Kahlo"

JUSTIFICACIÓN

La comunicación asertiva es importante porque lleva a tener una relación respetuosa, no solo con la familia, también con las personas que tengan que trabajar en instituciones. Esta propuesta es importantes porque permite a los miembros de la escuela telesecundaria "Frida Kahlo" a relacionarse con mayor éxito organizacional con las autoridades y docentes. La comunicación asertiva es clave para lograr el éxito en la vida, lleva al camino del bien, no se tiene problemas con nadie. Uno de los valores que promueve la asertividad, es el respeto. Se decidió a realizar esta propuesta donde les brinde a los estudiantes la capacidad de manejar un excelente lenguaje comunicativo al momento de expresarse, en un lenguaje práctico y agradable que resulte de gran utilidad en su desarrollo estudiantil. Cada individuo debe expresar su punto de vista de forma clara y respetuosa, se debe siempre manejar una buena comunicación para que no existan problemas en el núcleo familiar y saber mejorar las conductas y comportamientos.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo general:

- Implementar una guía de comunicación asertiva y la relación interpersonal en los alumnos de la escuela telesecundaria "Frida Kahlo".

Objetivos específicos:

- Incluir a los maestros que participen en el desarrollo de actividades de la comunicación asertiva.
- Incentivar a los alumnos a una integración social e incluir un ambiente adecuado de trabajo conservando las relaciones interpersonales mediante la guía didáctica.
- Concientizar a los padres y jóvenes estudiantes a llevar una mejor orientación y reflexión de la buena relación interpersonal a través de la comunicación asertiva.

GUÍA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

- a) La comunicación es una herramienta importante que se debe manejar en entornos educativos y laborales.
- b) Una buena comunicación permite trabajar en grupo y conlleva a una excelente relación social.
- c) La comprensión y el respeto nos dirige a las personas y elimina la agresión.

Lo que es la comunicación asertiva.

- a) La comunicación asertiva te ayudará a defender lo crees justo para ti.
- b) Mejorar la calidad de relaciones comunicativas.
- c) Es empatía pura.
- d) Se centra en expresar sentimientos y emociones, en lugar de críticas o juicios morales

Características de una comunicación asertiva

- a) Acepta la realidad.
- b) Acepta sus decisiones por su propia voluntad.
- c) Acepta cada uno de los errores.
- d) Acepta sus capacidades personales.
- e) No es agresivo con las personas, está dispuesto a dirigir y que otros actúen.

f) Comparten con éxito el trabajo en grupo.

Como comunicarte asertivamente. Permite expresar sin herir a nadie.

- a) Observar lo sucedido sin criticar a nadie.
- b) Ser responsable de tus sentimientos.
- c) Hace una petición concreta que respeta la necesidad de la otra persona.

Identifica tus propios sentimientos

- a) Los propios sentimientos son los principales sin juzgar y la que no admite discusión.
- b) Crecimiento y bienestar emocional.

Observa y comunica los hechos sin criticar a nadie.

- a) La asertividad es separar tus observaciones de tus evaluaciones.
- b) Debes de describir lo que ha ocurrido, sin emitir ningún juicio o interpretación.
- c) Observar sin juzgar a nadie, es la forma más adecuada de inteligencia humana.

Petición concreta que respeta la necesidad de la otra persona.

- a) Es importante que el mensaje que deseas comunicar sea claro.
- b) De forma sencilla y corta.
- c) Ser específico y concreto.
- d) Dirigirte de forma correcta.
- e) Coherente.
- f) Ser educado de forma asertiva.

GUÍA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA A DOCENTES

El docente debe estar en todo momento sujeto a los reglamentos de la institución:

- a) El docente debe conocer el modelo instructivo del colegio que le permite comprometerse con la misión y visión de la institución.
- b) Cumplir con responsabilidad el docente y manteniendo buenas relaciones interpersonales con todos los miembros de la institución.
- c) Respetar en todo instante la honorabilidad de los estudiantes considerando las diferencias individuales y ejerciendo los vínculos adecuados para que puedan implementar nuevos conocimientos.
- d) Desarrollar a sus estudiantes el motivo de triunfar a la excelencia académica.

GUÍA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA A LOS ESTUDIANTES

- a) Confianza: autoestima –autocontrol
- b) Asertividad: conversación
- c) Conexión: empatía presencia
- d) Habilidades sociales en el aula:

- Dirigirse a los estudiantes por sus nombres.
 - Expresar opiniones, sentimientos y peticiones con claridad.
 - Aceptar las peticiones y sentimientos o peticiones de estudiantes.
 - No discutir.
 - Buscar soluciones para un acuerdo.
- e) Guardar respeto con los superiores, docentes y compañeros dentro y fuera del plantel educativo.
 - f) Participar en los eventos otorgados por los docentes en la institución sea deportivo, cultural y social.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO METODOLÓGICO

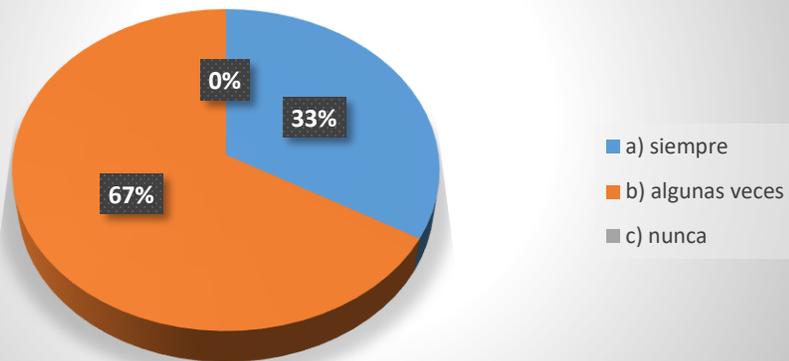
Se realizó el cuestionario a 20 alumnos que se encontraban disponibles en ese momento y tres docentes, el tipo de muestreo es probabilístico, aleatorio simple y de acuerdo a Velázquez señala:

El muestreo aleatorio es una técnica que permite obtener una muestra representativa de la población. Ésta se basa en el concepto de probabilidad, el cual marca que cualquier elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido y que la elección de cada elemento es independiente de cualquier selección previa.

En el siguiente apartado se presentan los resultados a través de tablas y gráficas, que nos permitieron realizar un análisis e interpretación de la información para conocer la comunicación asertiva que prevalece en el aula tanto por parte del docente como del alumno, que a su vez fue la base para la construcción de las conclusiones y recomendaciones.

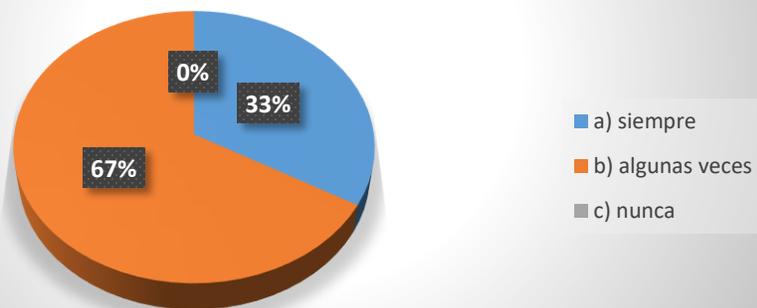
4.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1.- Al hablar gesticulo y vocalizo las palabras



El 67% de los docentes mencionó que algunas veces al hablar gesticula y vocaliza las palabras.

2.- Cuando converso con un estudiante mantengo el contacto visual



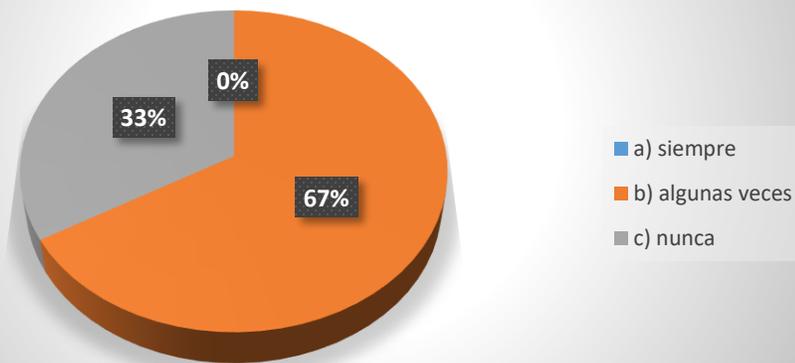
El 67% de los docentes señala que algunas veces cuando conversa con un estudiante mantiene el contacto visual

3.- Utilizo matices de los tonos de voz en la comunicación con los estudiantes



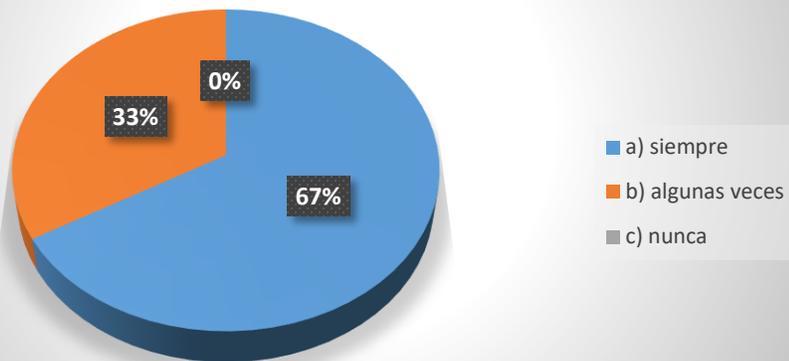
El 100% de los docentes utiliza matices de los tonos de voz en la comunicación con sus estudiantes

4.- Para dialogar con un estudiante procuro estar a la misma altura



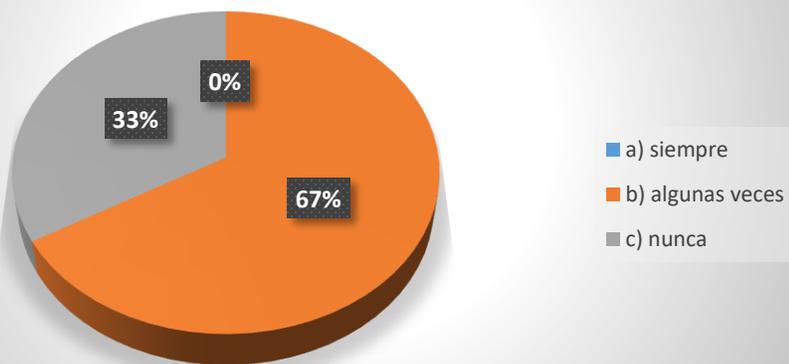
El 67% de los docentes algunas veces procuran estar a la misma altura de los estudiantes para dialogar, mientras que el 33% nunca lo hace

5.- Utilizo un lenguaje sencillo para mis estudiantes



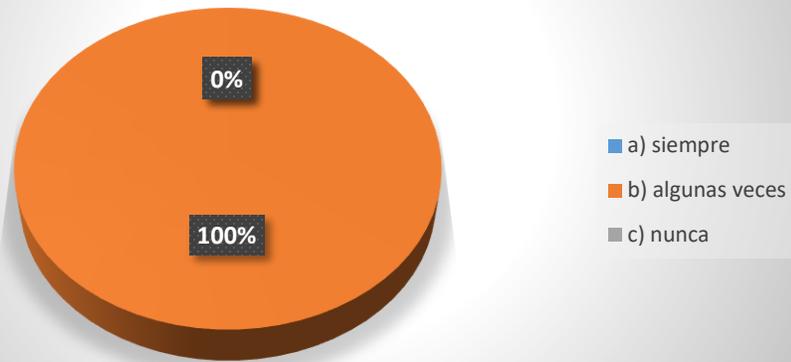
El 67 % de los docentes utiliza siempre un lenguaje sencillo para sus estudiantes

6.- Me inclino al nivel del pupitre del estudiante para apoyar en las tareas



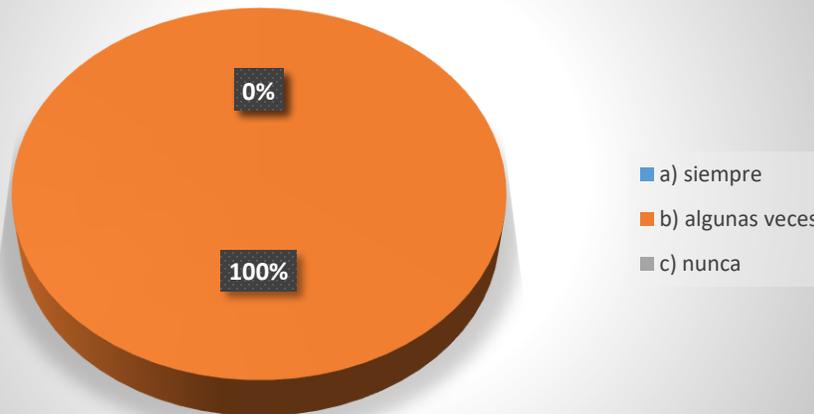
El 33% de los docentes nunca se inclina al nivel del pupitre del estudiante para apoyarlo en sus tareas

7.- Leo cuentos otorgando vida a los personajes con la voz



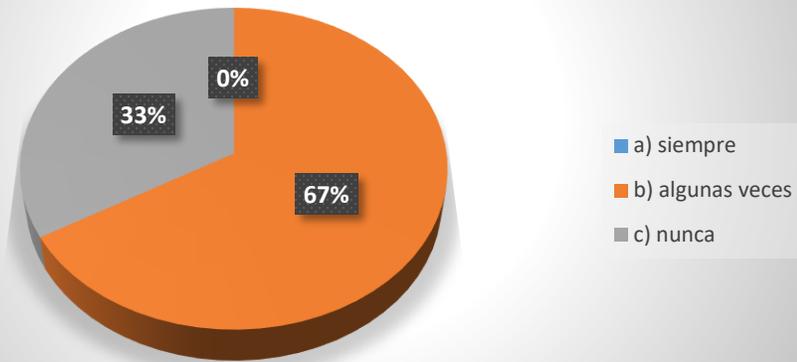
El 100% de los maestros algunas veces lee cuentos otorgando vida a los personajes con su voz

8.- Considero mi rostro es expresivo



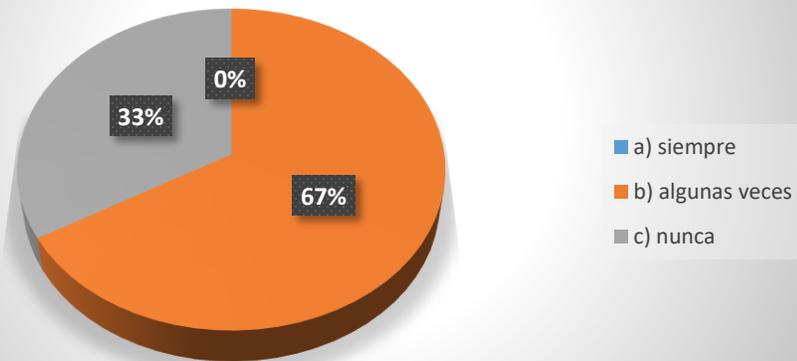
El 100% de los docentes algunas veces consideran sus rostro expresivo

9.- Utilizo gestos (faciales, manuales) para acompañar mis mensajes



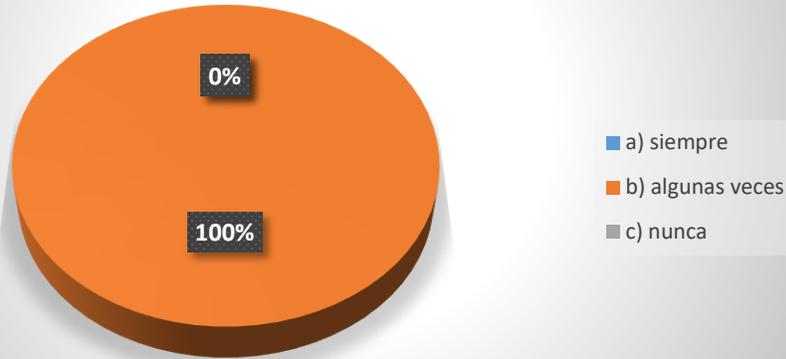
El 67% de los docentes algunas veces utiliza gestos para acompañar sus mensajes

10.- Controlo el orden de la clase con mi voz



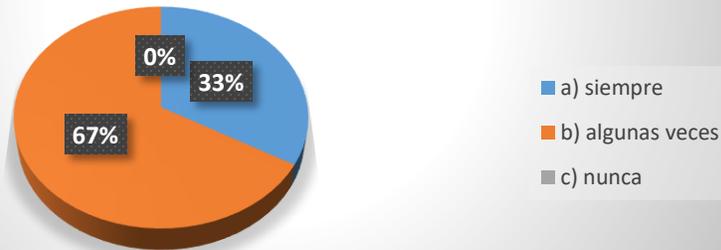
El 67% de los docentes algunas veces controlan el orden de la clase con su voz

11.- Si doy un discurso logro mantener la atención del auditorio



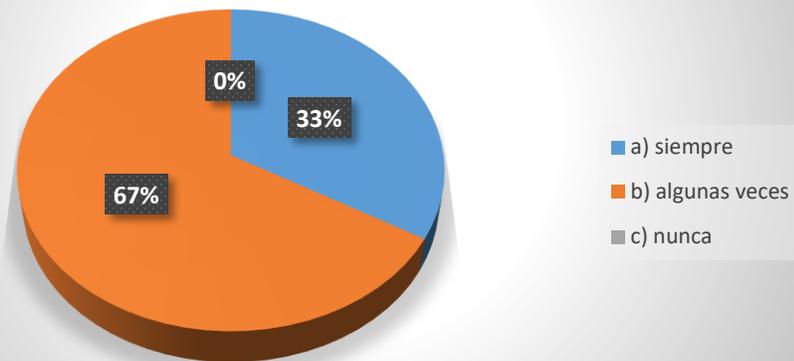
El 100% de los docentes algunas veces si dan un discurso logran mantener la atención de sus alumnos

12.- Utilizo frases de cortesía para establecer comunicación con mis estudiantes (por favor, disculpe usted, fuera tan gentil, con su...



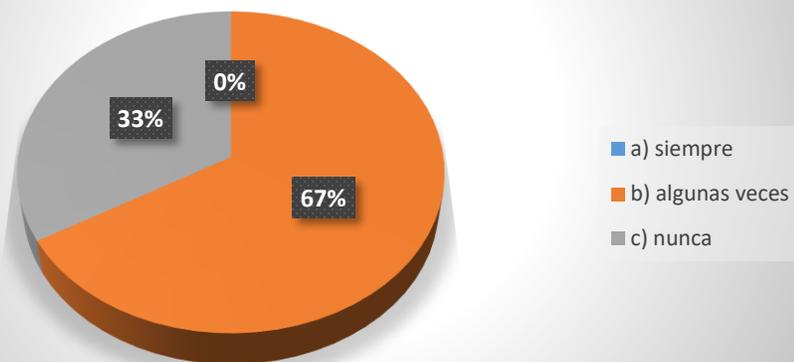
El 67% de los docentes algunas veces utilizan frases de cortesía para comunicarse con sus alumnos

13.- En clase utilizo ejemplos de la experiencia o realidad del estudiante



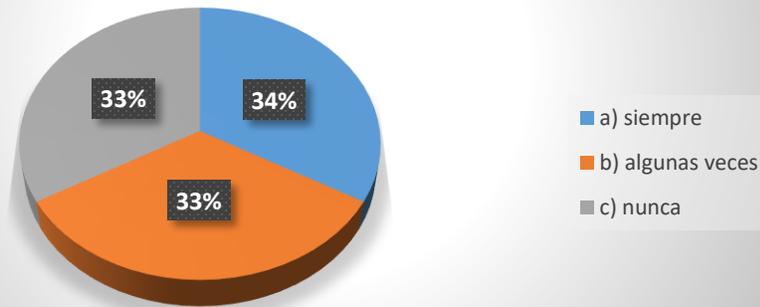
El 67% de los docentes algunas veces utiliza ejemplos de experiencia o de la realidad del estudiante

14.- Durante la clase me movilizo entre los escritorios



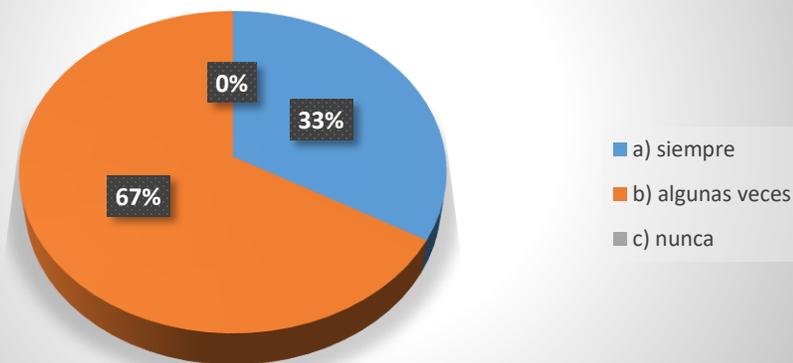
El 67% de los docentes algunas veces se movilizan entre los escritorios

15.- Con mis estudiantes uso frases cortas pero completas (sujeto, verbo, predicado)



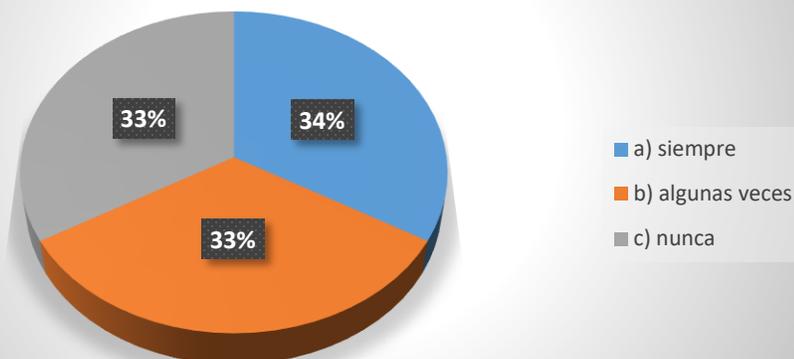
El 33% de los docentes nunca usan frases cortas

16.- Uso la objetividad en la comunicación con mis estudiantes



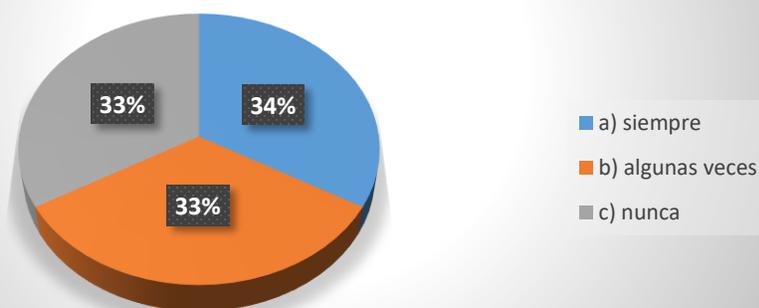
El 67% de los docentes usan la objetividad en la comunicación con sus estudiantes

17.- Mi comunicación verbal es pausada.



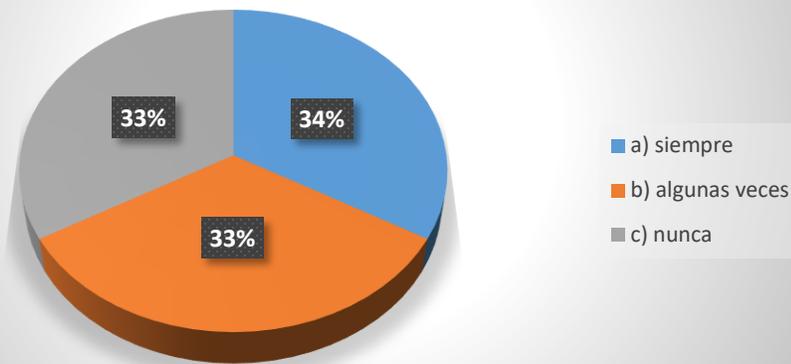
El 33% de los docentes dice que nunca es pausada la comunicación verbal con sus estudiantes

18.- La comunicación con mis estudiantes se desarrolla con cercanía física en el espacio de aula



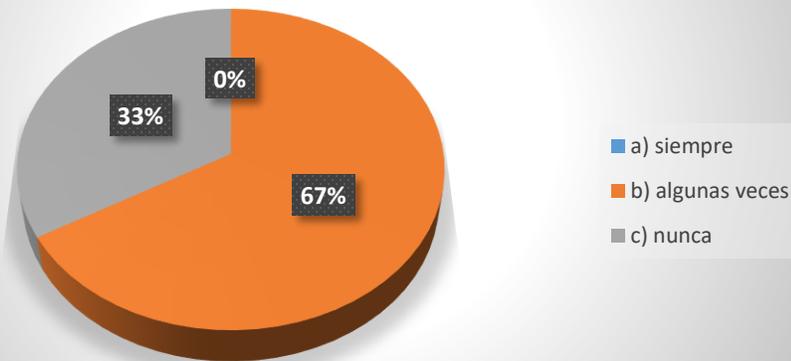
El 33% de los docentes dice que nunca la comunicación con sus estudiantes se desarrolla en cercanía física en el espacio del aula

19.- Busco el contacto visual con mis estudiantes



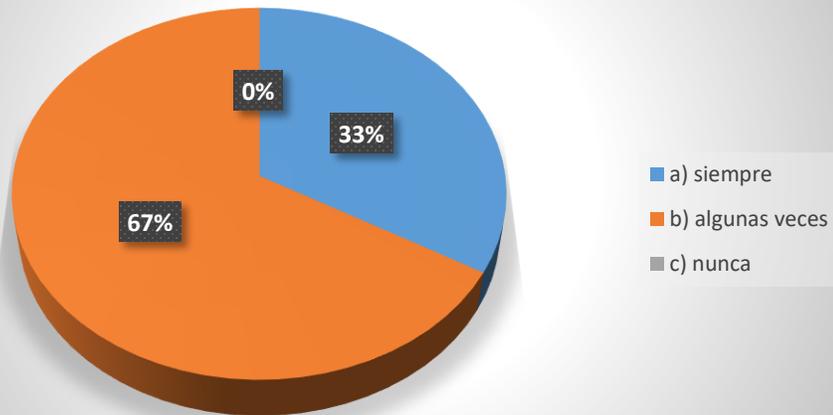
El 33% de los docentes siempre y el 33% algunas veces, buscan el contacto visual con sus estudiantes

20.- Mi voz provoca la intención al mensaje.



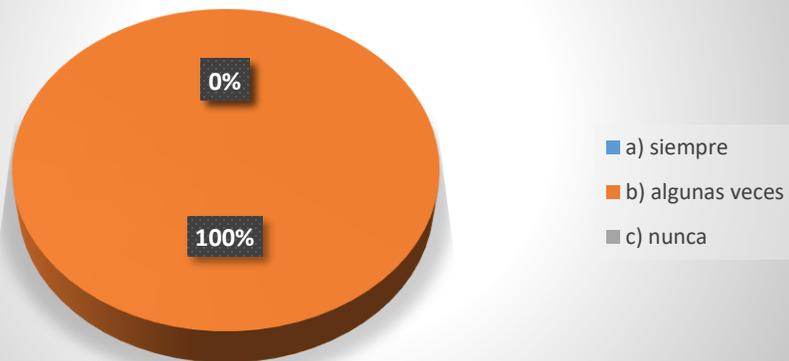
El 67% de los docentes refiere que algunas veces su voz provoca la intención del mensaje

21.- Con mi voz transmito emociones



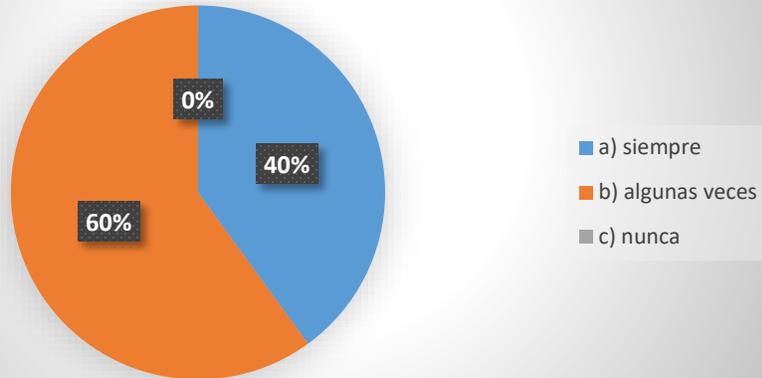
El 67% de los docentes afirma que algunas veces su voz transmite emociones

22.- Los estudiantes contestan de forma adecuada en las clases.



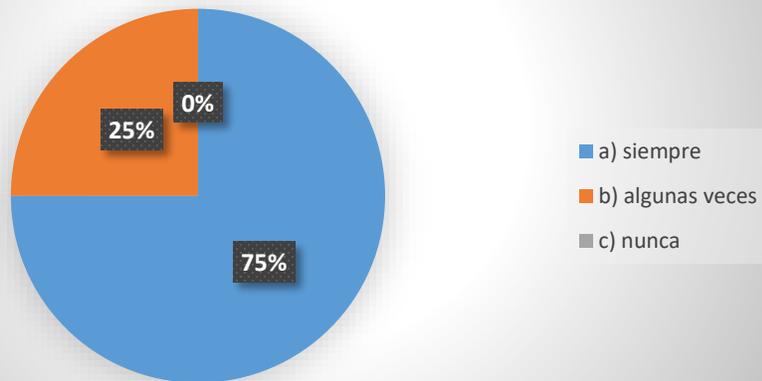
El 100% de docentes algunas veces los estudiantes contestan de forma adecuada en las clases.

1.- ¿Recibes un trato respetuoso de parte del docente?



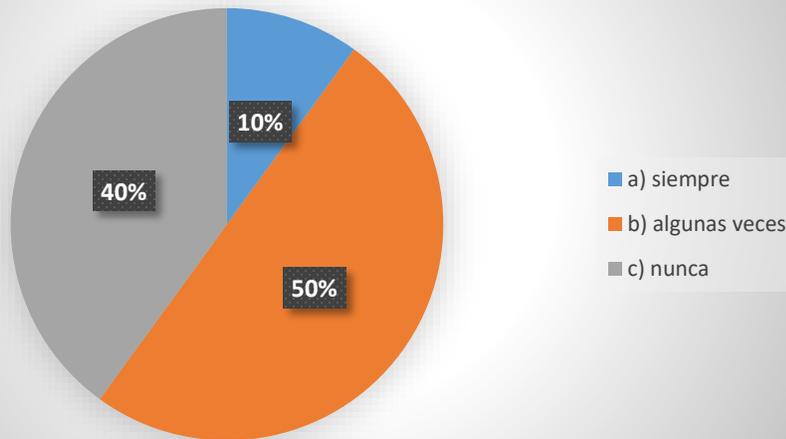
El 60% de los alumnos algunas veces reciben un trato respetuoso por parte del docente

2.- ¿El docente fomentan la práctica de valores durante las clases?



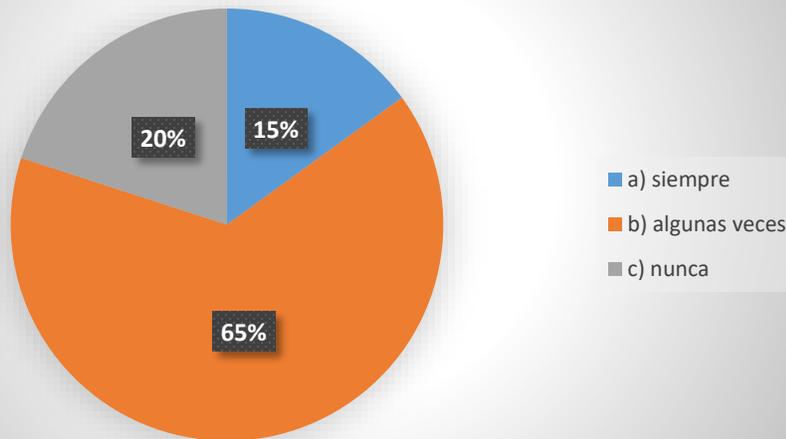
El 75% de los alumnos refiere que el docente siempre fomenta la práctica de valores en las clases

3.- ¿El maestro te presta atención?



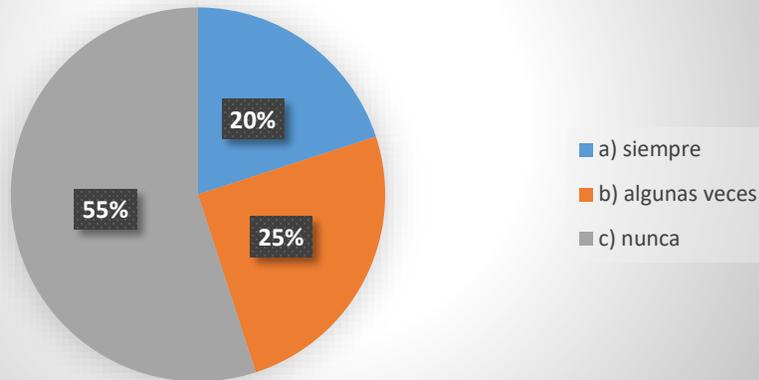
El 50% de los alumnos respondió que algunas veces su docente le presta atención

4.- ¿Tu maestro resuelve tus dudas?



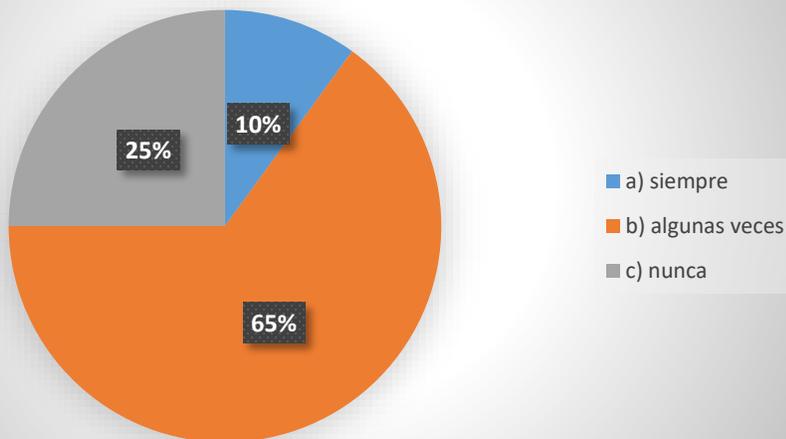
El 65% de los alumnos refieren que algunas veces su maestro resuelve sus dudas

5.- ¿Cuando tienes alguna queja acudes a tu maestro?



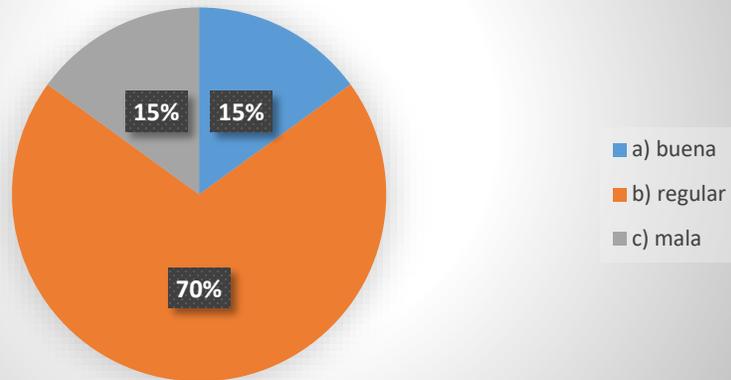
El 55% de los alumnos mencionó que nunca acude a su maestro cuando tiene una queja, mientras que el 25% algunas veces

6.- ¿Confías en tu maestro?



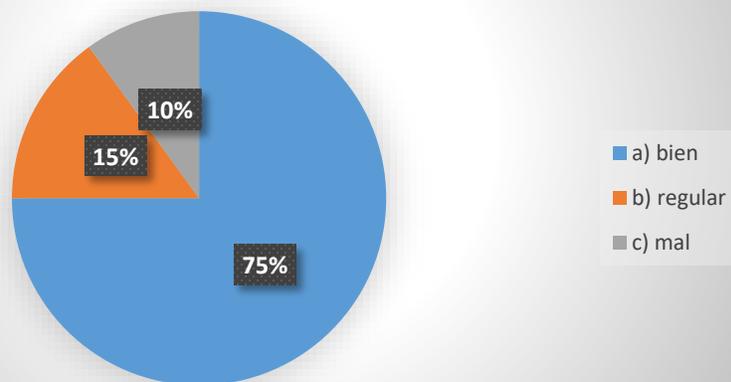
El 65% de los alumnos mencionó que algunas veces confía en su maestro, el 10% siempre y el 25% nunca

7.- Cómo es la convivencia en tu salón



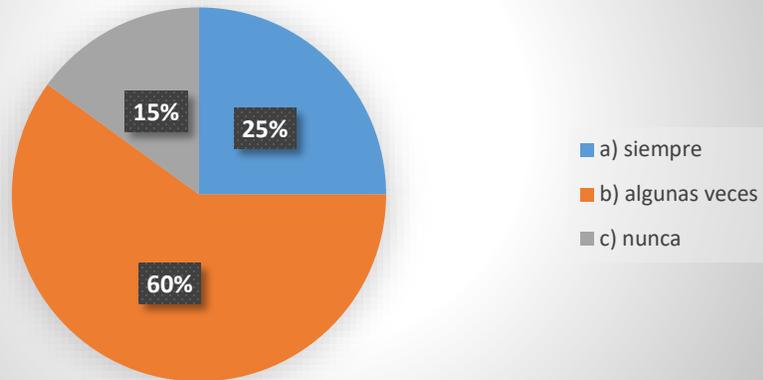
El 70% de los alumnos afirmó que la convivencia en su salón es regular, el 15% dijo que era buena, mientras que el otro 15% señaló que la convivencia es mala

8.- ¿cómo te llevas con tus compañeros?



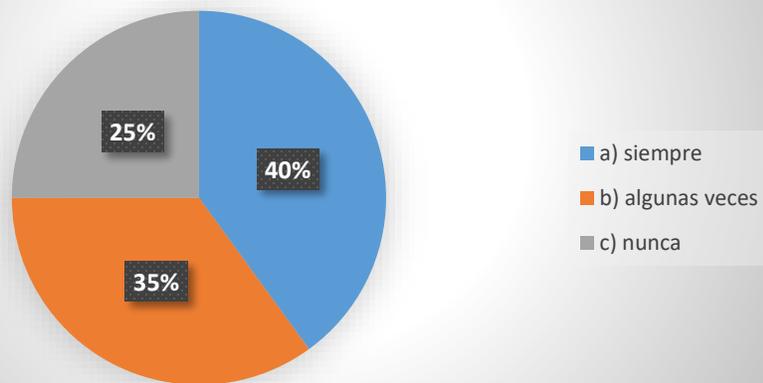
El 75 % de los alumnos testificó que se lleva bien con sus compañeros

9.- ¿Dentro del aula hay respeto entre tus compañeritos?



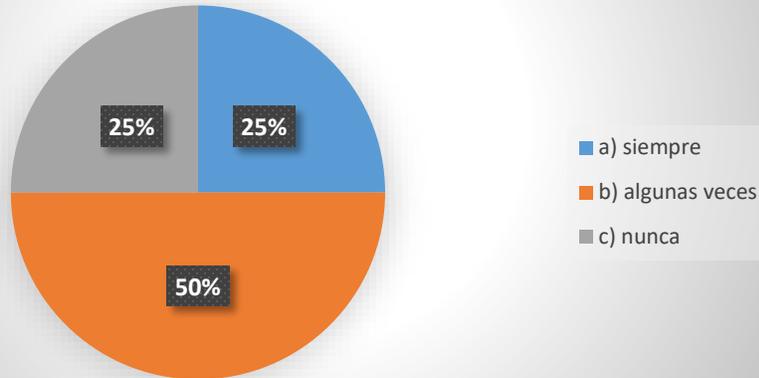
El 60% señaló que algunas veces hay respeto entre sus compañeros

10.- ¿El compañeritos atiende con interés tus dudas o inquietudes?



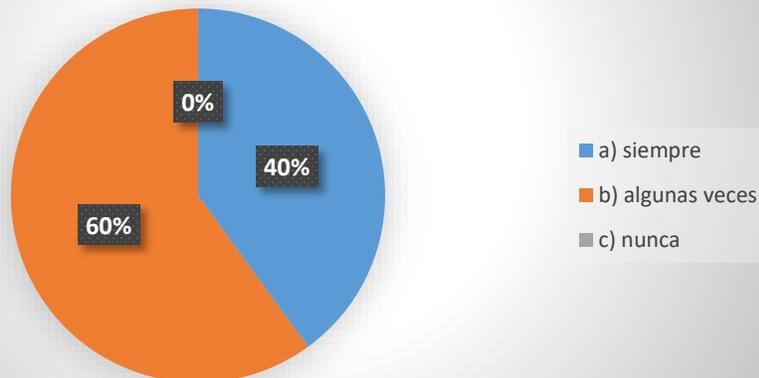
El 35% señaló que algunas veces sus compañeros atienden sus dudas, el 40% siempre y le 25% nunca

11.- Existe buen ambiente escolar entre los alumnos y el profesor



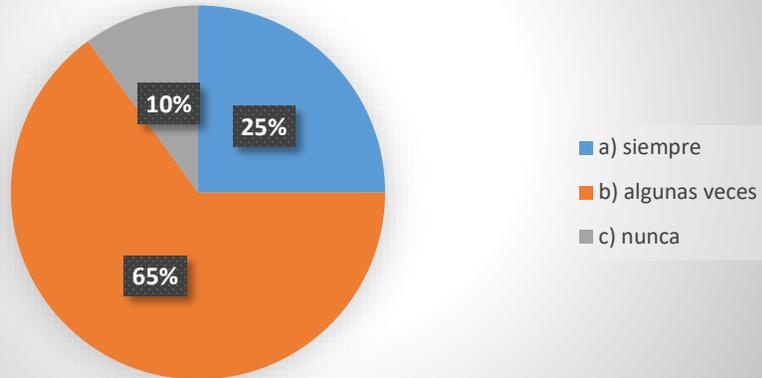
El 50% señala que algunas veces existe buen ambiente escolar entre los alumnos y el profesor, el 25% siempre y el resto 25% nunca

12. Los estudiantes respetan las normas



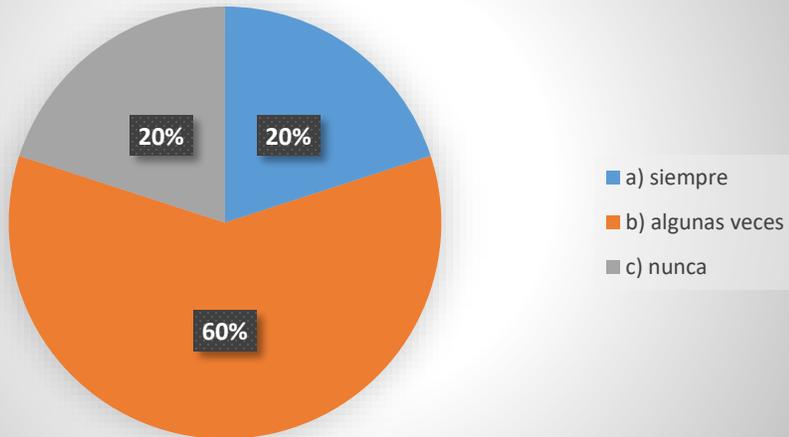
El 60% de los alumnos algunas veces respetan las normas, el 40% siempre

13. Los alumnos se respetan entre ellos.



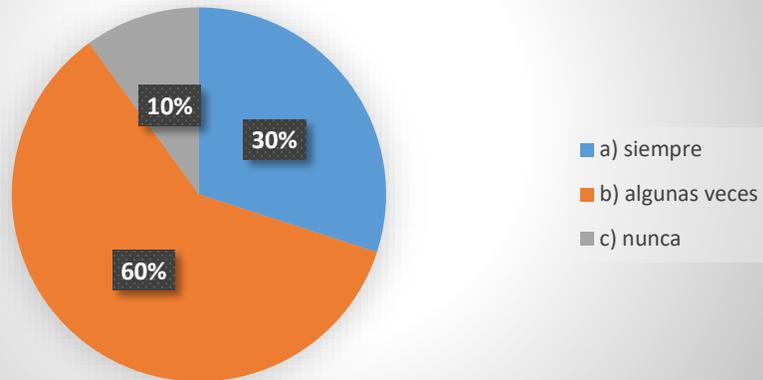
El 65% de los alumnos algunas veces se respetan entre ellos

14. se sienten motivados en el aula.



El 60% menciona que algunas veces se sienten motivados en el aula

15. El docente explica claramente las clases



El 60% de los alumnos refiere que algunas veces el docente explica claramente las clases

CONCLUSIONES

Con los resultados arrojados en el capítulo IV nos damos cuenta que el trabajo de los docentes es arduo. La comunicación asertiva de los estudiantes de la escuela telesecundaria Frida Kahlo es de nivel regular en cuanto a la comunicación asertiva, y viceversa los alumnos el promedio general fue que algunas veces se comunican asertivamente con sus docentes, la mayoría no le tiene confianza a su docente de acercarse por alguna duda o inconformidad dentro del aula.

La comunicación asertiva como una herramienta facilitadora de las relaciones sociales, es un asunto poco trabajado en la escuela. Los docentes normalmente no generan relaciones de empatía con sus alumnos, les cuesta controlar sus emociones ante situaciones difíciles, así como tienen dificultades para expresar sus sentimientos, por lo que desarrollan serios problemas para establecer un canal adecuado en donde el mensaje emocional llegue en forma correcta y sea percibido por la otra persona de manera que surta efecto, y no que la emisión del mensaje emocional sea inadecuada, y entonces esta repercute en la otra persona de manera negativa desencadenando un efecto de desconcierto y desconfianza pues ésta recibe dos mensajes contradictorios, valorados por la intuición. Esto último es entonces lo que suele suceder con frecuencia en el acto educativo, generando a los alumnos situaciones de desconfianza e inseguridad.

Para efectos de la investigación se toma en primera instancia la comunicación como elemento fundamental e innato en cada uno de los seres humanos el cual nos permite conocer el mundo desde visiones y percepciones diferentes. Es importante entender que la asertividad es un elemento que en el proceso de comunicación es de vital importancia, (no solamente para tomarlo en el campo educativo) sino también en las relaciones que construimos día a día con el otro. Ya que de ella se derivan factores importantes como tener la habilidad para expresar sentimientos y emociones de una manera adecuada sin intentar agredir al otro y sentando un punto de vista o una opinión. También desarrolla en cada uno de nosotros la autonomía, el respeto y el trabajo colaborativo. Además de darle un sentido armonioso a lo que vemos y entendemos de la relación con el entorno y con el otro.

Al plantearse el objetivo principal de la investigación, surgieron elementos importantes que hacen parte en la innovación y de esas estrategias pedagógicas que buscan desde la

asertividad plantearse mecanismos para desarrollar en el aula esas habilidades y procesos en los niños y niñas de forma efectiva en la que la relación del niño con su par generara para el clima del aula un ambiente propicio para tener una orientación de procesos de forma adecuada.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda capacitar a los docentes sobre la importancia de la comunicación asertiva en el aula, siendo este el modelo de inspiración y vigilante de que la comunicación entre alumnos sea asertiva.

2. Se recomienda que los docentes hagan talleres sobre conocimiento y práctica de la comunicación asertiva, destacando que esta se da involuntariamente y que de no hacerlo es desconcertante o agresiva con consecuencias antisociales.

3. Respecto a la convivencia escolar, y consecuente con las recomendaciones anteriores, desarrollar indicadores de convivencia no solo para este fin, sino para mejorar todos los aspectos de los objetivos académicos, dado de que, en un ambiente de convivencia, se enriquece el aprendizaje colaborativo cooperativo.

4.- Es necesario que los docentes sean socialmente emocionales y dejen entrever de la misma manera esa particularidad que los hace humanos, y brinden afecto a sus alumnos, emitan mensajes de apoyo y de aliento, fortalezcan la seguridad, den oportunidades de cambio, no utilicen el “no” como medida correctiva y valoren cada proceso y esfuerzo de los alumnos de acuerdo a sus posibilidades.

5.- Es de suma importancia que los docentes comiencen a fijarse en sus niveles de comunicación; en las palabras que utilizan, en los tonos de su voz, y en la expresión corporal y facial, que son elementos aportantes al proceso educativo y que suelen ser determinantes de las formas en las que aprenden nuestros alumnos de acuerdo a sus estilos de aprendizaje.

6.- Comenzar a pensar en las Dificultades de Aprendizaje de los alumnos, como un asunto que debe priorizarse desde la relación emocional (La emocionalidad y la reciprocidad de la

misma, es un aspecto fundamental para el fortalecimiento de las relaciones sociales, y para la comprensión de las necesidades y carencias del otro) y desde las formas de comunicación que emplea el docente en su práctica pedagógica.

7.- Se hace necesario que los maestros transformen la figura de autoridad que poseen y dejen de percibirse como transmisores del conocimiento y pasen a una figura de guía, de acompañante y mediador de un proceso supremo en el desarrollo de cada sujeto, apuntando a sus necesidades culturales, ideológicas, cognitivas, emocionales, y comunicativas.

8.- Lo ideal es que los maestros comprendan que cuando se tiene un vínculo con los niños, y cuando se perciben las normas como bases para la convivencia, las actuaciones se modifican y los lazos afectivos entre maestro y alumno se afianza a tal manera que se cualifica el proceso de enseñanza- aprendizaje y la relación maestro- alumno.

BIBLIOGRAFÍA

- Alzazar, M. y Bouzas, A. (1998) Las aportaciones mexicanas a la Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología. México.
- Ayala, M. Lozano, A. (2010). Estilos de aprendizaje y comunicación en la educación a distancia. Revista Estilos de aprendizaje. 5(5). 1-21. Recuperado de: http://www.ruv.itesm.mx/convenio/catedra/recursos/material/re_20.pdf
- Bisquerra, R. (Coord.). 1998. Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Barcelona: Praxis. (citado por Vásquez de la Hoz)
- Beverly, Hare (2003). Sea Asertivo. La habilidad directiva clave para comunicarse eficazmente. Gestión 2000 S. A., Barcelona
- Buitrago, M. P. Sanabria, J. E (2013) La Cultura organizacional en las instituciones educativas a través de la evaluación de su sistema de comunicación interna. [Tesis de Grado Especialización]. Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá.
- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. Consultado en línea: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf
- Domínguez Martínez, S. (2010) La Educación, cosa de dos: La escuela y la familia. Revista Digital para profesionales de la enseñanza. 8(). 1-15. Recuperado de: http://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4440/laeducaci oncosadedoslaescuelaylafamilia.pdf
- Elizondo Torres Magdalena (2003). Asertividad y Escucha activa en el Ámbito Académico. (Libro en línea). Progreso México.
- Caballo, V. (2005). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Siglo Veintiuno de España, España.
- Carreño, C y Hernández, J. (2013). Comunicación asertiva en los docentes para minimizar las conductas disruptivas. [Tesis de Grado]. Universidad de los Andes, San Cristóbal, Venezuela.
- Delors, J. (1991). La educación encierra un tesoro. Informe a la Unesco de la comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI. Ediciones UNESCO. 1991.
- García-Rincón de Castro, C. (2010). La asertividad como herramienta comunicativa y de desarrollo personal.

Lozano, A. (2005). El éxito en la enseñanza, aspectos didácticos de las facetas del profesor. Ed. Trillas. Distrito Federal, México.

Plan Nacional de Educación. Disponible en:
www.oei.es › quipu › mexico › Plan educ 2001 2006

Puchol, Luis (2010). Libro de las habilidades directivas. Díaz de Santos, S. A., Madrid (Libro en línea).

Reyes, E; García, S; (2015). Convivencia con conflicto y sin violencia en la escuela: la prevención como estrategia de paz. Ra Ximhai, 11() 19-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4613940100>

Roa, M. (2014). Manual para alumno y alumna; Cómo fomentar en nuestro hijos e hijas habilidades sociales, de comunicación, asertividad y autoestima como herramientas frente a la presión de grupo. CEAPA, Madrid.

Sánchez, K y Ospina, Y. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. Colección académica de Ciencias Sociales. Universidad pontificia Bolivariana.

Santander, S. Zubarew, T. Santelices, L. Argollo P. Cerda, J y Bórquez M. (2008). Influencia de la familia como factor protector de conductas de riesgo en escolares chilenos. Revista médica de Chile, 136(3), 317-324. Recuperado de:
0020http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S003498872008000300006&script=sci_a_rtext

ANEXOS

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
1.- Al hablar gesticulo y vocalizo las palabras	a) siempre	1	33.33
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
2.- Cuando converso con un estudiante mantengo el contacto visual	a) siempre	1	33.33
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
3.- Utilizo matices de los tonos de voz en la comunicación con los estudiantes:	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	3	100
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
4.- Para dialogar con un estudiante procuro estar a la misma altura	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	1	33.33
	TOTAL	3	100
5.- Utilizo un lenguaje sencillo para mis estudiantes	a) siempre	2	66.66
	b) algunas veces	1	33.33
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
6.- Me inclino al nivel del pupitre del estudiante para apoyar en las tareas	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	1	33.33
	TOTAL	3	100
7.- Leo cuentos otorgando vida a los personajes con la voz	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	3	100
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
8.- Considero mi rostro es expresivo	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	3	100
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
9.- Utilizo gestos (faciales, manuales) para acompañar mis mensajes	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	1	33.33
	TOTAL	3	100
10.- Controlo el orden de la clase con mi voz	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	2	66.66

	c) nunca	1	33.33
	TOTAL	3	100
11.- Si doy un discurso logro mantener la atención del auditorio	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	3	100
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
12.- Utilizo frases de cortesía para establecer comunicación con mis estudiantes (por favor, disculpe usted, fuera tan gentil, con su permiso)	a) siempre	1	33.33
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
13.- En clase utilizo ejemplos de la experiencia o realidad del estudiante	a) siempre	1	33.33
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
14.- Durante la clase me movilizo entre los escritorios	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	1	33.33
	TOTAL	3	100
15.- Con mis estudiantes uso frases cortas pero completas (sujeto, verbo, predicado)	a) siempre	1	33.33
	b) algunas veces	1	33.33
	c) nunca	1	33.33
	TOTAL	3	100
16.- Uso la objetividad en la comunicación con mis estudiantes	a) siempre	1	33.33
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
17.- Mi comunicación verbal es pausada.	a) siempre	1	33.33
	b) algunas veces	1	33.33
	c) nunca	1	33.33
	TOTAL	3	100
18.- La comunicación con mis estudiantes se desarrolla con cercanía física en el espacio de aula	a) siempre	1	33.33
	b) algunas veces	1	33.33
	c) nunca	1	33.33
	TOTAL	3	100
19.- Busco el contacto visual con mis estudiantes	a) siempre	1	33.33
	b) algunas veces	1	33.33
	c) nunca	1	33.33
	TOTAL	3	100
20.- Mi voz provoca la intención al mensaje.	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	1	33.33

	TOTAL	3	100
21.- Con mi voz transmito emociones	a) siempre	1	33.33
	b) algunas veces	2	66.66
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100
22.- Los estudiantes contestan de forma adecuada en las clases.	a) siempre	0	0
	b) algunas veces	3	100
	c) nunca	0	0
	TOTAL	3	100

TABLA 2. ALUMNOS

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
1.- ¿Recibes un trato respetuoso de parte del docente?	a) siempre	8	40
	b) algunas veces	12	60
	c) nunca	0	0
	TOTAL	20	100
2.- ¿El docente fomentan la práctica de valores durante las clases?	a) siempre	15	75
	b) algunas veces	5	25
	c) nunca	0	0
	TOTAL	20	100
3.- ¿El maestro te presta atención?	a) siempre	2	10
	b) algunas veces	10	50
	c) nunca	8	40
	TOTAL	20	100
4.- ¿Tu maestro resuelve tus dudas?	a) siempre	3	15
	b) algunas veces	13	65
	c) nunca	4	20
	TOTAL	20	100
5.- ¿Cuando tienes alguna queja acudes a tu maestro?	a) siempre	4	20
	b) algunas veces	5	25
	c) nunca	11	55
	TOTAL	20	100
6.- ¿Confías en tu maestro?	a) siempre	2	10
	b) algunas veces	13	65

	c) nunca	5	25
	TOTAL	20	100
7.- Cómo es la convivencia en tu salón	a) buena	3	15
	b) regular	14	70
	c) mala	3	15
	TOTAL	20	100
8.- ¿cómo te llevas con tus compañeros?	a) bien	15	75
	b) regular	3	15
	c) mal	2	10
	TOTAL	20	100
9.- ¿Dentro del aula hay respeto entre tus compañeritos?	a) siempre	5	25
	b) algunas veces	12	60
	c) nunca	3	15
	TOTAL	20	100
10.- ¿El compañeritos atiende con interés tus dudas o inquietudes?	a) siempre	8	40
	b) algunas veces	7	35
	c) nunca	5	25
	TOTAL	20	100
11.- Existe buen ambiente escolar entre los alumnos y el profesor	a) siempre	5	25
	b) algunas veces	10	50
	c) nunca	5	25
	TOTAL	20	100
12. Los estudiantes respetan las normas.	a) siempre	8	40
	b) algunas veces	12	60
	c) nunca	0	0
	TOTAL	20	100
13. Los alumnos se respetan entre ellos.	a) siempre	5	25
	b) algunas veces	13	65
	c) nunca	2	10
	TOTAL	20	100
14. se sienten motivados en el aula.	a) siempre	4	20
	b) algunas veces	12	60
	c) nunca	4	20
	TOTAL	20	100
15. El docente explica claramente las clases	a) siempre	6	30
	b) algunas veces	12	60
	c) nunca	2	10
	TOTAL	20	100

