

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
NÚCLEO BARCELONA



LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR  
LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
EN LOS DOCENTES

**Tutor:**

Lcdo. Ángel Agelvis

**Autores:**

Aguilarte, Imarvis C.I. 8.286.127

Calcurián, Ivi C.I. 10.118.042

Ramírez, Yonny C.I. 14.764. 553

Barcelona, Noviembre del 2010.



Universidad Central de Venezuela  
 Facultad de Humanidades y Educación  
 Escuela de Educación  
 Coordinación Académica

## DEFENSA DE TRABAJOS DE LICENCIATURA VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado por el Consejo de la Escuela de Educación en su sesión 1415 de fecha 27/10/10, para evaluar el Trabajo de Licenciatura presentado por, Imarvis Aguilarte, C.I. 8.286.127, Ivi Calcurián, C.I. 10.118.042, Yonny Ramirez, C.I. 14.764.553, bajo el título, "LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES", dejan constancia de lo siguiente:

- Hoy 22-11-10, nos reunimos en la sede de la Escuela de Educación para que su(s) autor(es) lo defendiera(n) en forma pública.
- Culminada la Defensa Pública referido Trabajo de Licenciatura, conforme a lo dispuesto en el Art 14 del "Reglamento de Trabajos de Licenciatura de las Escuelas de Facultad de Humanidades y Educación" adoptando como criterios para otorgar la clasificación rigurosidad en el razonamiento, coherencia en la exposición, claridad y pertinencia en los procesos metodológicos empleados, adecuación del sustento teórico, así como la calidad de la exposición oral y de las respuestas dadas a las preguntas formuladas por el jurado, acordamos calificarlo como:

APLAZADO  APROBADO  otorgándole la mención

SUFICIENTE  DISTINGUIDO  SOBRESALIENTE

3. Las razones que justifican la calificación otorgada son las siguientes:

*La investigación constituye una propuesta viable y relevante para mejorar la comunicación interpersonal entre docentes y alumnos.  
 excelente defensa y presentación.  
 excelente sustentación del trabajo coherencia entre todos sus elementos.*

*Yajaira Agostini*  
 Prof.(a) YAJAIRA AGOSTINI

*Juanita Castillo*  
 Prof.(a) JUANITA CASTILLO



*Angel Agelvis*  
 Tutor(a) Prof.(a) ANGEL AGELVIS

23/11/10

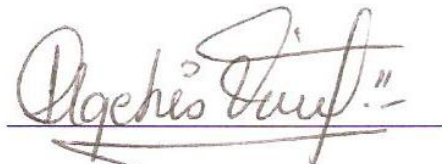
TIV  
 N  
 JRL  
 JRS  
 M  
 LL

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**Facultad de Humanidades y Educación**  
**Escuela de Educación**

**APROBACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Profesor Ángel Agelvis, de la Universidad Central de Venezuela, adscrito a la Escuela de Educación, en mi carácter de tutor del Trabajo de Grado titulado: **LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES**, realizado por los ciudadanos Aguilarte Imarvis, C.I: 8.286.127, Calcurián Ivi, C.I: 10.118.042, Ramírez Yonny, C.I: 14.764.553. Manifiesto que he revisado en su totalidad la versión definitiva de los ejemplares de este trabajo y certifico que se le incorporaron las observaciones y modificaciones indicadas por el jurado evaluador.

En Barcelona a los veinticinco días del mes de Noviembre de 2010.



Prof.(a).  
C.I. 8317437

## *AGRADECIMIENTO*

*Doy gracias a Dios por la bendición de darme la vida y así lograr cumplir sus propósitos eternos en mi existencia. Cada día que pasa es una oportunidad dada para glorificarle y amarle en todo mi estilo de vida.*

*Al profesor Ángel Agelvis, por su profesionalismo y amistad en todo el desarrollo de elaboración del trabajo de grado. Personas como usted necesita el mundo. Se le aprecia mucho y todos mis mejores deseos para su vida y familia.*

*A la profesora Mari Leal por ser amiga y compañera, quien estuvo siempre presta en ayudarme y asesorarme en mis actividades de la Universidad. Eres especial.*

*Agradezco a mi esposa por su amor incondicional y por su presta disposición de apoyarme en todos mis estudios y animarme en los momentos difíciles y desánimos. Gracias mi vida.*

*A mis amigos y hermanos quienes creyeron en mí y estuvieron prestos en facilitarme material bibliográfico en mis estudios.*

*A todo el personal administrativo, docente y obrero del centro regional EUS-Bna, por su amistad y colaboración en mi formación académica, gracias a todos.*

*Yonny Ramírez*

## *AGRADECIMIENTO*

*Ante todo doy gracias a Dios, que me dio la fortaleza para continuar con mis estudios a pesar de las contrariedades.*

*Gracias a nuestro tutor Lcdo. Ángel Agelvis quién en todo momento estuvo dispuesto y abierto para brindarnos sus orientaciones.*

*Gracias a mi esposo Carlos Guaregua y a mis hijas: Abril y Karleivi, por que en muchas ocasiones los descuide. Doy gracias a mi princesita Nahiara quien también colaboró portándose bien cuando estaba dentro de mi vientre y ahora fuera de él, para que su mamita lograra culminar la meta que se fijo. Gracias a mi bella familia.*

*Gracias a mis padres, a mis tías: Ingrid Morales y Betty Morales que siempre tuvieron para mí una palabra de aliento y de estímulo.*

*Gracias a mi amigo Francisco Hernández por todo su apoyo académico durante mi carrera, siempre dispuesto a brindarme su ayuda incondicional, a mi gran amigo gracias...*

*Gracias a mi amiga María Hernández quien fue mi compañera inseparable e incondicional durante todo mi carrera.*

*Gracias a mi amigo y compañero de clases y de tesis Yonny Ramírez quien recorrió conmigo parte de mi carrera y llegamos a conformar un buen equipo de trabajo y a consolidar una bonita amistad. Y con esta frase que no olvidaré “Tranquila mi amiga lo vamos a lograr”...*

*Gracias a mis compañeros y parte del personal de mi querida U.C.V., con los cuales compartí a lo largo de mi carrera: José G. China, Luisana Ordaz, Jesús Ochoa, mi amiga Leonarda Tinoco, Mariflor González, Glenda Castellanos, el Sr. Sergio, Alicia y el Sr. Alí,*

*Gracias a todos mis profesores, ya que de cada uno de ellos obtuve un aprendizaje para mi carrera y para mi vida personal.*

*Ivi Calcurián*

## *AGRADECIMIENTO*

*A Dios mi ayudador, quien me corona de favores y misericordia, sin El no hubiese sido posible lograr ésta meta.*

*Al profesor Ángel Agelvis por aceptar ser nuestro tutor, por brindarnos su apoyo, tiempo y dedicación, gracias por sus sabios consejos que nos guiaron e hicieron posible este logro. Mil bendiciones para usted.*

*A mis compañeros: Yonny Ramírez e Ivi Calcurián por su ayuda incondicional, constancia y actitud, por la organización y transcripción de este proyecto, por luchar en el momento de la dificultad, gracias amigos que Dios Bendiga sus vidas y sus familias.*

*A mi esposo y mis hijos, a mis padres, a mis hermanas y hermanos, gracias porque ustedes me impulsaron a seguir adelante.*

*A todas aquellas personas e instituciones que de una u otra forma aportaron su ayuda incondicional para el desarrollo y culminación de este trabajo.*

*Imarvis Aquilarte*

## DEDICATORIA

*A mis padres Ángel Rafael y a María Marcano quienes sembraron en mí desde muy niño el amor por la escuela y por la formación académica.*

*A mi esposa Milena Tirado por su confianza, su apoyo, y ayuda en el cumplimiento de mis deberes como estudiante.*

*A mis hermanos y familiares que sumaron fuerza en mí para seguir adelante y que siempre estuvieron pendiente por el desarrollo de mi carrera.*

*A todos mis amigos por ser quienes han estado en los momentos más difíciles de mi vida y aportado un granito de arena en todo el proceso de mi formación académica.*

*Yonny Ramírez*



## DEDICATORIA

*A Dios todopoderoso por darme la fortaleza para cumplir con la meta que me propuse.*

*A mi esposo, y a mis hijas: Abril, Karleivi y mi chiquita Nahara quienes son mi vida entera les dedico este logro.*

*A mi hermana Ivoeth Calcurián que aunque se encuentra fuera del país, siempre recibí de ella apoyo estímulo y fuerzas para no decaer.*

*Ivi Calcurián*

## DEDICATORIA

*A mi Dios todopoderoso, el Dios de paz (Shalom), el altísimo (Elyon) por haberme dado la fuerza, el valor y la valentía de seguir en esta carrera. El dueño de la sabiduría y la inteligencia, quien me la dio a lo largo de todo este transitar, un camino donde hubo dificultades, preocupaciones y obstáculos, pero con su ayuda pude superarlos.*

*A mis padres, por su ayuda y apoyo en los momentos cuando más lo necesite, gracias mamá este triunfo también es suyo. Dios les Bendiga.*

*A mi esposo por su ayuda, comprensión y apoyo, gracias por tu tolerancia en los momentos más difíciles, ya que no es fácil cumplir con el rol de madre, esposa y de estudiante. Gracias mi amor este logro también es tuyo. Dios te Bendiga.*

*A mis hijos Dorimar, Alfred y Carlitos, hijos amados a ustedes y por ustedes es este triunfo. Mamita gracias porque a tu corta edad supiste cumplir cuando tu mamá no estaba, quiero decirte que la lucha y la constancia te hacen vencedora y así podrás lograr todas tus metas. Dios les Bendiga mis niños.*

*A mis hermanas y hermanos, dedico este triunfo, gracias por su apoyo incondicional, quiero decirles que por fin se les gradúa otra hermana, y que para estudiar no hay edad, pueden lograr sus metas siempre que se lo propongan. Dios les Bendiga.*

*A mis sobrinos y sobrinas, sigan adelante luchando por alcanzar sus metas, porque si se puede, tomen el ejemplo y sepan que todos los logros en la vida se deben a la dedicación y la constancia.*

*Imarvis Aguilarte*

## INDICE GENERAL

|                                                                  | <b>Pág.</b> |
|------------------------------------------------------------------|-------------|
| Agradecimiento                                                   | IV          |
| Dedicatoria                                                      | VIII        |
| Lista de diagramas                                               | XIV         |
| Lista de cuadros                                                 | XV          |
| Lista de gráficos                                                | XVIII       |
| Resumen                                                          | XXI         |
| Introducción                                                     | 23          |
| <b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA</b>                                    | <b>26</b>   |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA                                   | 27          |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN                            | 30          |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN                                | 32          |
| 1.3.1 General                                                    | 32          |
| 1.3.2. Específicos                                               | 33          |
| <b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>                                 | <b>34</b>   |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN                             | 35          |
| 2.2 BASES TEÓRICAS                                               | 39          |
| 2.2.1 Teoría humanista de Carl Rogers (1981)                     | 39          |
| 2.2.2 Teoría del Aprendizaje significativo de Ausubel, D. (1983) | 41          |
| 2.2.3 Teoría del Aprendizaje de Bandura, A. (1980)               | 44          |
| 2.2.4 El Neoconductismo de Skinner, F. (1952)                    | 45          |
| 2.2.5 Teoría de la comunicación Shramm W. (1963)                 | 46          |
| 2.3 ELEMENTOS CONCEPTUALES                                       | 47          |
| 2.3.1 Historia de la Comunicación Humana                         | 47          |
| 2.3.2 Definición de Comunicación                                 | 51          |
| 2.3.3 Importancia de la comunicación                             | 58          |
| 2.3.4 Factores en el proceso de la comunicación                  | 60          |
|                                                                  | XI          |

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| 2.3.5 Niveles de la comunicación                      | 84  |
| 2.3.6 Axiomas de la comunicación                      | 95  |
| 2.3.7 Barreras de la comunicación                     | 97  |
| 2.3.8 Modelos de la comunicación                      | 103 |
| 2.3.9 La Comunicación asertiva                        | 111 |
| 2.3.10 Componentes de la conducta asertiva            | 114 |
| 2.3.11 Formas de la conducta asertiva                 | 115 |
| 2.3.12 Características de la asertividad              | 118 |
| 2.3.13 Causas de la comunicación no asertiva          | 121 |
| 2.3.14 Ventajas de la conducta asertiva               | 125 |
| 2.3.15 Modelo Didáctico                               | 127 |
| 2.3.16 Etapas en la producción del modelo didáctico   | 130 |
| 2.3.17 Relación del modelo con el diseño de Dorrego   | 139 |
| 2.4. BASES LEGALES                                    | 140 |
| 2.5. GLOSARIO                                         | 145 |
| <b>CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>               | 149 |
| 3.1.1 Tipo de investigación                           | 150 |
| 3.1.2 Población                                       | 151 |
| 3.1.3 Muestra                                         | 151 |
| 3.2.0 Técnicas de recolección de datos                | 149 |
| 3.2.1 Técnicas                                        | 149 |
| 3.2.1.1 Observación                                   | 149 |
| 3.2.1.2 Encuesta                                      | 150 |
| 3.2.2 Instrumentos                                    | 151 |
| 3.2.2.1 Lista de Cotejo                               | 151 |
| 3.2.2.2 Cuestionario                                  | 152 |
| 3.2.3 Validez y Confiabilidad                         | 152 |
| 3.4 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos | 153 |

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| 3.5 Operacionalización de variables                          | 154 |
| <b>CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> | 157 |
| Presentación y análisis de los resultados                    | 158 |
| <b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>             | 225 |
| 5.1 Conclusiones                                             | 226 |
| 5.2 Recomendaciones                                          | 228 |
| <b>CAPITULO VI LA PROPUESTA</b>                              | 229 |
| 6.1 Presentación                                             | 230 |
| 6.2 Justificación                                            | 232 |
| 6.3 Objetivos de la propuesta                                | 234 |
| 6.3.1 Objetivo General                                       | 234 |
| 6.3.1 Objetivo Específico                                    | 234 |
| 6.4 Fundamentación teóricas del Módulo instruccional         | 234 |
| 6.5 Modelo Didáctico seleccionado                            | 236 |
| 6.6 Características generales del Módulo instruccional       | 239 |
| 6.7 Validación del modelo didáctico propuesto                | 297 |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                            | 299 |
| <b>ANEXOS</b>                                                | 303 |

## LISTA DE DIAGRAMAS

|                                                               | <b>Pág.</b> |
|---------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>DIAGRAMA</b>                                               |             |
| 1 Sistema de creencias según Rokeach                          | 72          |
| 2 Factores en el proceso de la comunicación según Márquez, B. | 81          |
| 3 Niveles de comunicación según E. Santoro                    | 83          |
| 4 Modelo cónico reticular según Ruesh y Baterom               | 84          |
| 5 Modelo de Shannon y Wlaver                                  | 102         |
| 6 Modelo de Sharamm                                           | 104         |
| 7 Modelo Semiótico de Umberto Eco                             | 106         |
| 8 Modelo Sociosemiótico de Rodrigo                            | 107         |

## LISTA DE CUADROS

|                                                                                          | <b>Pág.</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>CUADRO</b>                                                                            |             |
| 1 Estilo de comportamiento según Satir, V.                                               | 109         |
| 2 Metodología en el Diseño Instruccional de Dorrego, E.                                  | 136         |
| 3 Cuadro de Operacionalización de variables                                              | 155         |
| 4 Cuadro de lista de cotejo aplicado a los docentes                                      | 159         |
| 5 Sexo de los docentes                                                                   | 162         |
| 6 Edad de los docentes                                                                   | 164         |
| 7 Nivel Académico                                                                        | 166         |
| 8 ¿Estudia en la actualidad?                                                             | 168         |
| 9 Años de servicio                                                                       | 170         |
| 10 ¿De qué manera interactúa con sus estudiantes?                                        | 172         |
| 11 ¿De qué manera escucha a sus estudiantes cuando le hablan?                            | 174         |
| 12 ¿Cómo manifiesta su empatía con sus alumnos en el aula de clase?                      | 176         |
| 13 ¿De qué manera mantiene el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes?            | 178         |
| 14 ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus alumnos por irregularidades entre ellos? | 180         |
| 15 ¿Cuáles de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes?    | 182         |
| 16 ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus alumnos?                              | 184         |
| 17 Usted motiva a sus alumnos a utilizar las normas de cortesía y del                    | 186         |

buen hablante a través de.

|    |                                                                                                                              |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 17 | ¿Usted interactúa con sus alumnos al inicio y cierre de cada clase?                                                          | 188 |
| 18 | Entre las siguientes estrategias para la comunicación con sus alumnos, ¿Cuál aplica usted?                                   | 190 |
| 19 | ¿Usted ha participado en talleres sobre la asertividad en las relaciones personales?                                         | 192 |
| 20 | ¿Qué edad tienes?                                                                                                            | 194 |
| 21 | ¿De qué sexo eres?                                                                                                           | 196 |
| 22 | La maestra te recibe y despide de la siguiente manera:                                                                       | 198 |
| 23 | Te sientes incentivado al cumplimiento de las normas de cortesía por medio de:                                               | 200 |
| 24 | ¿De qué manera su maestra promociona un ambiente de cordialidad en clase?                                                    | 202 |
| 25 | ¿Cuándo existe un problema en el aula de clase ¿Cuál de las siguientes acciones aplica la maestra?                           | 204 |
| 26 | ¿De qué forma su maestra promueve el cumplimiento de las tareas o asignaciones?                                              | 206 |
| 27 | Cuando la maestra se comunica con ustedes ¿Qué tono de voz utiliza?                                                          | 208 |
| 28 | ¿Cuáles de las siguientes estrategias de grupo utiliza su maestra para incentivar el proceso de enseñanza y aprendizaje?     | 210 |
| 29 | ¿La maestra utiliza los abrazos, besos, conversaciones amistosas como demostración de cariño en el transcurso de las clases? | 212 |
| 30 | ¿Qué tipo de experiencias cotidianas utiliza la maestra para ejemplificar los contenidos en clase?                           | 214 |



- 31 ¿De qué forma la maestra se muestra interesada por ustedes en la escuela? 216
- 32 ¿La maestra promueve los valores de fraternidad y armonía dentro y fuera del aula? 218
- 33 Según su apreciación, señale el grado de importancia que usted le asigna a las relaciones interpersonales. 220
- 34 ¿En el salón de clases la docente promueve el respeto entre maestros y estudiantes? 222

## LISTA DE GRÁFICOS

|                                                                                                  | <b>Pág.</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>GRÁFICO</b>                                                                                   |             |
| 1 Sexo de los Docentes                                                                           | 162         |
| 2 Edad de los docentes                                                                           | 164         |
| 3 Nivel académico o profesional                                                                  | 166         |
| 4 ¿Actualmente estudia?                                                                          | 168         |
| 5 Años de servicio en educación                                                                  | 169         |
| 6 ¿De qué manera interactúa con sus estudiantes?                                                 | 171         |
| 7 ¿De qué manera escucha a sus estudiantes cuando le hablan?                                     | 173         |
| 8 ¿Cómo manifiesta su empatía con sus alumnos en el aula de clase?                               | 175         |
| 9 ¿De qué manera mantiene el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes?                     | 177         |
| 10 ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus alumnos por irregularidades entre ellos?         | 179         |
| 11 ¿Cuáles de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes?            | 181         |
| 12 ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus alumnos?                                      | 183         |
| 13 Usted motiva a sus alumnos a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de: | 185         |
| 14 ¿Usted interactúa con sus alumnos al inicio y cierre de cada clase?                           | 187         |
| 15 Entre las siguientes estrategias para la comunicación asertiva con                            | 189         |

sus alumnos, ¿Cuál aplica usted?

|    |                                                                                                                              |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 16 | ¿Usted ha participado en talleres sobre la asertividad en las relaciones personales?                                         | 191 |
| 17 | ¿Qué edad tienes?                                                                                                            | 193 |
| 18 | ¿De qué sexo eres?                                                                                                           | 195 |
| 19 | ¿La maestra te recibe y despide con cariño?                                                                                  | 197 |
| 20 | ¿A través de qué te sientes incentivado al cumplimiento de las normas de cortesía?                                           | 199 |
| 21 | ¿De qué manera su maestra promociona un ambiente de cordialidad en clase?                                                    | 201 |
| 22 | Cuando existe un problema en el aula de clase ¿Cuál de los siguientes aspectos aplica la maestra?                            | 203 |
| 23 | ¿De qué forma su maestra los motiva cuando cumplen con sus tareas o asignaciones?                                            | 205 |
| 24 | Cuando la maestra se comunica con ustedes ¿Qué tono de voz utiliza?                                                          | 207 |
| 25 | ¿Cuáles de las siguientes estrategias de grupo utiliza su maestra para incentivar el proceso de enseñanza y aprendizaje?     | 209 |
| 26 | ¿La maestra utiliza los abrazos, besos, conversaciones amistosas como demostración de cariño en el transcurso de las clases? | 211 |
| 27 | ¿Qué tipo de experiencias cotidianas utiliza la maestra para ejemplificar los contenidos en clase?                           | 213 |
| 28 | ¿De qué forma la maestra se muestra interesada por ustedes en la escuela?                                                    | 215 |
| 29 | ¿La maestra promueve los valores de fraternidad y armonía dentro y fuera del aula?                                           | 217 |
| 30 | Según su apreciación, señale el grado de importancia que usted le asigna a las relaciones interpersonales.                   | 219 |

31 ¿En el salón de clases la docente promueve el respeto entre maestros y estudiantes? 221

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA



**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR  
LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
EN LOS DOCENTES**

Tutor:  
Lcdo. Agelvis, Ángel

Autores:  
Ramírez, Yonny  
Calcurián, Ivi  
Aguilarte, Imarvis

**RESUMEN**

En esta investigación se abordó la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos del 6to grado, ya que la situación que se evidenció en la institución denota ciertas barreras comunicacionales por parte de los docentes hacia sus estudiantes de modo que las relaciones interpersonales y el desarrollo del alumno se ven afectados. Es por ello que, el objetivo de la investigación se enfocó en la propuesta de un módulo instruccional para aplicar correctivos a dicha problemática. Es así como este estudio quedó sustentado en la teoría Humanista de Rogers, C.(1999), quien plantea que el ser humano debe ser cada día mejor persona, en la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura, A.(1980), que aboga por el aprendizaje por imitación, la Teoría del Aprendizaje Significativo de David Ausubel. (1983), que sostiene que el aprendizaje se hace efectivo cuando se internaliza con nuevos conceptos lógicos, el Neoconductismo de Skinner (1952), que plantea el refuerzo como técnica para mejorar las conductas, y la Teoría de la Comunicación de Wilbur Schramm (1963), que establece al emisor y receptor como elemento indispensable en la comunicación. El presente estudio fue llevado a cabo bajo la metodología de investigación de campo, puesto que se presentan, se describen, analizan e interpretan los datos obtenidos en el estudio y el nivel es descriptivo, porque se detallan los acontecimientos. La obtención de los datos de este trabajo fueron aportados por una muestra representativa de 30 alumnos en una población de 180 estudiantes, 06 docentes como población total. Para la obtención de información ésta se recolectó a través de la aplicación de técnicas como la observación directa, así mismo los instrumentos aplicados fueron la lista de cotejo y el cuestionario. Una vez recolectada la información se constató que tanto los docentes como los alumnos están en la mejor disposición para entablar mejores relaciones interpersonales, las cuales serían orientadas por el docente.

**Descriptor:** Estrategias, Asertividad, Relaciones Interpersonales, Orientación y Comunicación.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA



**ASSERTIVE COMMUNICATION STRATEGIES FOR ENHANCING  
RELATIONSHIPS TEACHERS IN**

Tutor:  
Lcdo. Agelvis, Ángel

Autores:  
Ramírez, Yonny  
Calcurián, Ivi  
Aguilarte, Imarvis

**ABSTRACT**

This research addressed assertive communication as a strategy to improve relationships between teachers and students from 6th grade, and that the situation was evident in the institution denotes certain barriers to communication by teachers to their students so that relationships and student development are affected. That is why the aim of the research focused on the proposal for an instructional module to implement corrective to this problem. Thus this study was based on the theory Humanist Rogers, C. (1999), who argues that human beings must be ever better person, in Social Learning Theory of Bandura, A. (1980), which advocates for learning by imitation, Meaningful Learning Theory of David Ausubel. (1983), which holds that learning is effective when it is internalized with new software concepts, the neobehaviorists Skinner (1952), which raises the reinforcement as a technique to improve behavior, and the Theory of Communication by Wilbur Schramm (1963 ), which sets the sender and receiver as an indispensable element in communication. This study was conducted under the methodology of field research, since they are presented, described, analyzed and interpreted the data obtained in the study and the level is descriptive, detailing the events. Obtaining data from this study were provided by a representative sample of 30 students in a population of 180 students, 06 teachers and total population. To obtain this information was collected through the application of techniques such as direct observation, likewise the instruments used were the checklist and the questionnaire. Once collected the information was found that both teachers and students are in the best position to build better relationships, which would be guided by the teacher.

**Descriptors:** Strategies, Assertiveness, Interpersonal Relations, Orientation and Communication.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, se habla de un avance tecnológico en lo que a la comunicación se refiere. Son muchos los medios utilizados para vencer la distancia entre las personas: el internet, la telefonía celular, el correo electrónico, entre otros. Sin embargo, en muchos casos se hace cuesta arriba el poder superar las fallas presentes en la comunicación.

En toda comunicación está presente una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta sólo con hablar; es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial. No se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo.

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

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

Tomando en consideración estas afirmaciones, en el ámbito laboral educativo se hace necesario el empleo de esta comunicación para lograr con éxito establecer buenas relaciones entre docentes y alumnos.

En el caso de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui” de Barcelona, Estado Anzoátegui, es evidente que este tipo de comunicación es pobre y casi inexistente, lo cual desfavorece la relación docente – alumno de dicha institución educativa.

Con base en lo expresado, el motivo de la investigación fue diseñar un módulo instruccional para adiestrar al personal docente, específicamente a los de 6to grado, que laboran en la institución que es objeto de nuestro estudio, a fin de mejorar principalmente el proceso de enseñanza – aprendizaje y a su vez las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos.

Esta investigación ha sido estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I. El problema. Comprende el planteamiento del problema, la justificación e importancia, el objetivo general y los específicos.

Capítulo II. Marco Teórico. Compuesto por los antecedentes, las bases teóricas, la reseña histórica, el modelo didáctico, relación del modelo didáctico con el módulo instruccional y el glosario de términos.

Capítulo III. Marco Metodológico. Donde se detalla el tipo y nivel de la investigación, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad, las técnicas de análisis de datos y la operacionalización de las variables.



Capítulo IV. Análisis y Procesamiento de los Resultados. Donde se representa la información recolectada a través de cuadros y gráficos. Allí se interpretan y analizan los resultados de manera porcentual.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones. Aporta una síntesis de los hallazgos obtenidos, así como las sugerencias para la solución de la situación problemática encontrada.

Capítulo VI. Módulo Instruccional para promover la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes del 6to grado del Subsistema de Primaria de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui”. Ubicada en Barcelona, Edo. Anzoátegui.

Finalmente, se ofrece un listado con las referencias bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes.



**CAPÍTULO I**  
**EL PROBLEMA**

## **CAPÍTULO I**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En su proyecto de grado, Gómez Juliana Q. (2009), comenta que en la actualidad se viven procesos amplios de transformación a nivel de la sociedad que exhortan a la reflexión, organización de ideas y a la acción, no para adaptar el hombre al medio sino para transformar éste, requiriéndose formar un individuo proactivo, con competencias comunicativas y aptitudes para trabajar en equipo; dado que es a través de la comunicación donde se hace latente la capacidad de comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia, el respeto por los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz.

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

Según Zaldívar, D. (2010), un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos personológicos, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

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

Por su parte, Cardona, J. (2005), comenta: Es evidente que la comunicación, como todo proceso humano, es algo sumamente complejo, y está propenso a sufrir interrupciones en cuanto a su fluidez. Existe un sinnúmero de barreras que impiden su efectividad. Es por ello, que hoy en día existe una gran problemática en relación a la finalidad de la misma.

El sector educativo no está al margen de dicha realidad. Muchas veces se ve inmerso dentro de situaciones en las cuales la comunicación no es la más apropiada para lograr con éxito el desempeño de esta labor tan noble y delicada, como lo es la educativa.

Dentro del ámbito educativo, en la institución objeto de nuestro estudio, se hace evidente con mucha frecuencia, la presencia de barreras que dificultan el sano desenvolvimiento de las relaciones interpersonales. Factores como la comunicación pasiva, la falta de empatía, el no escuchar, la

tendencia a juzgar, entre otros, impiden mantener la sensación de equilibrio que se anhela obtener en toda interacción.

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

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

Es por ello, la necesidad de presentar un módulo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos del 6to grado, propuesta que permita reflexionar a los docentes de la U.E. "José Antonio Anzoátegui", ubicada en Barcelona, Estado Anzoátegui, sobre la importancia que tiene el empleo de una comunicación asertiva dentro del ámbito laboral; para así influir de manera positiva en el proceso de aprendizaje de los niños y niñas. Esta consiste en promover el empleo de ciertas herramientas que le permitan a los docentes crear un ambiente de confianza y satisfacción personal, de tal forma que favorezca la sana convivencia en su entorno educativo y por ende familiar.

Dentro de este mismo orden de ideas, esta investigación pretenderá responder las siguientes interrogantes:

- 1) ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos de 6to grado en la U.E. “José Antonio Anzoátegui”?
- 2) ¿Emplean los docentes estrategias pertinentes que permitan mejorar las relaciones interpersonales que exhiben estos estudiantes en el proceso de enseñanza - aprendizaje?
- 3) ¿Existe receptividad por parte de los docentes de 6to grado para poner en práctica los principios de la comunicación asertiva con sus estudiantes?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de su vida, como las que se dan con los padres, hijos e hijas, amistades, compañeros y compañeras de trabajo o estudio. A través de ellas, se intercambian formas de sentir y de ver la vida; también se comparten necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales. Zaldívar, D. (2010).

El autor mencionado señala que la comunicación asertiva, como medio para lograr una comunicación eficaz se basa en valores humanos que sólo pueden ser beneficiosos para las relaciones interpersonales. Una vez que los maestros comprenden realmente las metas, derechos y comportamientos asertivos, aprecian con prontitud su valor en promover el desarrollo de conceptos saludables de la estima personal y la habilidad interpersonal efectiva.

La importancia de esta investigación consiste en mejorar la autoimagen y aumentar la efectividad en situaciones sociales y profesionales de los docentes. El comportamiento asertivo puede optimizar la contribución de los mismos a la organización, o en general a un contexto social, que en este caso representa el aula de clases.

Por lo antes expuesto, es de hacer notar la importancia que tiene para los docentes el contar con este material, que le sirva de herramienta para lograr una comunicación más apropiada con sus estudiantes. Y es aquí donde ésta estrategia se muestra como una respuesta factible a las debilidades encontradas durante nuestra investigación, las cuales se presentan o evidencian constantemente entre el docente y sus alumnos, por lo que se originan u ocasionan malos entendidos que entorpecen en proceso de enseñanza – aprendizaje y muchas veces las relaciones interpersonales.

De igual manera, esta investigación se justifica en el ámbito teórico por cuanto se analizan las tendencias y enfoques actualizados que sobre comunicación asertiva se refieren.

A nivel práctico, se justifica por cuanto el estudio puede dar una tendencia investigativa; así mismo la estrategia propuesta puede ser extendida a otras instituciones escolares que presenten la misma situación.

Los alumnos se benefician, por cuanto se mejora su nivel de rendimiento, pueden convivir armónicamente con sus semejantes, internalizan mejor el conocimiento, contribuyen con el progreso y mantenimiento del plantel, ganando tiempo en el cultivo de las relaciones amistosas entre sus iguales.

Es favorable para los padres y representantes, por cuanto tendrán hijos sanos, estables y que prometan ser adultos equilibrados, tolerantes y armónicos.

Cabe destacar, que las pocas o malas relaciones interpersonales son problemáticas estudiadas en los contextos escolares que repercuten negativamente en el rendimiento escolar, en lo personal, familiar y en el ámbito social del alumno. El uso de la comunicación asertiva como estrategia para mejorar dicha relación en la institución, es un camino a seguir y por lo tanto rige esta investigación; toda vez que es una alternativa factible de poner en funcionamiento, para tratar de solucionar o por lo menos minimizar la carencia, necesidad o dificultad que ocasiona esta problemática.

En síntesis, la justificación dada permite concertar que este estudio reviste importancia y relevancia al ámbito psico-social-educativo.



## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Proponer un módulo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos de 6to grado del Subsistema Primaria en la U.E. "José Antonio Anzoátegui".

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Describir cómo son las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos de 6to grado en la U.E. "José Antonio Anzoátegui".
2. Identificar las estrategias empleadas por los docentes en cuanto a las relaciones interpersonales en el 6to grado de la U.E. "José Antonio Anzoátegui".
3. Diseñar un módulo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos de 6to grado de la U.E. "José Antonio Anzoátegui".
4. Validar el módulo instruccional dirigido a los docentes de 6to grado del Subsistema de Educación Primaria para mejorar las relaciones interpersonales en la U.E. "José Antonio Anzoátegui".



**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## CAPÍTULO II

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de la investigación son fuentes primarias que aportan datos relevantes para el enfoque de la investigación; dichas fuentes las hay con bastantes documentaciones escritas, publicadas y no publicadas. Pero para efecto de la presente investigación se seleccionó cinco (5) trabajos investigativos sobre la temática en cuestión, tomando en cuenta sus autores, años, títulos, metodología, objetivos y sus conclusiones. De la revisión bibliográfica efectuada sobre relaciones interpersonales y comunicación asertiva en las instituciones educativas, se reseña:

Sánchez C. (2003), en su ensayo de estudio descriptivo sobre: "Manifestaciones Clínicas de Falta de Asertividad", determinó éstas expresiones que representan una barrera para lograr con éxito una relación eficiente con los demás; ella definió la asertividad como "la capacidad para transmitir hábilmente opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos". Tomando como metodología investigativa la observación directa, ella concluyó que un estilo asertivo de conducta permite comunicar tranquila y eficazmente el propio punto de vista; además de dar a conocer y perseguir los propios objetivos respetando los derechos de los demás.

En este caso, la citada autora, hizo referencia a un aspecto muy importante dentro de la comunicación asertiva: tomar en consideración el punto de vista de la otra persona; es decir, saberla escuchar para así hacer más efectivo el intercambio.

Así mismo, Molina de Colmenares, Nora (2005), en su trabajo de tesis Doctoral: *“El Clima Social y Emocional para la Convivencia y Aprendizaje en el aula”*, tuvo como objetivo formular teorizaciones y reflexiones en relación con el clima social y emocional para la convivencia y el aprendizaje en el aula. Los fundamentos onto-epistemológicos se ubicaron en la perspectiva interpretativa, fenomenológica y humanista; la metodología fue etnográfica. El escenario, un aula de octavo grado de Educación Básica; los informantes: el docente, y seis alumnos. Como técnicas de recolección de datos se emplearon: la observación participante, la entrevista en profundidad y la entrevista grupal y el análisis de contenido. Producto de los resultados se formularon las teorizaciones pertinentes que indican que el clima social y emocional encontrado no es adecuado para la convivencia y el aprendizaje de los estudiantes y que la docente expresa impotencia y falta de capacitación para la gestión de dicho clima. Sobre la base de los resultados se presentan una serie de reflexiones, fundamentadas en la Pedagogía y orientadas hacia la capacitación del docente para la gestión eficiente del clima social y emocional en el aula.

Desde la perspectiva teórica-práctica de la autora citada, esta investigación se correlaciona con las relaciones interpersonales de los alumnos en el sentido que, si los docente están capacitados para detectar una mala relación entre estudiantes y aplicar correctivos a la misma, entonces se generará un clima social y emocional favorable para el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos.

Yagosesky R. (2005), por su parte, en su artículo tipo descriptivo denominado *“La Comunicación Asertiva”*, el cual tuvo como objetivo suministrar herramientas para alcanzar una comunicación adecuada que

permita establecer vínculos satisfactorios y efectivos, la definió como “una forma de comunicación basada en el respeto por uno mismo y por los demás. Implica poder expresar de manera clara, directa y honesta aquello que se considera justo para cada uno y que obedece a lo que se siente y desea realmente.”. A través del empleo de la asertividad, el autor concluyó que se obtienen una serie de beneficios, como son: un aumento de la autoconfianza ante la posibilidad de expresarse con autenticidad; establecer relaciones de mayor calidad basadas en la sinceridad; reducir al mínimo la posibilidad de malos entendidos; vencer gradualmente el sentimiento de culpa que se padece cuando no se dice lo que se piensa; suprimir la tendencia a la agresividad típica del resentimiento y la acumulación de situaciones inconclusas; y muy especialmente, impedir que las personas manipulen y abusen de los demás.

Desde el punto de vista del autor, la comunicación asertiva concede en la práctica, una serie de beneficios que se traducen en el bienestar personal, lo cual se va a reflejar en una sana relación con los demás.

Arellano N. (2006), realizó una investigación sobre: “*Comunicación en la Prevención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional*”; Cuyo objetivo fue: Identificar las barreras en la comunicación no verbal existentes entre docentes y alumnos de las instituciones educativas objeto de estudio. Investigación de tipo descriptivo, basada en los aportes teóricos de: Bounds y Woods, Ghio y Hechim, Gordon y Garagorri, Gibson entre otros. Los resultados se analizaron a través de la estadística descriptiva, resaltando la existencia de barreras comunicacionales no verbales, las cuales interfieren con una comunicación efectiva entre docente – alumno, haciéndose necesario el desarrollo de un programa de

adiestramiento para directivos y docentes, en comunicación e Impulsar proyectos educativos, que formen para la convivencia, la comunicación asertiva, la participación, la solidaridad y el compromiso, creando así bases de una cultura para la paz.

La autora en cuestión, señala la importancia y el valor que debe asignar los docentes y directivos a las comunicaciones interpersonales tomando en cuenta la comunicación no verbal como manera de cultivar y desarrollar la convivencia y asertividad entre alumnos - profesores y entre profesores – alumnos.

Por otro lado, la Lcda. María Luisa Naranjo Pereira (2008), desarrolló un artículo de tipo descriptivo sobre “la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales”, las cuales pueden ser desarrolladas y, de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca de la asertividad, entendida básicamente como autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad. Se estudian las características principales que definen y distinguen los comportamientos asertivos de aquellos que no lo son. Se analizan algunos de los principales estilos empleados por las personas para enfrentar las distintas situaciones de la vida, entre ellos el agresivo, el manipulador, el pasivo y el asertivo. Así mismo, se analiza la vinculación existente entre las dificultades que muestran algunas personas para comunicarse efectivamente y manifestar una conducta adecuada, y los problemas en la autoimagen y la autoestima de éstas. Se comentan diversas creencias, pensamientos, derechos y principios asociados con las conductas asertivas y no asertivas.

Finalmente, se hace referencia al campo educativo y la relación entre asertividad y adolescencia.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Debido a que el tema en cuestión posee una amplia gama de matices y formas teóricas, ya que existen diferentes campos de investigación que estudian la problemática, tales como la psicología, medicina, psiquiatría y la educación, solo se tomará como basamento teórico a cinco (5) de ellos. A continuación se enuncian los elementos teóricos que sustentan esta investigación, tales como:

### **2.2.1. Teoría Humanista: Carl Rogers (1999).**

Carl Rogers, (1999) participa en estudios realizados en psicología aportando diversas ideas provenientes de su misma actividad, primero en la asesoría y la psicoterapia y luego directamente en la educación. Sus aportes más significativos son las innovaciones en técnicas de asesoría, teoría de la personalidad, filosófica de la ciencia, investigación en psicoterapia, grupos de encuentro, enseñanza centrada en el estudiante.

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

Para Rogers, C. (1999) ese potencial y sus recursos representados en el deseo de aprender, de descubrir, aplicar conocimiento y experiencias que se liberan y afloran al exterior en ciertas circunstancias: la creación de un cierto tipo de relación entre el facilitador y el educando, permite a este descubrir en sí mismo su capacidad de utilizar esa relación para su propia maduración mediante la producción del cambio y el desarrollo individual.

Esa relación será mucho más productiva en la promoción del crecimiento personal y en la liberación de la capacidad del individuo para comprender y gobernar su vida, mientras más favorable sea el clima psicológico en que se desarrolle y para ello Rogers, C. (1999) considera importante la presencia de tres condiciones:

- 1) **Autenticidad:** mientras más se manifiesta el facilitador tal como es mayor es la probabilidad de que la otra persona busque su propia autenticidad, que cambie y crezca de manera constructiva.
- 2) **Aceptación:** aprecio o estimación por el individuo como ser, como valores propios independientemente de su condición, conducta o sentimiento aun cuando en ocasiones parezcan contradictoria.
- 3) **Comprensión Empática:** de los sentimientos y pensamientos del educando sin evaluar, ni juzgarlo, facilitara la posibilidad de que explore con libertad dentro de sus vivencias más profundas tanto a nivel consciente como inconsciente.

El autor mencionado, también sustenta que la educación está centrada en el alumno y la insistencia en la individualización y personificación



del aprendizaje han sido algunos de los mensajes que más han influido en la práctica docente de todos los niveles educativos.

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

### **2.2.2 Teoría del Aprendizaje Significativo según David Ausubel (1983)**

Ausubel, D. (1983), centra su interés en el estudio de los procesos de pensamiento y de las estructuras cognitivas. Él se manifiesta a través del aprendizaje verbal significativo, opuesto al aprendizaje memorístico (acumulación de datos, acertijos, tablas de multiplicar, entre otros).

El aprendizaje significativo presenta tres grandes ventajas respecto del aprendizaje memorístico: el conocimiento se recuerda durante más tiempo, aumenta la capacidad de aprender nuevos materiales relacionados y facilita el reaprendizaje (volver a aprender lo olvidado).

El aprendizaje significativo requiere el esfuerzo por parte de los alumnos de relacionar el nuevo conocimiento con los conceptos relevantes que ya posee. Para conocer este proceso, tanto el profesor como el estudiante deben conocer el punto de partida conceptual si quieren avanzar de un modo más eficiente en el aprendizaje significativo.

Por otra parte, comenta el autor, implica una interacción entre la estructura cognitiva previa del alumno (inclusores) y el material o el contenido

de aprendizaje. Esta interacción supone una modificación mutua. En este proceso intervienen: los conceptos inclusores, la inclusión obliteradora y la asimilación.

- **Los conceptos inclusores** son ideas que ya existen en la estructura cognitiva del alumno y que sirven de “anclaje” de los nuevos conocimientos. Los “procesos de anclaje” de los nuevos conocimientos en los previamente adquiridos constituyen un aspecto importante del aprendizaje significativo.

- **La inclusión obliteradora** es el proceso de interacción entre el material de aprendizaje y los conceptos inclusores. En este proceso se producen modificaciones mutuas. El inclusor cambia a causa del nuevo material. Pero el nuevo material no se incorpora a la estructura cognitiva del alumno tal cual, sino que en este proceso sufre modificaciones en función de los conceptos inclusores.

- **La asimilación** es el resultado entre los viejos significados y los nuevos. De esta forma, el aprendizaje significativo ha aumentado la capacidad de la estructura cognitiva para recibir nuevas informaciones similares. Aunque los nuevos conocimientos se olviden, posteriormente será más fácil el reaprendizaje.

Para que produzca el aprendizaje significativo se requiere de tres condiciones básicas:

- 1) **Significatividad lógica.** El nuevo material de aprendizaje debe tener una estructura lógica. No puede ser ni arbitraria ni confusa. Esta condición remite al contenido; las siguientes remiten al alumno.

- 2) **Significatividad psicológica.** El alumno debe poseer en las estructuras cognitivas conocimientos previos pertinentes y activados que se pueden relacionar con el nuevo material de aprendizaje.
  
- 3) **Disposición favorable.** Es la actitud del alumno frente al aprendizaje significativo. Es decir debe estar predispuesto a relacionar el nuevo conocimiento con lo que ya sabe. Esto remite a la motivación. También debe tener una disposición potencialmente favorable para revisar sus esquemas de conocimientos relativos al contenido de aprendizaje y modificarlos.

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

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

Ausubel (Ob.cit) “si tuviera que reducir toda la psicología educativa a un solo principio, diría lo siguiente: el factor más importante que influye en el

aprendizaje es lo que el alumno ya sabe. Averígüese esto y enséñese en consecuencia”. Para pasar progresivamente del pensamiento concreto a concepciones más abstractas de razonamiento es necesario partir de “donde está el estudiante”. Es inútil presentar explicaciones formales basadas en una lógica que es ajena a la forma de pensar de los estudiantes.

### **2.2.3. Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura (1980).**

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

El aprendizaje social está a la base de la transmisión cultural pues permite que las habilidades adquiridas por algún miembro de la comunidad puedan transmitirse al resto, sin que sea preciso que cada uno las adquiera a partir de su propia experiencia. Muchos investigadores consideran que este tipo de aprendizaje es exclusivo de los seres humanos o, en todo caso, lo amplían a los animales superiores como los primates.

De tal manera que, la teoría de Bandura, A. (1980) se relaciona de forma directa con esta investigación, debido a que muchas de las conductas violentas (Agresiones Verbales) son aprendidas por la observación e imitación de su entorno. Tomando como modelo los padres, educadores, los amigos y hasta los héroes de la televisión. En definitiva las conductas

dependen del ambiente, así como de los factores personales (motivación, atención y retención).

#### **2.2.4. El Neoconductismo de Skinner B.F. (1952).**

El condicionamiento operante, llamado también instrumental y hoy en día; análisis experimental de la conducta (AEC) desarrollado por el psicólogo neoconductista Skinner, B.F., se puede definir de la siguiente forma:

Es la teoría psicológica del aprendizaje que explica la conducta voluntaria del cuerpo, en su relación con el medio ambiente, basados en un método experimental. Es decir, que ante un estímulo, se produce una respuesta voluntaria, la cual, puede ser reforzada de manera positiva o negativa provocando que la conducta operante se fortalezca o debilite. (Skinner, 1953, p. 7).

Skinner, B.F. (1953), al poner de manifiesto a través de su condicionamiento operante que la conducta humana es manipulable, logró que su teoría fuera introducida en la educación para el proceso enseñanza-aprendizaje.

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

Como la teoría de los refuerzos tiene que ver con el control de las conductas, los maestros deben proveer a los educandos un ambiente

adecuado para el refuerzo de las conductas deseadas. Por consiguiente, las conductas no deseadas que el alumno tenga en el aula, pueden ser modificadas utilizando los principios básicos del condicionamiento.

### **2.2.5. Teoría de la Comunicación de Wilbur Schramm (1963)**

Schramm, W. (citado por Jiménez, 2005, en Teorías de la Comunicación), define la comunicación como una interacción interpersonal y menciona tres elementos esenciales que exige todo proceso comunicativo:

- 1) **La fuente:** que puede ser una persona o una organización informativa.
- 2) **El mensaje:** que puede tomar cualquier señal que pueda interpretarse.
- 3) **El destino:** que puede ser cualquier persona que entienda las señales que la fuente emita.

Asimismo, el citado autor, maneja un cuarto (4<sup>to</sup>) modelo que dice que si el perceptor recibe el mensaje lo descifra y envía otro entonces da por resultado un proceso dialéctico. En estos procesos o esquemas el autor, se refiere a la comunicación humana, ya sea interpersonal o de grupo y en el que aparece un factor muy importante que es la comunicación de retorno (feed back), que es la respuesta abierta e inmediata, que no se da en la comunicación de grupo.

Son claros los conceptos de Schramm, W. (1963), ya que efectivamente en la comunicación interpersonal si tanto el emisor como el receptor no han tenido las mismas experiencias, y no tienen un nivel cultural

casi igual el proceso de comunicación es más difícil que se dé. Mientras que en la comunicación colectiva se da el mensaje de un lado y es muy difícil que se dé respuesta inmediata a lo que el emisor envía.

### **2.3.0. ELEMENTOS CONCEPTUALES.**

#### **2.3.1. Historia de la comunicación humana.**

Los expertos de la comunicación comentan que, aun cuando la Teoría del Big – Bang ubica el origen del planeta hace unos 4 mil 500 millones de años, no se tiene evidencia científica de la presencia del homo – sapiens en la tierra más allá del año 40 mil A.C. Sin embargo, evidencias de la existencia humana más antigua, llegó a la humanidad el uso del fuego, un concepto rudimentario de familia, de sedentarismo y de vivienda, así como el desarrollo de instrumentos para la defensa. Jeremiah O'Sullivan, R. (1996)

No obstante, las investigaciones efectuadas en torno a los lenguajes que usaba el hombre pre – histórico no han podido aportar más que algunas hipótesis sin comprobación. Sin embargo, el experto Blai Guarné Cabello, (2005) en su “libro tecnología sociales de la comunicación” indica cuatro (4) posibles teorías, ellas son: la teoría divina, la teoría de las exclamaciones, la onomatopéyica y la mecanicista.

- **La teoría divina**, aparece en el Génesis y considera el lenguaje como un don que le fue dado al hombre en el mismo momento de su creación. Al principio, según establece, existía un solo idioma que desaparece por intervención de Dios y que luego genera una máxima

confusión en la Torre de Babel.

- **La teoría de las exclamaciones**, se fundamenta en que el hombre emite sonidos para expresar sus sentimientos, estados anímicos y emociones. Si se observa a un niño en sus primeros años, se verá que se comunica con exclamaciones. Eso debió haber ocurrido al principio y progresivamente fue asociando sonidos con personas y cosas, lo que debió originar los sustantivos y más adelante, cuando fueron avanzando en el proceso, desarrollaron los verbos para expresar las acciones.
- **La teoría onomatopéyica**, establece que el origen del lenguaje debió estar en una necesaria imitación de los sonidos que percibían. Así, por ejemplo, imitaban los sonidos de los pájaros y otros animales.
- Finalmente, la **teoría mecanicista**, se basa en la natural tendencia del hombre a mover sus manos y los músculos faciales en su deseo de comunicarse.

La mayor parte de las investigaciones empíricas sobre la comunicación, proceden de Norte América, influenciados por bases teóricas desarrolladas en Europa.

Tal es el caso de Lewin, Kurt. (1946), pionero de la Dinámica de Grupos, los representantes de la Escuela de Frankfurt y de Erick Fromm.

Si bien es cierto que la incursión de Lewin, K. (1946), en el área de la comunicación fue accidental, constituyó para él una necesidad, debido a que el eje en torno al cual gira el proceso de integración de un grupo está en la claridad de las relaciones interpersonales de sus miembros; a él se debe las



explicaciones de procesos que conceptualizó como bloqueos y filtraciones, que son perturbadores de la comunicación, así como la definición de las barreras y las distancias psicológicas y sociales. Con base en ello formuló la hipótesis de que “la capacidad para comunicarse no responde a una cualidad innata sino adquirida, producto de un proceso de aprendizaje”.

La autenticidad de una comunicación eficaz puede aprenderse y perfeccionarse. Lewin, K. (1947)

La Escuela de Frankfurt desarrolla en 1940, la teoría crítica; la cual, analiza los roles de los medios de comunicación, su influencia y sus funciones. Esta escuela es opuesta a la clásica, porque busca la retroalimentación; los receptores deben ser capaces de razonar e insertar un concepto nuevo de cultura; el medio de comunicación debe ser integrador, donde la interacción se demuestre en la práctica.

De acuerdo con esta escuela, tanto el emisor como el receptor tienen la capacidad de discernir y actuar críticamente, que lleva a un desarrollo cultural de la sociedad que deja de ser avasallado por los mensajes que se emiten, convirtiéndose en un proceso evolutivo.

Por su parte, Fromm Erick (1940), desde su punto de vista acerca del amor productivo y la autorrealización, establece que cada comunicante se reconoce a sí mismo en el otro. Esto implica una reciprocidad del conocer en donde lo que yo soy, así como lo que tú eres, sólo se conoce a través de la experiencia mutua de lo que nosotros somos.

Según la visión expuesta por estos representantes provenientes de Europa, la comunicación es un proceso de aprendizaje, en el cual tanto el

emisor como en el receptor tienen la capacidad de desarrollar un sentido crítico, y estos a su vez, pueden reconocerse en el otro; por lo tanto, la misma se desarrolla con el tiempo.

La investigación de la comunicación en Norte América puede considerarse como de carácter pragmático y utilitario, sobre todo en lo que respecta a la investigación sociológica y psicológica, en las que la demostración empírica es lo fundamental y no la producción de las teorías explicativas de los procesos asociados a la comunicación.

En un intento de encontrar justificación a éste fenómeno norteamericano, Holzer, H. (1978), señala que los impulsos iniciales que contribuyeron a un desarrollo de la psicología social y sociológica de la comunicación fueron el resultado de:

1. El problema de cómo debía la sociedad norteamericana inmunizarse contra la propaganda nacional – socialista del nazismo.
2. De las exigencias aparecidas en la economía del monopolio capitalista de los Estados Unidos, motivados por la urgencia que sentían los grandes trust de asegurar cada vez más un dominio del mercado a largo plazo y de orientar las necesidades en beneficio de sus intereses.

Con la fórmula de Lasswell, D. (1945), **quién dice, qué, a quién, en qué canal y con qué efectos**, se delimitaron los problemas a tratar en la investigación de la comunicación, por parte de la psicología social y de la sociología.

Otra característica del modelo humanista Lasswell, D. (1945) sobre la comunicación es la importancia de que, toda interrelación tiene lugar en un contexto, que está conformado por tres aspectos: el cultural, el situacional y el de urgencia.

### 2.3.2. Definición de la Comunicación.

Según la Real Academia Española se puede explicar etimológicamente el término *comunicación*: El cual se deriva del latín **comunicatio** y éste a su vez procede del sustantivo **comunico**, cuya traducción al castellano es participar en algo común. Tanto el sustantivo *comunicación*, como el verbo *comunicar*, tiene su origen en la palabra **comunis**, raíz castellana de la palabra *comunidad*, la cual significa la participación o relación que se da entre individuos.

El término *comunicación* como concepto se presta a muchas interpretaciones, las cuales dependen del momento histórico, así como las exigencias políticas, económicas, culturales y sociales del medio en el cual han surgido; esto ha dado origen a una gran variedad de conceptos; entre los cuales se pueden mencionar:

- **Aristóteles (367 A.C)**: Señala que *comunicación*, es un proceso donde se utilizan todos los medios de persuasión que se tengan al alcance para hacernos entender.
- **Kurt Lewin (1947)**: Define el proceso de la *comunicación*, como un complejo sistema de acciones e interacciones personales y grupales, donde un individuo trasmite un mensaje a otro y éste a su vez responde a otro mensaje, lo que genera un proceso circular y continuo.

- **William Bortot (1965):** Expone que la comunicación, es un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basada en el intercambio de mensajes y/o ideas, medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas.
- **André Martinet (1937):** Es la utilización de un código para la transmisión de un mensaje de una determinada experiencia en unidades semiológicas con el objeto de permitir a los hombres relacionarse entre sí.
- **David K. Berlo (1960):** Es un proceso mediante el cual un emisor transmite un mensaje a través de un canal hacia un receptor.

Sin embargo, “La comunicación, en su interpretación más general, puede definirse como elicitación de una respuesta”. (Dance, F. 1973. P. 392). La comunicación humana posee un rasgo distintivo que esencialmente consiste, siguiendo a Dance, “en elicitación de una respuesta mediante símbolos verbales”; sin embargo, aunque el hombre puede tener “acceso a todos los medios no simbólicos de comunicación”, la capacidad de comunicarse mediante símbolos verbales es exclusiva del ser humano.

A nivel sociocultural, la comunicación se considera desde un sentido amplio, Silvio, C. (1993 p.131), la concibe como un “proceso integrado de las actividades humanas, donde todo individuo de alguna manera se comunica, directa o indirectamente en forma presencial o a distancia”.

Este proceso de comunicación necesariamente requiere de un contexto social, del cual el individuo forma parte, usando la lengua en

situaciones muy variadas y para alcanzar diferentes objetivos contextualizados en situaciones diversas, donde el mensaje es siempre versión de una realidad. En este contexto, que rodea la comunicación Becker, D. (2002), explica:

El contexto de situación no debe ser entendido como algo que simplemente rodea al hablante. Es una abstracción del entorno en que el habla se produce y presenta ciertas características generales que determinarán el uso concreto de la lengua. El hablante tiene que tomarlo en cuenta para que su actuación lingüística sea adecuada. El contexto de situación determina otra elección del hablante en el conjunto de opciones: el registro. Este es, definido en términos semánticos, el conjunto de significados que un miembro de una cultura asocia típicamente al tipo de situación en que se encuentra. (p. 34).

En los planteamientos del autor, se evidencia que existe una interrelación entre el contexto de situación y los significados que le da el individuo en función de su cultura, pudiendo afirmarse que conociendo uno se puede deducir la forma del otro.

Silvio, C. (1993), y Becker, D. (2002), coinciden en la importancia que tiene el contexto social, donde el individuo como parte de las instituciones básicas, ejemplo la escuela, adquiere los modelos comunicacionales que le permitirán interrelacionarse con los otros en su práctica social, la cual como proceso es dinámica, activa, cambiante y se modifica a cada instante, esto afirma como estos modelos pueden ser modificados desde la institución escolar, con la formación y participación del docente, utilizando técnicas y métodos para el desarrollo de una comunicación que permita la convivencia a partir de relaciones entre iguales, donde se reconozcan los propios límites

y diferencias, el alcance de los derechos, responsabilidades y obligaciones de cada uno, en la búsqueda de la construcción de una cultura de paz.

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

En tal sentido, Requena y Albistur (1999, p. 5) argumentan que:

“la comunicación es un aprendizaje constante y continuo implica asumir las diferencias, como invitación a un encuentro creativo. Comunicarnos es, entonces, ubicarnos, descubrirnos, tomar conciencia del rol, lugar y poder de cada uno”

Por su parte, Brazier, M. (1973), señala que, “la mención de la comunicación humana sugiere ante todo al lenguaje...” (p. 91). Ese recurso, constituye el rasgo específico y distintivo que concede al hombre su superioridad en el reino animal.

Por lo tanto, puede decirse que la capacidad de hablar es propia del ser humano. El lenguaje verbal es producto del raciocinio; una condición innata en el hombre. Esta deriva de la capacidad de pensar y la manera de relacionarse con su entorno, y se vale de un aparato fonoauditivo, un sistema nervioso central y un sistema de almacenamiento de información (memoria).

En síntesis, **comunicación y lenguaje** son entidades totalmente diferentes, pero que no pueden separarse una de la otra. No se puede hablar

de la comunicación humana sin referirse al lenguaje; así mismo, resulta inapropiado referirse al lenguaje sin hacer mención a la comunicación; pues si no se tiene la intención de expresar o transmitir algo, qué sentido tiene usar el lenguaje.

La comunicación humana cumple funciones esenciales que deben entenderse como “el resultado inevitable y natural de la presencia de la conducta verbal en el individuo”, (Dance, 1973. p. 409). El propósito en cambio, “es producto de la intención consciente o inconsciente del hombre”. (Dance, 1973. p. 409).

A partir de este planteamiento, reconoce el autor, tres funciones en la comunicación humana, a saber:

1. La integración del individuo con el medio.
2. El desarrollo de procesos mentales.
3. La regulación de la conducta.

Estas funciones al ser “inevitables y naturales” resultan ser independientes de variables contextuales y situacionales. Se cumplen en el individuo y en la sociedad, de manera sincrónica, paralela e integral.

Los propósitos por su parte, al ser intencionales, se impregnan de las funciones en una situación particular en un determinado contexto socio-cultural.

En relación con estas funciones de la comunicación humana, puede decirse que las mismas se manifiestan de forma espontánea; por lo tanto involucran tanto al individuo como al medio donde se desenvuelve. Los

propósitos, por su misma naturaleza, tienden a mezclarse con estas funciones en determinadas situaciones.

En otro orden de ideas, la comunicación humana no sólo cumple funciones para el individuo y la sociedad, representa a su vez la satisfacción de un conjunto de necesidades individuales, las cuales fueron definidas por Meerloo, J. (1973), de la siguiente manera:

- La necesidad de expresar, de dar salida a las emociones y estados de ánimo y disminuir la tensión interna.
- La necesidad de producir sonidos, el placer del ruido y la imitación del sonido. La palabra sirve como medio de escape del silencio.
- La necesidad del contacto, de vinculación, de compañía. Esta necesidad despierta el deseo de coincidir en palabras, de ser agradables.
- La necesidad de comunicarse, de informar, de formular hechos.
- La necesidad de crear, de formular ideas, de producir.
- La necesidad de enfrentar el mundo, de tomar una posición.
- La necesidad de individuación, de autoafirmación y conciencia de la propia existencia.
- La necesidad de control mágico, que se expresa especialmente en la conducta compulsiva.
- La necesidad de ser controlado. Algunas personas al verbalizar emiten sonidos de autocompasión.
- La necesidad más consciente de controlar a otros, ser el centro de atracción. El habla puede utilizarse para afirmar una opinión o para reservarla.
- El deseo sexual. La palabra es una forma de flirteo y de anticipación sensual.
- La palabra sirve como camuflaje y mecanismo de defensa, satisface la necesidad de engañar, disfrazar, proferir falsedades, ocultar el pensamiento o la ausencia de él, confundir a los otros.



- La necesidad de confesar, de expresar inadvertidamente motivos inconscientes y ocultos mediante lapsus linguae, tartamudeo, equivocaciones, errores, tics, rituales, chistes y terminología oscura.
- El rechazo de contacto que se observa en el negativismo psicológico y en la inhibición neurótica del habla. (pp. 210-213).

Estas necesidades señaladas por Meerloo, J. (1973), constituyen una manifestación de que no siempre el ser humano ha aprendido a comunicarse de manera efectiva. El sujeto al estar en contacto con un entorno social en condiciones poco favorables, aprende formas inadecuadas de comunicación, de allí que en su manera de expresarse y relacionarse con los otros, se pueden apreciar trastornos en su comunicación.

En este sentido, los agentes socializantes como la familia, la escuela, entre otros, son los llamados en primera instancia a comprender la importancia que la comunicación amerita.

### **2.3.3. Importancia de la Comunicación.**

Ojalvo, C. (1999), Comenta que la comunicación es esencial en cualquier campo de interacción humana. Por medio de la comunicación ya sea oral o escrita se puede transmitir y compartir conocimientos, conceptos, sentimientos, ideas, emociones, estados de ánimo etc. La comunicación es la única actividad que todo el mundo comparte.

Los beneficios de la comunicación son demasiados como para poder enumerarlos, ya que mejoran todos los aspectos de la vida, tanto los personales como los profesionales. La capacidad para comunicar es vital para el éxito de cualquier empeño.

Según Freire, P. citado por Dalila A. Aguirre Raya (1992) "La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados." Según él, "la comunicación no es la transferencia o transmisión de conocimientos de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender la significación de los significados. Es una comunicación que se hace críticamente".

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

Dewey citado por Cirigliano-Villaverde (1997), identifica a la educación con comunicación y afirma que "es la única situación que explica cómo puede pasar un elemento cultural a otra persona". En síntesis, cómo se puede educar. Y es en la experiencia compartida donde el educando puede adquirir la igual percepción de un contenido sostenido por el grupo social que está incorporado en el aula.

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

Para Ojalvo, C. (1999), "es evidente que el educando, tanto como el educador, necesitan prepararse para asumir los nuevos roles que requiere la educación actual. La función del profesor como mero transmisor de información se ha ido transformando en la de organizador y director del proceso docente".

Asimismo, el citado autor afirma: "que el 80% de las informaciones que reciben los estudiantes de la enseñanza media no proceden del maestro, sino fuera de la escuela".

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

#### **2.3.4. Factores en el Proceso de la Comunicación.**

Márquez Briceño, J. (2005), en su trabajo “Principios de la Comunicación” comenta que los factores se particularizan en cada situación de comunicación, adquieren en ellas características propias. No obstante, pueden clasificarse en función de su naturaleza, ya sea que deriven del contexto socio-cultural, de las condiciones psico-físicas de los participantes, del contexto situacional en que se desarrolla la relación comunicativa o de los propósitos particulares o fines que orientan la comunicación.

En este sentido, el autor considera pertinente organizar la siguiente clasificación de los factores determinantes del efecto de la comunicación, a saber:

- a) Factores socio-culturales.
- b) Factores psico-fisiológicos.
- c) Factores situacionales.
- d) Factores finalísticos.

Esta clasificación responde a criterios racionalmente elaborados, no obstante, en una situación de comunicación, los factores no actúan separadamente, ellos se integran y superponen, así como también, algunos pueden ser inobservables.

El autor indica que, dependiendo de la situación particular, algunos factores tendrán mayor importancia que otros. En cualquier caso ellos actúan sobre los elementos humanos que intervienen en la comunicación, condicionando el funcionamiento de los mismos, en cuanto a las decisiones

que éstos toman en la selección y uso de códigos, elaboración del mensaje, formas particulares de expresión y relación con los otros, preferencia sobre determinado tipo de canal entre otros.

#### **a. Factores socio-culturales.**

Un contexto socio-cultural, sugiere ante todo lo que su denominación indica, una sociedad y una cultura. Esto supone a la vez, un espacio geográfico, un tiempo histórico, una estructura socio-política y el uso de una lengua.

La existencia humana acontece en una dimensión espacio-temporal determinada, que si bien es común a todos los individuos que coexisten en un determinado contexto, cada individuo posee a su vez su propio espacio (territorialidad), como su propio tiempo existencial.

La situación geográfica, trae consigo condiciones particulares que impregnan la vida humana, las mismas son apriorísticas y el hombre se adapta a ellas de diversas maneras. La situación geográfica determina las condiciones climáticas, a las cuales el hombre se amolda mediante el uso del vestido y del diseño de la vivienda en la cual se refugia. Al mismo tiempo, y en consonancia con el nivel de desarrollo urbanístico y tecnológico, la estructura y organización del espacio geográfico, adquiere dimensiones que afecta los modos de relación entre los habitantes de cada contexto. Es así, como los habitantes del medio rural y de las zonas poco urbanizadas, estructuras por excelencia horizontales, se interrelacionan de manera distinta a las que asume el hombre de las grandes ciudades altamente urbanizadas, con marcada tendencia a la verticalidad en la estructuración del espacio geográfico.

De igual modo, el individuo posee formas particulares de organización de su micro - espacio territorial e interacción, formas que son aprendidas en el contexto cultural. De allí derivan los estudios de Hall, E. (1964) sobre los “aspectos proxémicos” de la comunicación humana.

Los mencionados aspectos proxémicos definen lo que Mortensen (1972) calificó como la “geografía de la situación”, lo cual se asocia a las distancias interpersonales mantenidas en la relación, así como la distribución de los objetos en el espacio interaccional.

Con respecto a la dimensión temporal definida como variable histórica, comprende un tiempo social, que es común a todos, y un tiempo particular a cada individuo referido a la vez tanto a su edad, como a su forma particular de estructurar el tiempo, conocido como el tiempo existencial definido como Erick Berne (1970) en el análisis transaccional.

De igual manera, cada época, como momento histórico, ha definido de uno u otro modo, las formas predominantes, así como los medios usados para comunicarse, al tiempo que de manera tácita o explícita, ha determinado incluso, lo permisible de qué hablar y de qué no hablar, y hasta el uso particular de la lengua, modismo, extranjerismo, entre otros.

En este punto es pertinente señalar la evolución histórica de las formas de comunicación, que de alguna manera reflejan la historia de la técnica, del progreso humano y la incorporación y uso de tales formas en el ámbito educacional.

De acuerdo al planteamiento de André Leroi-Gourham (1965), quien describe la evolución de las formas de la comunicación humana dentro de

una perspectiva globalizadora, al efecto de preferir la denominación de **estadios**, a diferencia de **etapas**, por considerar que los primeros implican por una parte evolución y por otra ampliación e inclusión; mientras que las etapas señalan cortes y exclusiones. En ese sentido, dentro de cada estadio evolutivo, la aparición, o invención de nuevas formas de comunicación no elimina las anteriores.

Así define el citado autor cuatro grandes estadios, a saber:

1. Oral, gestual e icónico,
2. Escrito,
3. Audiovisual,
4. Cibernético., (pp. 185-212).

Si bien es cierto, que la humanidad ha desarrollado las formas y tecnologías para la comunicación en ese orden, y que en la historia individual pareciera que llegase también a ese mismo orden, no es menos cierto que en la actualidad, “estadio de lo cibernético”, se presenta una serie de contradicciones, que ponen en duda tales afirmaciones.

De lo anterior, se puede decir que por efectos de la penetración intercultural, es posible encontrar en la actualidad una gran cantidad de culturas que sin haber podido desarrollar una escritura para su lengua particular, la televisión ha logrado atravesar sus fronteras.

Por otro lado, en la individualidad, es frecuente, en los actuales momentos, observar niños que sin dominar aún los mecanismos y automatismos propios de la escritura, se enfrentan de manera natural al teclado del microcomputador.

Ahora bien, todo contexto sociocultural representa una organización particular de sus instituciones y de la filosofía política que orienta el funcionamiento de las mismas. Esta situación en la medida en que afecta el ordenamiento y funcionamiento social, afecta al individuo.

En la estructura relacional propia del contexto sociocultural aprende el individuo modos de relación de relativa regularidad y permanencia que fueron denominados por Satir, V. (1981), patrones de comunicación.

En la explicación que hace esta autora, los patrones de comunicación se aprenden y desarrollan en el contexto familiar, pero al ser la familia una célula social y primer agente socializador al cual se enfrenta cada individuo, tales patrones tienen una recurrencia cultural.

Señala Satir, V. (1981), que a pesar de existir diferencias entre los contextos socio-culturales por ella estudiados, observó que los patrones de comunicación, los cuales describió se presentan en todos ellos, con ciertos matices que hacían en un determinado contexto más importantes y frecuentes unos sobre otros, pero que en definitiva en todos se presentaban los mismos patrones.

Los patrones de comunicación definidos por Satir, V. (1981), los denominó: La culpabilización, la sumisión, el superrazonamiento, la irrelevancia y la congruencia.

El concepto de autoestima, así como el grado de compromiso asumido por la persona con su propio yo, con el otro, y con el contexto, se hallan en la base de la caracterización de los diferentes patrones de comunicación.



A continuación se caracterizan cada uno de los patrones de comunicación definidos por Satir, V. (1981):

- a. **La culpabilización:** caracteriza a personas agresivas, en cuyas respuestas o mensajes hay una permanente contradicción y acusación del otro y del contexto, para asegurar la defensa del yo. proyecta un inadecuado nivel de autoestima.
- b. **La sumisión:** típico de personas complacientes y suplicantes, en ciertos modos infantiles y dependientes, quienes en lugar de un yo comprometido, manifiestan un yo sacrificado, en su necesidad intrínseca de satisfacer al otro y al contexto. Denotan un bajísimo nivel de autoestima.
- c. **El superrazonamiento:** describe a personas rígidas, objetivas, con muchos principios, obsesivos-compulsivos, en cuyos mensajes no se manifiesta un compromiso consigo mismo y con el otro, sino que se defiende mediante razonables explicaciones y argumentos, en los cuales se enfatiza la demostración de referentes contextuales, apoyados en fuentes de alta fidelidad y confiabilidad. Su nivel de autoestima es inadecuado.
- d. **La irrelevancia:** patrón típico de personas erráticas e impredecibles, hiperactivas y sin metas, no asumen compromisos ni consigo, ni con los otros ni con el contexto, evidencian una permanente desconexión y desubicación. El nivel de autoestima de estas personas es muy bajo.

e. **La congruencia:** representa como patrón el ideal de unas relaciones fluidas y comprometidas, caracteriza a personas creativas, integradas, sanas y competentes. La base de este patrón es un adecuado nivel de autoestima, lo cual le permite a la persona un conocimiento de sus propios límites, asumir compromisos y una ubicación contextual.

La persona congruente, es descrita por Satir Virginia, como aquella que puede vivir y disfrutar de sus cinco libertades:

- 1) Libertad de ser y escuchar lo que está aquí, en lugar de lo que debería ser, fue o será.
- 2) Libertad de decir lo que siente y piensa, en lugar de lo que uno debería sentir y pensar.
- 3) Libertad de sentir lo que uno siente, en lugar de lo que uno debería sentir.
- 4) Libertad de pedir lo que uno quiere, en lugar de esperar el permiso para hacerlo.
- 5) Libertad de correr riesgos por su propia cuenta, en lugar de elegir sólo lo que es seguro y no arriesgarse. (p.22).

El patrón de la congruencia, está relacionado con las características de la personalidad integrada descrita por Erick Berne en el Análisis Transaccional, con la persona madura que se autorrealiza, definida por Abraham Maslow y con la persona auténtica explicada por Carl Rogers.

Con relación al concepto de autoestima, el mismo puede remitir no sólo al individuo, sino también a la sociedad, estableciéndose una relación dialéctica entre el grado de desarrollo cultural, económico, educativo, técnico-

científico alcanzado y la estima social, que se refleja en la autoestima de los individuos, dentro de cada sociedad particular.

En ese sentido, los individuos pertenecientes a sociedades de alta estima tendrán en general, un nivel de autoestima superior que la generalidad de los individuos que pertenecen a sociedades poco desarrolladas y de baja estima social.

Es así como Manuel Barroso (1987), concibe a la autoestima configurando en cierto modo, un contexto ecológico, que condiciona y ayuda a configurar la autoestima individual.

Por último, se considera al uso de la lengua como factor socio-cultural. La lengua, representa un producto cultural inacabado y en desarrollo, que en cada contexto socio-histórico adquiere un uso particular, de donde deviene el concepto de habla.

Tomando en consideración la división formulada por Saussure, F. (1945), que concibe al lenguaje estructurado en la lengua y el habla; la primera representa un sistema gramatical, lexical y fonético (Slama y Cazacu, 1970), es el repertorio utilizado por una comunidad lingüística (Martinet, 1972); mientras que el habla representa el acto particular, individual de emplear la lengua. (Santoro, E. 1979).

La comunidad lingüística representa el conjunto de hablantes de una lengua determinada. Se toma en consideración al respecto, no sólo la diversidad de lenguas, sino además las particularidades del habla dentro de cada comunidad lingüística.

El idioma castellano como lengua de los hispanoparlantes, como casi todos los idiomas, comporta variaciones en cuanto a modulación, pronunciación y estructura sintácticas, que identifican a los usuarios dentro de su contexto particular. Del mismo modo se particulariza aún más el habla, al considerar las variantes individuales, relacionadas con la edad, desarrollo intelectual, nivel educativo, especialización en el conocimiento entre otros.

## **b. Factores psico-fisiológicos.**

Están asociados a procesos particulares de la naturaleza del ser humano, cuerpo y mente. Dichos factores se presentan separados en dos subcategorías: fisiológicos y psicológicos.

### **b.1 Factores fisiológicos**

Se refieren a las condiciones y capacidades naturales, fisiológicas y físicas de los emisores-perceptores, que le permiten tanto codificar y expresar, como decodificar y comprender los mensajes que se generan en el proceso y mediante los cuales establecen el contacto.

Estos factores entran dentro de la categoría de los canales naturales eferentes-aférentes de Antonio Pasquali (1979), que con diferente denominación, se presentan en David Berlo (1965) como “habilidades comunicativas”, codificadoras y decodificadoras.

Los canales naturales eferentes, como las habilidades comunicativas codificadoras, comprenden todo el arsenal de los procesos conductuales destinados a codificar y expresar los mensajes. Así se obtiene una

clasificación en este rubro: los mecanismos del habla, los automatismos de la escritura, la gesticulación, el uso del cuerpo en general, entre otros.

Las conceptualizaciones presentadas por los autores señalados (Pasquali, 1979, Berlo, 1965), si bien conducen a la misma categoría de factores, en Pasquali al ser conceptualizado como canales, considera sólo la función transmisora de los mismos, mientras que Berlo, al conceptualizarlo como habilidades, apunta además, a las variantes en el uso de ellos, como capacidades expresivas desarrolladas más en unos individuos, que en otros, en orden a facilitar el contenido expresivo de los mensajes, lo cual está asociado al carácter aprendido de las conductas en la interacción social, más que con la potencialidad de ellas.

Los canales naturales aferentes (Pasquali, A. 1979) o habilidades comunicativas decodificadoras (Berlo, D. 1965) tienen como función esencial, la de recibir los mensajes emitidos. En esta categoría, se mencionan de manera preferente a los órganos de los sentidos: oído, vista, tacto, olfato y gusto. Los cuales, al ser considerados por Berlo como habilidades, comprenden no solo su funcionamiento como canales, desde el punto de vista fisiológico, sino a las destrezas desarrolladas en el uso de ellos, tales como la lectura, el escuchar por sobre el oír, identificación y valoración de olores, sabores y sensaciones táctiles.

En condiciones normales, funcionan en el individuo ambas categorías de canales naturales o de habilidades comunicativas simultáneamente, es decir, cuando se habla, se escucha lo que se dice, cuando se escribe, se lee lo escrito, entre otros. En ese sentido se convierte en el primer perceptor del propio mensaje.

El pensamiento se menciona en Berlo, como una habilidad mixta que sirve tanto a efectos de la codificación como de la decodificación.

## b.2 Factores psicológicos

Por las características peculiares de la comunicación humana, casi todos los factores que intervienen en ella son de naturaleza psicológica. Básicamente, son los siguientes: el conocimiento, los valores, las creencias, las actitudes; por su relativa importancia tanto en la inhibición o estimulación de la relación comunicativa, como en la elaboración, interpretación y comprensión de los mensajes.

b.2.1 **El conocimiento**, representa en la comunicación humana una doble dimensión epistemológica. Por un lado es a través de la comunicación como se puede conocer, y por otro es solo lo conocido lo que se puede comunicar. Del mismo modo, a través del conocimiento y la comunicación se puede ampliar el conocimiento.

El conocimiento como factor en el proceso de la comunicación, permite la codificación y decodificación, y en la relación comunicativa, son fundamentales las siguientes dimensiones:

- **El auto-conocimiento**, que permite una mayor conciencia y control en la relación comunicativa, así como la previsión y anticipación de conductas, en situaciones determinadas.
- **El conocimiento del otro**, permite ajustar la conducta comunicativa y la codificación del mensaje a las características particulares de los perceptores, a fin de garantizar la comprensión de los mensajes y la efectividad del proceso.

- **Conocimiento del código y de sus reglas de combinación**, para poder manejarlo de manera efectiva en la elaboración del mensaje, en función de los propósitos y de las características del emisor. Compartir un código en sus reglas y significados, garantiza cierto grado de efectividad en el proceso.
- **Conocimiento del conocimiento**, basado en la premisa de que sólo se comunica lo conocido, y por otro lado, como perceptores lo desconocido resulta ajeno e incomprensible.

Es de allí de donde deviene la definición de comunicación como “interacción del consaber” (Pasquali, A. 1979). Un saber que se comparte, que es común al emisor y receptor, determina una riqueza en el intercambio y reduce la posibilidad de “interferencias semánticas” (Schramm, W. 1965), es decir, se comparte no solo el código sino también el significado.

- **Conocimiento acerca del proceso de la comunicación**: por paradójico que resulte el enunciado de esta dimensión, el conocimiento de esta dimensión del proceso facilita la misma y garantiza en gran medida su efectividad. Esto es particularmente importante cuando la función está fundamentada sobre un proceso comunicacional, como es el caso de la docencia en cualquier nivel.

b.2.2 **Los valores**, remiten al componente axiológico de la comunicación humana, orientan las acciones y son determinantes en los procesos de codificación y de interpretación de los mensajes.

Rokeach, J. (1973), los define como: “una creencia relativamente permanente de que un modo de conducta o un estado de existencia es personal y socialmente preferible a modos alternos de conducta o estados de existencia”. (citado por Salazar, J. M. 1979, p. 111).

José Miguel Salazar (1979), observa en esta definición las siguientes implicaciones:

1. Un valor es relativamente permanente,
2. Pueden referirse a formas de conducta o estados deseables de existencia,
3. La concepción de lo deseable puede estar referida bien al sujeto, o a lo deseable para los demás,
4. Los valores son “estándares” y como tales son utilizables como guías para la acción, para evaluar o juzgar las situaciones y como base para racionalizar conductas, creencias, entre otras. (pp. 111 – 112).

Ruesch y Bateson (1965), consideran los valores como “los canales preferidos para la comunicación y la relación”, (p. 13), enfatizan, que el sistema de valores y el sistema de codificación constituyen dos aspectos del mismo fenómeno central.

b.2.3 **Las creencias**, se organizan en un sistema que comprende “todo lo que la persona cree”, son importantes en la comprensión de la comunicación humana, por dos razones fundamentales:

1. Son la forma en la cual se almacena la información contenida en los mensajes de otras personas. La memoria de una persona está compuesta por muchas creencias.



2. Influyen en la forma en la cual las personas procesan la información recibida y por lo tanto condicionan la percepción selectiva. (Steinfatt, T. 1983. p. 144).

El concepto de creencia es fenomenológico, es decir, se infiere su existencia sobre la base de una conducta observable.

Las creencias, contienen tres partes:

- **Cognoscitiva**, su contenido es lo que la persona sabe o cree que sabe.
- **Emocional**, efecto o sentimiento relacionado con el contenido.
- **Intencional**, intención de conducta relacionada con la creencia (Steinfatt, T. 1983. pp. 145 – 146).

Con relación a las funciones de las creencias, Daniel Katz (1960), señala las siguientes:

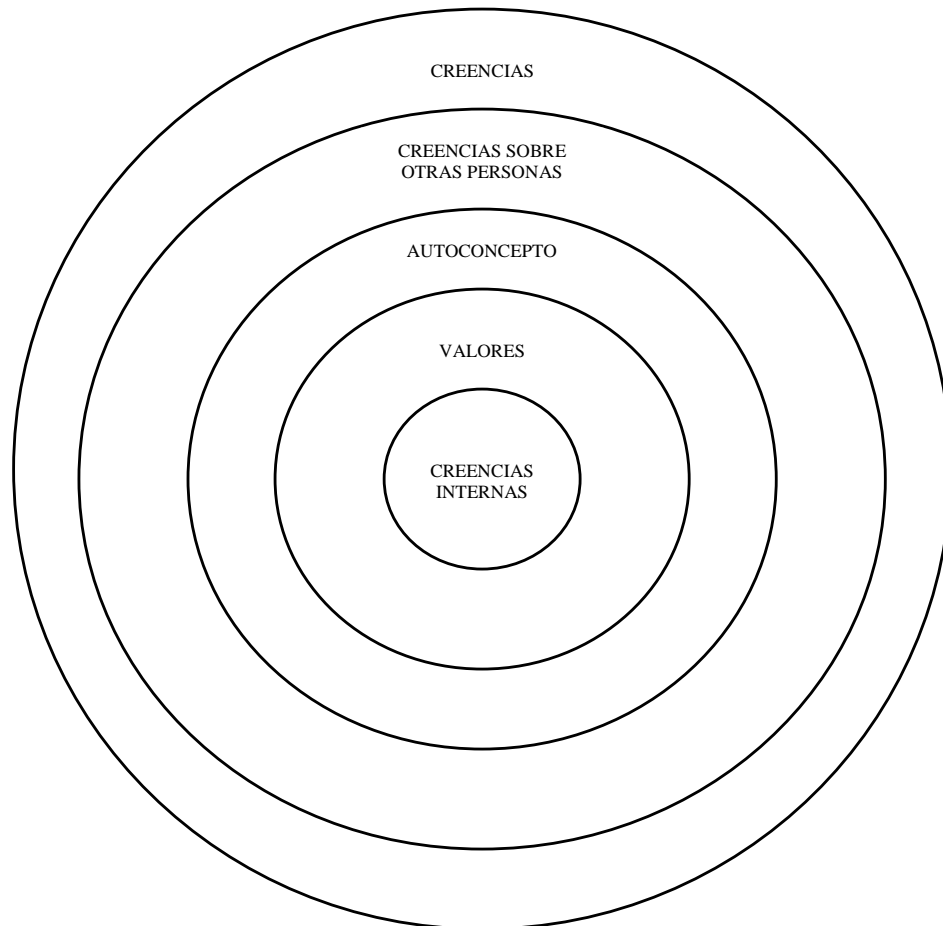
- 1) Función de ajuste al medio ambiente.
- 2) Proporcionar conocimiento sobre el medio ambiente.
- 3) Función defensiva del ego.
- 4) Almacenar nuestros valores. (citado por Steinfatt, T. 1983. p. 147)

Rokeach, J. (1960), clasificó las creencias de una persona organizadas en un sistema compuesto por cinco partes, considera útil pensar en esas partes en términos de círculos concéntricos. Así, las creencias cercanas al centro las denomina creencias centrales o internas, mientras las que están cercanas al exterior del círculo, las define como creencias periféricas o exteriores.

Así, tenemos los siguientes tipos de creencias:

- 1) **Creencias internas:** sobre la naturaleza de la realidad física y social.
- 2) **El autoconcepto:** creencia sobre sí mismo.
- 3) **Valores:** creencia sobre las metas de la vida para mí y para otros.
- 4) **Creencia sobre las otras personas:** la naturaleza de la autoridad y credibilidad de la fuente en quién confía y cómo confía.
- 5) **Creencias exteriores:** todas las demás creencias como el significado de las palabras, creencias sobre temas controversiales.

DIAGRAMA Nº 1  
EL SISTEMA DE CREENCIAS SEGÚN ROKEACH



Mientras más central sea una creencia más difícil será que cambie. Las creencias cerca del centro tienden a estar relacionadas con muchas creencias que están más alejadas del centro. Un cambio en una creencia central relacionada con creencias externas, dará por resultado cambios correspondientes en esas creencias externas.

**Las actitudes**, fueron definidas por Allport, D. (1965), como: “un estado mental y neural de la disposición a responder, organizado a través de

la experiencia y que ejerce una influencia directiva y/o dinámica de la conducta”. (Citado por Villegas, J. 1979. p. 148).

Las actitudes se integran por tres componentes:

- **Afectivo:** disposición para evaluar objetos, personas o eventos;
- **Cognitivo:** compuesto por las creencias y el conocimiento factual, acerca de los objetos, personas o eventos;
- **Conativo:** o componente conductual, es la conducta explícita dirigida hacia los objetos, personas o eventos.

Las actitudes pueden evidenciarse en las opiniones que manifestamos, encontrando en ocasiones el uso de ambos términos como sinónimo. La opinión manifiesta una actitud, es transitoria y cognoscitiva, en el sentido de que puede modificarse al presentarse evidencia sólida de lo contrario, y se ubican a nivel de los pensamientos, más que en las emociones. Las **actitudes** por el contrario, son más duraderas y pese a su componente cognitivo poseen un elevado grado de afectividad. (Aronson, E. 1981. p. 89).

Las actitudes se forman a través de las experiencias, y a pesar de su relativa estabilidad, pueden ser cambiadas también a través de ellas mismas (Muñoz, C. 1979. p. 160).

En el proceso de la comunicación humana, las actitudes ejercen una influencia determinante en la efectividad del mismo. David Berlo (1960), las divide en: actitudes hacia sí mismo, hacia los otros y hacia el tema o asunto a comunicar:

- **Actitudes hacia sí mismo:** asociadas al autoconcepto, autoestima y autoconfianza.
  - **El autoconcepto** es una actitud compuesta de todas las cosas que una persona cree, conscientemente, que son ciertas acerca de sí mismo. Se compone de un contenido y un sentimiento que definen respectivamente, la autoimagen (cómo nos vemos), y la autoestima (cómo nos sentimos con relación a cómo nos vemos).
  - **La autoimagen** se forma sobre la base de la información disponible para la persona de su medio ambiente. Al respecto, señala Michel Argyle (1972), cinco fuentes principales de esta información:
    - 1) Los papeles que desempeñamos.
    - 2) Los conflictos de papeles.
    - 3) La identificación con modelos estimados significativos.
    - 4) Los mensajes de los otros acerca de nosotros mismos.
    - 5) La comparación con otros a quienes consideramos iguales.
  - **La autoestima**, se ve afectada por esos mismos factores y además por la historia pasada percibida en términos de éxitos o fracaso.

- **La autoconfianza**, es el grado hasta el cual se ha establecido el autoconcepto dentro de la persona, remite a la seguridad sobre lo que se es. (Steinfatt, T. 1983).
  
- **Actitudes hacia el otro**: asociadas al conocimiento y juicios valorativos que poseemos acerca de nuestros perceptores. Afectan la relación comunicativa en dos sentidos:
  - 1) Como emisores: determina la forma como codificamos y expresamos nuestros mensajes hacia el otro.
  
  - 2) Como perceptores: inciden en la credibilidad de los mensajes percibidos, con base a la confiabilidad, autoridad, dinamismo, similitud de creencias y atracción, con respecto a nuestro emisor.
  
- **Actitudes hacia el tema**: comprenden la valoración relativa al contenido de la comunicación. Afecta en el sentido de que siempre será más grato hablar de aquello conocido y valorado positivamente, que de lo contrario.

En una relación de comunicación, esas tres clases de actitudes señaladas se funden y superponen. No es posible que funcionen separadamente.

Cabe destacar además, que la separación entre valores, creencias y actitudes, resultan en cierto modo arbitrarias por sus estrechas relaciones. Las mismas son tan estrechas que en la conducta comunicativa se manifiestan de una manera integral.

A continuación, se harán algunas consideraciones con relación al concepto de empatía, por su relativa importancia en la interacción efectiva.

**La empatía** se le define como la: “habilidad de penetrar en el “interior” de una persona, o la habilidad de poder predecir con exactitud sus estados internos” (Steinfatt, T. 1983. p. 230).

Esta cierta capacidad permite al individuo anticiparse a la respuesta del otro, como comprenderlo.

Rogers, C. (1975), la define como la “actitud de ponerse en el lugar del otro, de ver el mundo desde su punto de vista”, (p. 96), sin perderse la noción de “como si” fueras el otro.

Esta actitud, capacidad o habilidad es determinante en el establecimiento de buenas relaciones interpersonales. Al estar presente en el emisor, como en el perceptor, produce efectos favorables en el proceso de comunicación.

Los factores fisiológicos y psicológicos, se integran en una totalidad.

### **c. Factores situacionales**

Comprenden un conjunto de factores intervinientes en el proceso de la comunicación, derivados especialmente del contexto situacional en que la comunicación ocurre, los cuales definen cuestiones tanto de ánimo como de atmósfera, de contenido como de relación. En esta categoría se menciona el ambiente y los factores determinantes de la selección del código y de los canales.

- **El ambiente**, refiere también a las categorías de espacio y tiempo.

Mortensen (1972), señala respecto al ambiente, que:

Su influencia es tan poderosa que Deutsch empleó el término “coercitivo” para denominar su impacto. Ciertos ambientes tienen un poder enorme para separar a las personas y, por tanto, impedir el contacto interpersonal. Osmond (1959) se refirió a esos ambientes “coercitivos”, y a los medios circundantes con el término de espacio “sociofugal”. (p. 43).

Sin embargo, no debe entenderse que la influencia del ambiente en la comunicación es sólo negativa. Se puede decir, retomando la cita anterior, exactamente lo contrario con respecto a algunos ambientes. La iglesia, ambiente apropiado para el ritual religioso; el aula de clase, para la enseñanza; el gimnasio, para la educación física; la cancha, para el deporte, entre otros. Es decir, que dependiendo del tipo de ambiente su influencia puede ser tanto positiva como negativa.

Mortensen (Ob.cit), considera ventajosa la denominación de “geografía de la situación”, para designar a la ambientación general del contexto en que ocurre la comunicación.

Los ambientes físicos influyen de manera cualitativa sobre la manera como cada comunicante percibe la atmósfera psicológica, ésta refleja una acción recíproca entre lo psicológico y lo físico, de modo tal que la mayoría de los ambientes, aportan información acerca de las actividades compatibles con ellos.



- **Factores en la selección de códigos y canales:** por existir una estrecha relación entre estos dos elementos, se presentará de manera conjunta, ya que la selección de un determinado código obliga a la elección del canal adecuado a su naturaleza.

Las decisiones que se han precisado a tomar con respecto a la elección de códigos y canales están asociadas fundamentalmente a los siguientes factores:

- a) La finalidad y temporalidad de la comunicación:** el por qué y el para qué nos comunicamos, cuán duradero o fugaz será el mensaje, en función del propósito, son interrogantes que llevan a tomar importantes decisiones con relación al código a utilizar y del canal adecuado, con preferencia sobre otros.

La señal de tránsito debe ser entendida rápida y fácilmente por quien la observa, de allí su iconicidad, remite gráficamente al referente, pero al estar expuesta públicamente, recibiendo permanente el aire, la luz solar, la lluvia, requiere como canal de un soporte material resistente a las inclementes condiciones en que permanecerá como mensaje público.

El discurso científico se estructura para el código verbal, obstante debe ser escrito, pero, la explicación de las relaciones complejas obliga a la graficación e ilustración dentro del discurso.

Para ello se utilizan no sólo los canales adecuados al código escrito y gráfico, sino además que garanticen la durabilidad y multiplicabilidad del mismo.

En la comunicación didáctica son múltiples los códigos y canales, aún cuando el lenguaje sea el código utilizado preferentemente.

- b) La ubicación y distancia de los participantes en la situación de comunicación:** La ubicación de los participantes determina las decisiones que han de tomar para asegurar la percepción del mensaje.

Si los perceptores están presentes, considere si pueden ver y oír el mensaje directamente, o si su ubicación en un ambiente obliga a la ampliación visual y/o auditiva del mensaje, para garantizar su percepción. Si están ausentes, considere qué medios están disponibles para ambos que hagan factible el contacto, piense además en la ausencia del mensaje, su finalidad, lo cual se integra para orientar la decisión, en cuanto al código y al canal.

- c) Condiciones generales de la situación de comunicación:** cantidad de personas participantes, tamaño del ambiente o geografía de la situación, contenido del mensaje, disponibilidad de canales, costo del canal, gustos y preferencias con relación al uso de ciertos canales, entre otros.

En fin, son múltiples los factores situacionales, pues cada situación comunicacional representa particularidades específicas.

#### **d. Factores finalísticos.**

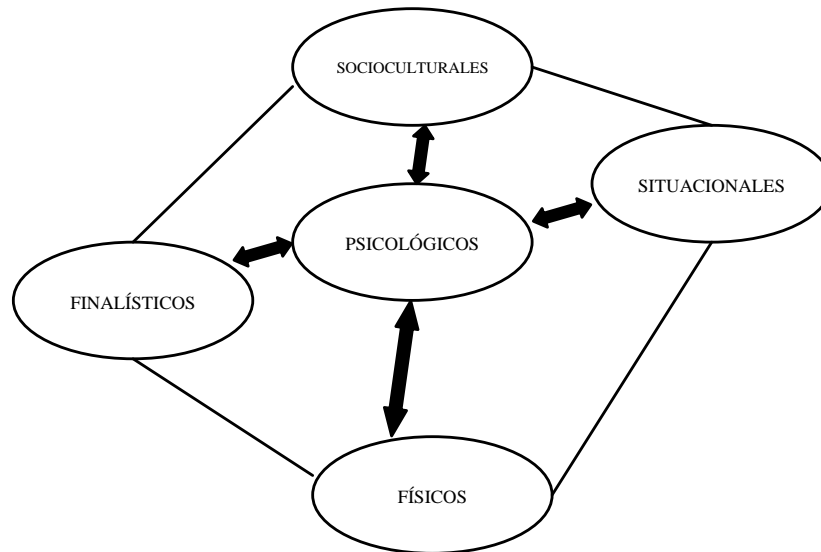
Ésta categoría está relacionada con los propósitos que orientan la situación de comunicación; los mismos clasifican y condicionan las decisiones que se tomen en el proceso.

Márquez Briceño, J. (2005), Comenta que será distinto comunicarse con propósitos informativos que persuasivos, afectivos que pedagógicos, entre otros. Tales propósitos conducen a la selección de canales y códigos, estructuración del contenido del mensaje en cuanto a su forma y tratamiento, ambientes, entre otros.

Cabe destacar, que la comunicación didáctica comprende un aspecto de la comunicación humana, definida por su propósito dentro de un contexto educativo.

El autor mencionado señala que cada factor que interviene en la comunicación interactúan entre sí de manera recíproca dando como resultado una complejidad en el proceso de la misma. (Ver diagrama n° 2)

DIAGRAMA N° 2  
FACTORES EN EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN  
MARQUEZ BRICEÑO. J, (2005)



### 2.3.5. Niveles de la comunicación.

Hasta los momentos se ha dicho que la comunicación humana se efectúa como un proceso dinámico, en el cual intervienen un conjunto de elementos relacionados con sus funciones específicas, afectados por factores de diversa naturaleza, los cuales determinan la efectividad y calidad de la relación, en un contexto situacional dado. El proceso comunicacional, al involucrar al individuo con uno o más individuos en la relación y en las distintas situaciones contextuales, en las que adquiere una dinámica particular, se puede decir que ocurre en diferentes niveles.

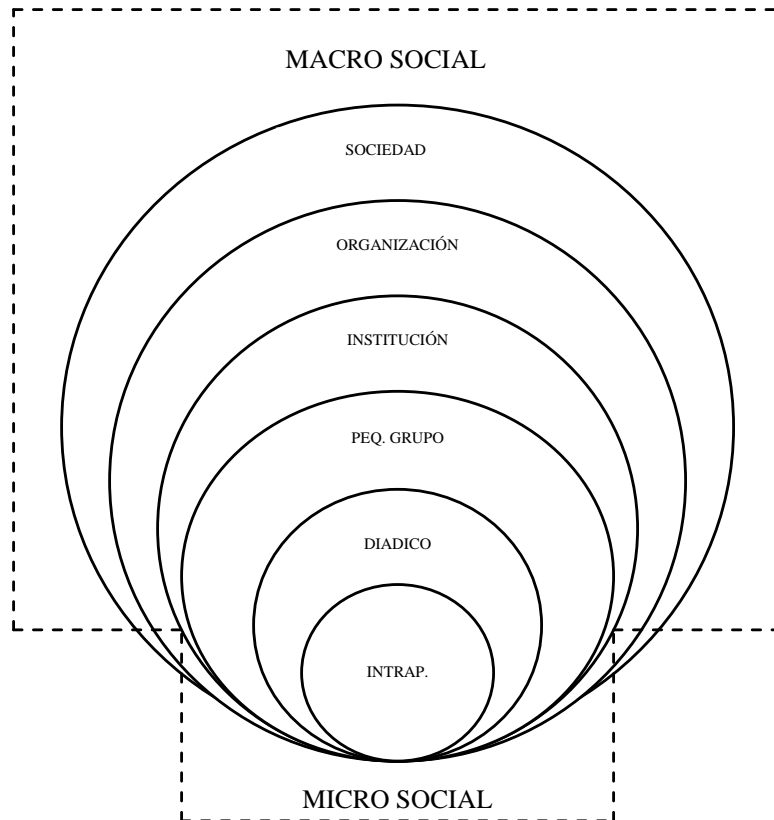
Los niveles de la comunicación representan instancias de realización del proceso, diferenciados por la cantidad de elementos que intervienen, su ubicación en un contexto, identificación de las fuentes de la información y destino de los mensajes.

Por lo general, la descripción de los niveles consiste en la identificación de las características mencionadas, así como del alcance de la relación, ya sea que involucre un amplio sector social o esté referida a pequeños grupos.

Santoro, E. (1979), hace una descripción de dos grandes niveles de la comunicación humana:

1. Macrosocial: que comprende los sistemas de comunicación, vistos dentro de la sociedad global.
2. Microsocial: relacionado con el contexto situacional del sistema de comunicación, clasificado en organizacional, institucional, pequeño grupo, diadico e intrapersonal. (Ver Diagrama n° 3)

DIAGRAMA N° 3  
ORGANIZACIÓN DE LOS NIVELES DE COMUNICACIÓN SEGÚN E.  
SANTORO



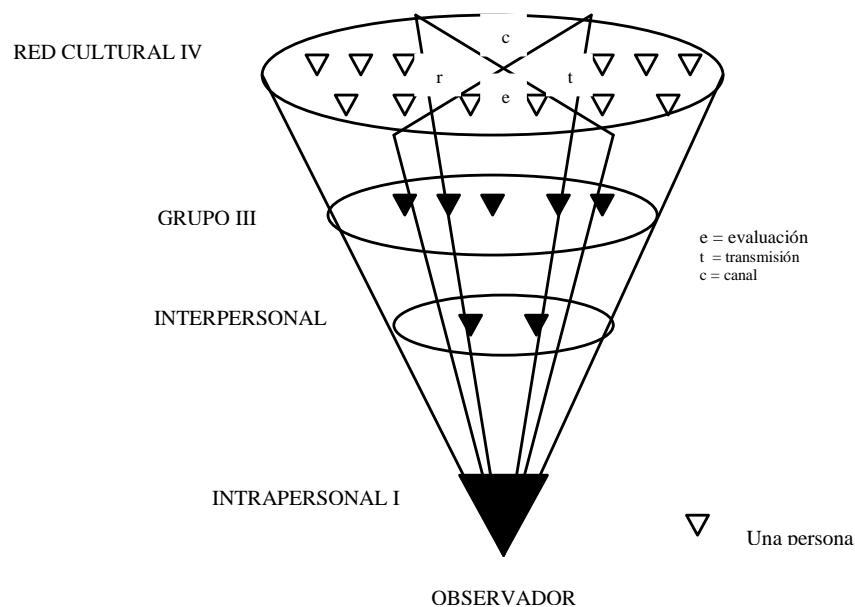
Frank Dance (1973), considera tres niveles de organización de la comunicación humana: el de la comunicación intrapersonal o actividad neurofisiológica, el de la comunicación interpersonal y el de la relación de persona a grupo.

Se tomará en cuenta la clasificación de niveles de la comunicación formulada por Ruesch y Bateson (1965), los cuales conciben la comunicación humana como: “la matriz en la que están enclavadas todas las

actividades humanas,... es lo que relaciona los objetos con las personas y las personas entre sí,... lo que se entenderá mejor en términos de sistemas de comunicación". (p. 17).

A tal efecto, Ruesch y Bateson construyen un modelo teórico representado gráficamente por un cono (figura tridimensional), donde los procesos de recepción, evaluación y transmisión se presentan a cuatro niveles de organización: intrapersonal, interpersonal, de grupo y cultural. (Ver Diagrama nº 4)

DIAGRAMA Nº 4  
 MODELO CÓNICO RETICULAR DE LOS NIVELES DE COMUNICACIÓN  
 SEGÚN RUESCH Y BATESON



## **I. Nivel Intrapersonal.**

Ruesch y Bateson (1965), muestran que en este nivel, como su nombre lo indica, se verifica dentro del propio individuo, de allí que el origen y destino de los mensajes se hallan localizados dentro del organismo y por lo tanto la corrección de los errores se hace difícil. Del mismo modo, el sistema de codificación no puede ser externamente examinado, ya que el mismo consiste en las relaciones entre señales neurales, químicas o de otro tipo y los sucesos internos o externos, a que están referidos.

Los autores ya mencionados, establecen que dentro de ese nivel se pueden distinguir tres grupos diferentes de funciones:

- a) La recepción, que incluye tanto la propiocepción como la exerocepción. La primera suministra información sobre el estado del organismo y la segunda brinda información sobre las relaciones entre el individuo y el ambiente.
- b) La transmisión, que incluye tanto la propiotransmisión como la exerotransmisión. La primera mantiene la regulación del organismo, y en la segunda se actúa sobre el mundo exterior, incluyendo la comunicación con otros individuos.
- c) Las funciones centrales, que incluyen la coordinación, la interpretación y almacenamiento de la información.



## **II. El Nivel Interpersonal**

Ruesch y Bateson (1965), construyen que este nivel, comprende dos personas, potencialmente iguales, en las cuales la capacidad de recibir, transmitir y evaluar mensajes está repartida en formas iguales. Emisores y perceptores conocen tanto el origen como el destino de los mensajes.

La relación en este nivel constituye una experiencia complementaria, en la cual cada individuo es en parte participante y en parte observador. Y tanto la participación como la observación son partes de la misma experiencia, por lo tanto formas de recoger información.

De esta relación complementaria y del hecho de que obtener información completa, resulta imposible para cada uno de los individuos participantes, se deduce que el ser humano no puede percibirse totalmente en su relación con los otros. Ya que puede existir desacuerdo entre las formas de verse más propioceptivas y el conocimiento de sí, que obtienen a través de la información que le suministran los otros. De igual modo no pueden tener al mismo tiempo, la visión propioceptiva de sí y la descripción de sí, tal como está definida por su status o su situación social.

La codificación en este nivel, mostrará los procesos de simbolización del lenguaje, junto con los simbolismos presentes en la comunicación no verbal.

## **III. La Red Grupal**

Ruesch y Bateson (1965), definen este nivel como una red de relaciones, en el cual, cada uno de los participantes, tiene sus procesos

intrapersonales y mantiene relaciones interpersonales, de modo que la comunicación se amplía y se hace cada vez más compleja, ya que la posibilidad de recibir y transmitir mensajes están repartidas entre muchas y distintas personas.

A nivel grupal, se requiere de la restricción o especialización de las funciones, propio de las organizaciones, con el propósito de garantizar el flujo direccional de los mensajes, ello es necesario para evitar el caos informativo.

En pequeños grupos, los individuos se encuentran en una situación de unidad capaz de llevar a cabo las tres funciones de recepción, transmisión y coordinación. Pero, en los grandes grupos, esas funciones se distribuyen y se especializan.

Los autores establecen que se pueden distinguir dos tipos de mensajes, a nivel de los grandes grupos organizados:

- a) Comunicación de “una persona a muchas”, lo que constituye un flujo unilineal de mensajes que van del centro a la periferia. La “una” persona está más directamente ligada a la transmisión, mientras que las “muchas” personas, están más relacionadas con la recepción.
- b) Comunicación de “muchas personas a una”, que consiste en un flujo unilineal de mensajes, que se dirige hacia el centro. Se hace necesario un progresivo resumen de los mensajes, dada la capacidad limitada del receptor. La “una” persona, está más relacionada con la recepción, mientras que, las “muchas” tienden a ocuparse de la transmisión activa.

Ruesch y Bateson, (Ob.cit) En cuanto a la codificación, además de los mensajes verbales y no verbales presentes en el nivel interpersonal, se pueden encontrar nuevos tipos de simbolización, que proceden de la misma organización y patrones de funcionamiento grupal.

#### **IV. La Red Cultural**

Este nivel representa una entramada red de mensajes, cuyo origen en ocasiones permanece desconocido para el individuo, por lo tanto no percibe la manera como éstos se desplazan dentro de una estructura reticular.

Ruesch y Bateson, (Ob.cit) El mensaje aparece como una descripción no explícita de las formas de vida, en algunos casos se le atribuye un origen no humano, pero las personas transmiten los mensajes de unas a otras al vivir de acuerdo con su contenido.

Los autores indican que los mensajes habitualmente transmitidos en una red cultural, son los siguientes:

- Lenguaje y sistemas lingüísticos.
- Premisas éticas.
- Teorías acerca de la relación del hombre con el universo y con sus congéneres.
- Están implícitos en la vida diaria y la cultura material del individuo y, pueden ser transmitidos a través de la palabra impresa, documentos y monumentos históricos y mitológicos.

La codificación se presenta de manera diferente a los niveles anteriores. La organización está afuera del alcance de la observación del individuo, quien es el que en sus acciones cotidianas implícitamente transporta el mensaje cultural. Como es una infinitésima parte del canal de comunicación, la función de los individuos se halla eclipsada por la importancia de los sucesos intra e interpersonales.

Se ha observado como el modelo de Ruesch y Bateson (Ob cit), tal como se presenta gráficamente, organiza el sistema de comunicaciones, desde su mayor amplitud en la red cultural, hacia lo intrapersonal, no obstante, la descripción y la explicación del alcance de cada uno de los niveles va desde lo intrapersonal hacia la red de la cultura.

Este modelo puede permitir comprender la educación como un fenómeno comunicacional, al abordar la globalidad de los procesos que en ella ocurren.

Así se tiene que, el contenido de la educación procede de la red cultural, se selecciona y codifica en una situación social, la cual representa la unilinealidad, que impone dicho mensaje a ser transmitido desde el centro hacia la periferia, se transmite en una situación grupal en la cual, se desencadena una red de relaciones interpersonales, en la cual cada uno de los participantes tiene sus procesos intrapersonales y ha sido afectado en su forma de asumir la relación interpersonal y de grupo, por mensajes de carácter cultural que ha estado recibiendo durante toda su vida.

En esas mismas dimensiones: cultural, grupal, interpersonal e intrapersonal, se puede a su vez, explicar y comprender, el actuar docente en una función que va mucho más allá de la transmisión consciente de

contenidos culturales. Es la propia cultura del docente, la que permite la valoración de todo cuanto hace y como lo hace, es la totalidad de su persona, la que a su vez se convierte en parte de ese mensaje educativo que le toca transmitir.

Ahora bien, los mensajes que se transmiten en el proceso de la comunicación humana son diferentes en sus formas y contenidos, así como también son múltiples los códigos expresivos conocidos por el hombre para simbolizar sus ideas y pensamientos, del mismo modo la comunicación puede servir para disímiles propósitos e intenciones, en ese sentido, es necesario establecer una clasificación que pueda agrupar los distintos aspectos que comprende la comunicación humana.

Según Escobar P. (1.994) refiere 4 niveles de la comunicación en las relaciones humanas que determinan el tipo de relación, es decir: relaciones de igualdad, respeto, confianza, entre otros.

- **Nivel neutro:** constituido por relaciones secundarias, es decir, comunicaciones superficiales que permiten la interrelación entre personas a través de las apariencias, la simulación.
- **Nivel de roles:** caracterizado por los roles o papeles sociales que desempeñan las personas, en sus vidas profesionales, laborales o familiares.

Ejemplo: en una empresa coexisten diferentes niveles de comunicación: la comunicación vertical, entre diferentes niveles de

jerarquías y, la comunicación horizontal, en el mismo nivel, entre pares.

Y estos niveles se desarrollan a su vez siguiendo canales formales (los organigramas) a través de encuentros, reuniones, y entrevistas, e informales, a través de encuentros casuales, o no siguiendo las vías jerárquicas formales.

- **Nivel de funciones:** el nivel de roles lleva a niveles de funciones de acuerdo con esos roles, así como sus funciones como padre dentro de la familia se diferencian de las funciones que cumplen los hijos, etc.
- **Nivel de personalidad:** incluye tanto el nivel del interior como el exterior de la personalidad, ubicándose el primero en relaciones que se dan en el ámbito social y el segundo está referido a las comunicaciones que suponen manifestaciones de la intimidad del sujeto en la que están involucrados los sentimientos y emociones.

Escobar P. (1.994) Señala que cuando se desarrolla una adecuada política comunicacional, se propicia la integración de los distintos niveles de la organización a través de construir un código común, y se optimiza la participación del personal a través de una genuina motivación, en todos sus niveles.

### 2.3.6. Axiomas de la comunicación.

Según Watzlawick, P. (1949), existen cinco axiomas en su teoría de la comunicación humana. Se consideran axiomas porque su cumplimiento es indefectible; en otros términos, reflejan condiciones *de hecho* en la comunicación humana, que nunca se hallan ausentes. En otras palabras: el cumplimiento de estos axiomas no puede, por lógica, no verificarse.

- **Es imposible no comunicarse:** Todo comportamiento es una forma de comunicación. Como no existe forma contraria al comportamiento («no comportamiento» o «anticomportamiento»), tampoco existe «no comunicación».
- **Toda comunicación tiene un *nivel de contenido* y un *nivel de relación*, de tal manera que el último clasifica al primero, y es, por tanto, una metacomunicación:** Esto significa que toda comunicación tiene, además del significado de las palabras, más información sobre cómo el que habla quiere ser entendido y que le entiendan, así como, cómo la persona receptora va a entender el mensaje; y cómo el primero ve su relación con el receptor de la información. Por ejemplo, el comunicador dice: «Cuídate mucho». El *nivel de contenido* en este caso podría ser evitar que pase algo malo y el *nivel de relación* sería de amistad-paternalista.
- **La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos:** tanto el emisor como el receptor de la comunicación estructuran el flujo de la comunicación de diferente forma y, así, interpretan su propio comportamiento como mera reacción ante el del otro. Cada uno

crea que la conducta del otro es «la» causa de su propia conducta, cuando lo cierto es que la comunicación humana no puede reducirse a un sencillo juego de causa-efecto, sino que es un proceso cíclico, en el que cada parte contribuye a la continuidad (o ampliación, o modulación) del intercambio. Un ejemplo es el conflicto entre Israel y Palestina, donde cada parte actúa aseverando que no hace más que defenderse ante los ataques de la otra.

- **La comunicación humana implica dos modalidades: la digital y la analógica:** la comunicación no implica simplemente las palabras habladas (comunicación digital: *lo que se dice*); también es importante la comunicación no verbal (o comunicación analógica: *cómo se dice*).
- **Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios:** dependiendo de si la relación de las personas comunicantes está basada en intercambios igualitarios, es decir, tienden a igualar su conducta recíproca (p. ej.: el grupo **A** critica fuertemente al grupo **B**, el grupo **B** critica fuertemente al grupo **A**); o si está basada en intercambios aditivos, es decir, donde uno y otro se complementan, produciendo un acoplamiento recíproco de la relación (p. ej.: **A** se comporta de manera dominante, **B** se atiene a este comportamiento). Una relación complementaria es la que presenta un tipo de autoridad (padre-hijo, profesor-alumno) y la simétrica es la que se presenta en seres de iguales condiciones (hermanos, amigos, amantes, etc.)

Watzlawick, P. (Ob cit), indica que el cumplimiento de los axiomas como un todo determina el éxito o fracaso de la comunicación humana. Los fracasos en la comunicación entre individuos se presentan, cuando:



- Estos se comunican en un código distinto.
- El código en el que transmite el mensaje ha sido alterado dentro del canal.
- Existe una falsa interpretación de la situación.
- Se confunde el nivel de relación por el nivel de contenido.
- Existe una puntuación.
- La comunicación digital no concuerda con la comunicación analógica.
- Se espera un intercambio comunicacional complementario y se recibe uno paralelo (o bien simétrico).

La comunicación entre individuos es buena cuando:

- El código del mensaje es correcto.
- Se evitan alteraciones en el código dentro del canal.
- Se toma en cuenta la situación del receptor.
- Se analiza el cuadro en el que se encuentra la comunicación.
- La puntuación está bien definida.
- La comunicación digital concuerda con la comunicación analógica.
- El comunicador tiene su receptor.

### **2.3.7. Barreras de la comunicación.**

Los expertos señalan que en el proceso de comunicación, existen una serie de situaciones, interferencias y/o obstáculos denominados barreras comunicacionales, que se presentan tanto a nivel de la semántica como en lo emocional y social, las cuales dificultan la fluidez, el estilo y la comprensión del mensaje.

En este orden de ideas, Bounds y Woods (1998), Ghio y Hechim (1999), consideran el Marco de Referencia, las diferencias educacionales y de experiencia; Ochoa y Aguilar (2000) y Morales (2003) plantean como barrera comunicacional las diferencias culturales; Gordon y Garagorri (1997) señalan la falta de habilidad para una escucha activa, como elemento distorsionador de la comunicación. Laredo (2000) apunta a los diferentes significados dado a los gestos, señales y símbolos, como interferencias o barreras; recomendando considerar, para su adecuada interpretación, analizarlos en conjunto con otros movimientos corporales o con el mensaje verbal.

En función a lo planteado, los gestos, señales y símbolos que se utilizan en la comunicación tienen varias limitaciones, y una de ellas es el significado múltiples que se le da, ya que dependiendo de diferentes factores, pueden tener disímiles sentidos y si al interpretar se elige el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, se tergiversa el mensaje, generándose así una barrera o interferencia en el proceso de la comunicación.

Escobar P. (1.994), por su parte indica que durante el proceso de comunicación pueden presentarse ciertos obstáculos que la dificultan y que es necesario detectar para evitarlos y lograr una comunicación eficiente. Escobar clasifica las barreras de la siguiente manera:

a) **Semánticas.** Es la parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras; muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas de

manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje.

**b) Barreras físicas.** Son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

**c) Fisiológicas.** Son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc.) que son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación.

**d) Psicológicas.** Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede darse también por estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o por prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

De igual modo el autor citado puntualiza en el **aspecto administrativo**, que las barreras pueden ser por la falta de planeación, supuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información.

Según Edgar Tovar (2009), las barreras que se pueden presentar en el proceso mismo de la comunicación se les puede denominar de la siguiente manera:

**a) Ambientales:** Estas son las que nos rodean, son impersonales, y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser incomodidad física (calor en la sala, una silla incómoda, etc.) distracciones visuales, interrupciones, y ruidos (timbre, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción.)

**b) Verbales:** Estas son la forma de hablar, que se interponen en la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan muy rápido, o no explican bien las cosas. Las personas que hablan otro idioma es obvia la barrera, pero incluso a veces nuestro propio idioma es incomprensible, por nosotros mismos, ya sea por diferencia de edad, clases sociales, nivel de educación e incluso entre dos profesionales, de distinto interés, como ejemplo: un médico, no podría hablar de temas medicinales con un ingeniero, sino solo con un colega o persona relacionada, con la salud. El no escuchar bien, es otro tipo de barrera verbal, cuando no existe atención.

**c) Interpersonales:** Es el asunto entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras interpersonales más comunes, son las suposiciones incorrectas, y las percepciones distintas.

- Una suposición, es algo que se da por hecho. Correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación.
- La percepción, es lo que uno ve y oye, es nuestro punto de vista, es decir, dos personas pueden percibir un tema con distinto significado,

cuando tomamos un punto de vista como un hecho nos cerramos a otras perspectivas.

Los prejuicios con relación a la edad, sexo, raza, o religión son también barreras interpersonales. Estos prejuicios pueden ser tomados negativamente, según como se planteen.

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

Transfiriendo esto a las relaciones en el aula de clases, entre docentes y alumnos, aquel en la búsqueda de una comunicación debe partir de su marco de referencia, situándose en su experiencia como adulto, como profesional docente, para considerar las diferencias que lo alejan y/o acercan de sus alumnos, pudiéndole dar significado a estas y tomar medidas para minimizar situaciones comprometedoras de la comunicación y por ende de la relación entre ambos.

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

En función de realizar una decodificación en correspondencia al mensaje emitido, es necesario que el docente conozca las barreras que

interrumpen la comunicación y que están relacionadas con el proceso de decodificación. Según Gibson, E. (1992, p.415) son:

- **Marco de referencia:** Cada persona puede interpretar la misma comunicación de un modo diferente, según sea su experiencia previa.
- **Escucha selectiva:** Se tiende a bloquear la información nueva, en especial si está en conflicto con lo que se cree.
- **Juicios de valor:** El receptor se forma juicios de valor. Esto implica asignar una valía total a un mensaje antes de recibir la totalidad de la comunicación.
- **Credibilidad de la fuente:** Es la confianza y la fe que tenga el receptor en las palabras y actos del comunicador.
- **Problemas de semántica:** Las mismas palabras pueden significar cosas del todo distintas para diferentes personas. El entendimiento está en el receptor, no en las palabras.

#### **2.3.7.1. Tipos de Barreras de comunicación:**

Según Gibson, E. (1992), Cuando en un proceso o acto de comunicación se presentan dificultades para el logro del objetivo final de dicho proceso, estamos frente a una doble posibilidad:

- Comunicación sin comunicar.
- Comunicación sin respuesta.

En este sentido, se tienen que conocer cuál o cuáles son los obstáculos o barreras que limitan la claridad y efectividad que debe

conservar el código, al momento de su envío, con la finalidad de proporcionar un mensaje preciso, que tenga como resultado, una respuesta o comunicación de retorno, adecuada y coherente con la idea principal, expuesta por el codificador.

### **2.3.8. Modelos de la comunicación.**

Las teorías de la comunicación necesitaron, al igual que cualquier disciplina académica una legitimación para ser considerada en el ámbito de la ciencia. De ahí la importancia del modelo de **Shannon y Weaver**, que desde la teoría matemática de la comunicación, plantearon el primer modelo, en 1949, que ayudaría a consolidar la teoría de la comunicación dentro del ámbito de las ciencias sociales.

#### **2.3.8.1. El Modelo de Shannon y Weaver (1981).**

La propuesta de Shannon y Weaver, basada en el paradigma de la teoría matemática de la comunicación, fue pionera y ha influido notablemente en los estudios de comunicación y muchos de los modelos que le siguieron son deudores de él, por ejemplo los dos próximos modelos.

Una de las causas del éxito de modelo de Shannon y Weaver fue que sintonizaban claramente con el esquema **Estímulo-Respuesta** del conductismo, aproximación dominante a principios del siglo XX. El esquema **E-R** fácilmente se puede convertir en el modelo canónico de la comunicación **E-M-R** que ha dominado largamente la teoría de la comunicación

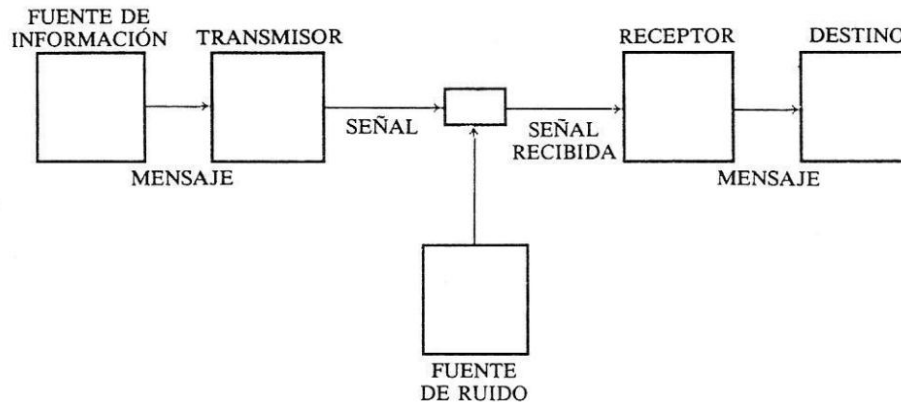
funcionalista. Como apunta Abril (1997: 21) “Las corrientes funcionalistas y conductistas de la sociología y de la psicología social fueron especialmente sensibles al hechizo ‘económico’ del modelo ‘E -MR’...”

El modelo de Shannon y Weaver aunque se centraba en un aspecto concreto de la comunicación: la eficacia en la transmisión de mensaje, sin embargo se partía de una concepción amplia del fenómeno comunicativo. Weaver (1981: 20) consideraba la comunicación como el “conjunto de procedimientos por medio de los cuales un mecanismo (...) afecta a otro mecanismo.”. Como puede apreciarse esta idea sintoniza perfectamente con uno de los elementos fundamentales del proceso de comunicación como es su capacidad de influencia. Aunque para Weaver (1981: 20) en la comunicación hay que distinguir tres problemas distintos y sucesivos. **En primer lugar**, en la comunicación, se plantea un problema técnico: ¿Con qué precisión se pueden transmitir las señales de la comunicación? **El segundo problema** es semántico: ¿Con qué precisión los mensajes son recibidos con el significado deseado? **Por último** estaría un problema de efectividad: ¿Con qué efectividad el significado recibido afecta a la conducta del destino en el sentido deseado por la fuente de la información?

Para la teoría matemática de la comunicación el problema técnico es el problema fundamental, porque si la transmisión no se produce eficazmente, de hecho, los otros problemas ni se plantean. En definitiva como señala Weaver (1972:36) “los problemas que han de estudiarse en un sistema de comunicación tienen que ver con la cantidad de información, la capacidad del canal de comunicación, el proceso de codificación que puede utilizarse para cambiar un mensaje en una señal y los efectos del ruido.”



DIAGRAMA N° 5. MODELO DE SHANNON Y WEAVER (1981)



Como puede apreciarse en el gráfico, el proceso de la comunicación se inicia en la fuente del mensaje que es la que genera el mensaje o mensajes a comunicar. La fuente de información selecciona a partir de un conjunto de posibles mensajes el mensaje escogido. A continuación, el transmisor opera sobre el mensaje y lo codificará transformándolo en señal capaz de ser transmitida a través de un canal. El canal es simplemente el medio utilizado para la transmisión de la señal desde el transmisor hasta el receptor. Es el medio que permite el paso de la señal, y es precisamente en el canal donde puede incidir la fuente del ruido. Es posible que en el proceso de transmisión de la señal, a través del canal, se agreguen a ésta una serie de elementos que no son proporcionados intencionalmente por la fuente de la información, esto es el ruido. Cuando la señal es recibida por el receptor se lleva a cabo la operación inversa a la del transmisor reconstruyendo el mensaje a partir de la señal. El receptor recibe la señal y la transforma de nuevo a su naturaleza original de mensaje, al que se habrá podido añadir eventualmente los ruidos anteriormente señalados. El destino es el punto final del proceso de la comunicación. El destino es el ente al que va dirigido el mensaje.

### 2.3.8.2. El Modelo de Schramm, W. (1954).

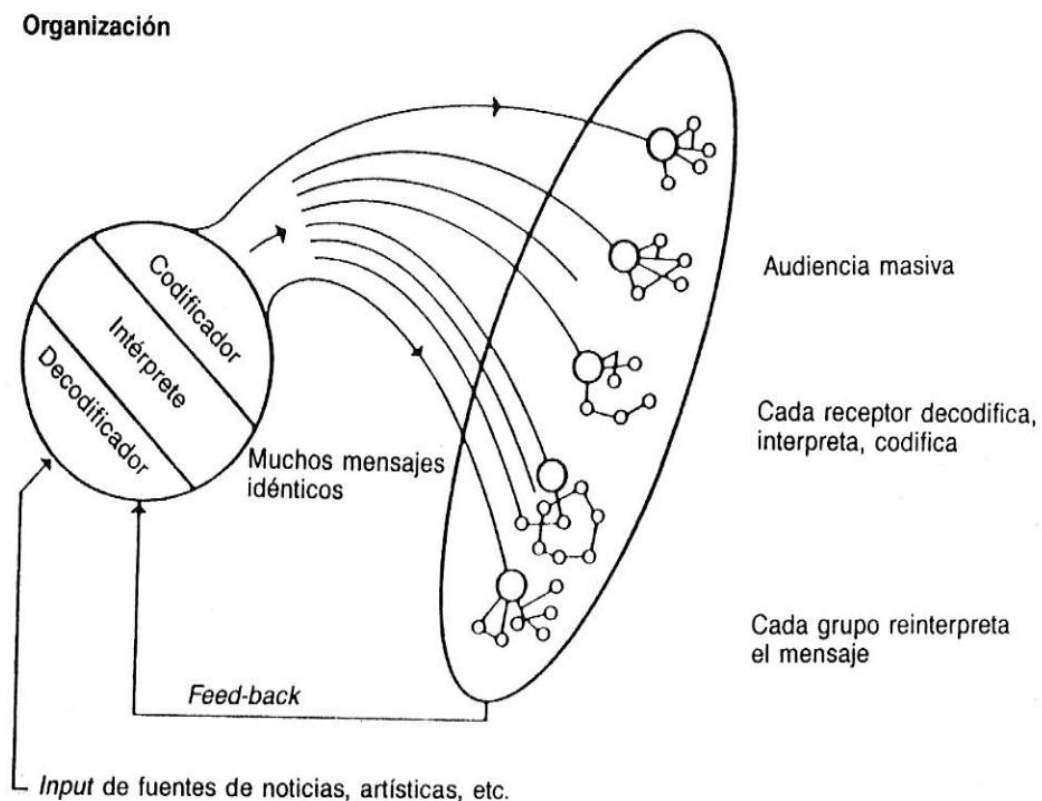
Para Schramm, W. (1954), el medio de comunicación de masas es un sujeto comunicador que, al igual que la persona, es un descodificador, intérprete y codificador. Es decir, un medio de comunicación masiva es un receptor de acontecimientos que codifica e interpreta, de acuerdo las lógicas productivas del periodismo. Los **inputs** que recibe la organización productiva son acontecimientos provenientes de distintas fuentes, e incluso el feed-back de la propia audiencia. A continuación, se da forma al acontecimiento convirtiéndolo en noticia. Así, el comunicador codifica el mensaje que va a transmitir (Rodrigo 2005). La organización comunicativa transmite multitud de mensajes idénticos. En la recepción de estos mensajes hay que distinguir tres niveles.

**En primer lugar**, estos mensajes son recibidos por una audiencia masiva. Cuando hablamos de medios de comunicación de masas, las masas son la audiencia. **En segundo lugar**, cada receptor individual, aunque forma parte de la audiencia masiva, va a descodificar, interpretar y codificar los mensajes que reciba. Es decir, la interpretación de estos mensajes es un acto individual que hace cada uno de los lectores/oyentes/telespectadores de los medios de comunicación masiva. **Por último**, hay que recordar que esta persona tiene múltiples contactos sociales en su vida cotidiana. Los individuos se relacionan con distintos grupos en los que comentan los mensajes transmitidos por los medios de comunicación masiva. Téngase en cuenta que muchos de los temas que se comenta en los distintos grupos sociales (familia, amigos, compañeros de trabajo, etc.) han sido servidos por los medios de comunicación, pero precisamente en estos grupos se reinterpretan los mensajes mediáticos. En los grupos hay que destacar la existencia de los líderes de opinión. Los líderes de opinión suelen tener un

mayor contacto con los medios o un nivel de educación más alto; esto les permite hacer de tamiz entre los medios de comunicación y los otros miembros del grupo. La efectividad de su reinterpretación se debe a varios factores:

**a)** tiene una competencia reconocida por el grupo, **b)** es digno de confianza, al ser miembro del grupo y no representar ningún interés ajeno, **c)** en el contacto cara a cara puede adaptar su mensaje a las características de cada destinatario y **d)** puede recompensar en forma personal e inmediata a los que coinciden con él.

DIAGRAMA Nº 6. MODELO DE SCHRAMM, W. (1954).

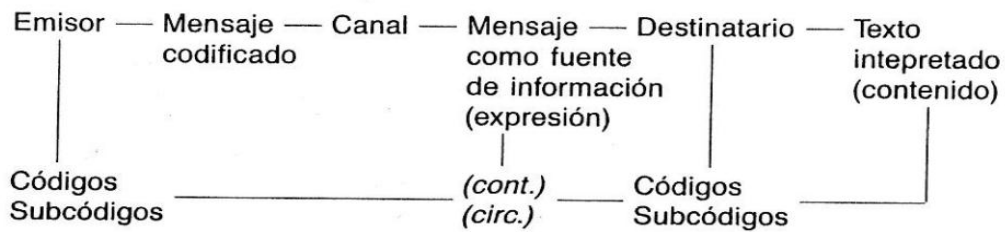


### **2.3.8.3. El modelo semiótico de Umberto Eco (1977).**

El modelo semiótico propuesto por Umberto Eco gira en torno al concepto de código y a la descodificación del destinatario. Como se puede apreciar tiene una clara influencia del modelo de Shannon y Weaver, por un lado, y, por otro lado, retoma las preocupaciones explícitas en el modelo de Schramm sobre los efectos de los mensajes.

En este modelo no se plantea la existencia de un solo código compartido entre emisor y destinatario, sino una multiplicidad de códigos. En el esquema de Shannon y Weaver el código era el elemento común entre emisor y receptor, que permitía que se produjera la descodificación del mensaje. Para Eco, U. (1977: 249) el proceso de codificación y de descodificación se complica: “la propia multiplicidad de los códigos y la infinita variedad de los contextos y de las circunstancias hace que un mismo mensaje pueda codificarse desde puntos de vista diferentes y por referencia a sistemas de convenciones distintos.” Además, los subcódigos son independientes en el emisor y en el receptor, mientras que sería condición necesaria que hubiera cierta coincidencia en el código. Esta necesidad de como mínimo una cierta coincidencia de códigos se ve muy claramente en la comunicación intercultural. Los subcódigos son varios: ideológico, estético, afectivo, etc. Todos estos subcódigos inciden en los procesos de codificación y descodificación aportando una nueva información más allá de la simple denotación del mensaje. Pero también intervienen en la codificación y la descodificación los elementos contextuales y circunstanciales.

#### DIAGRAMA Nº 7. MODELO SEMIÓTICO DE UMBERTO ECO



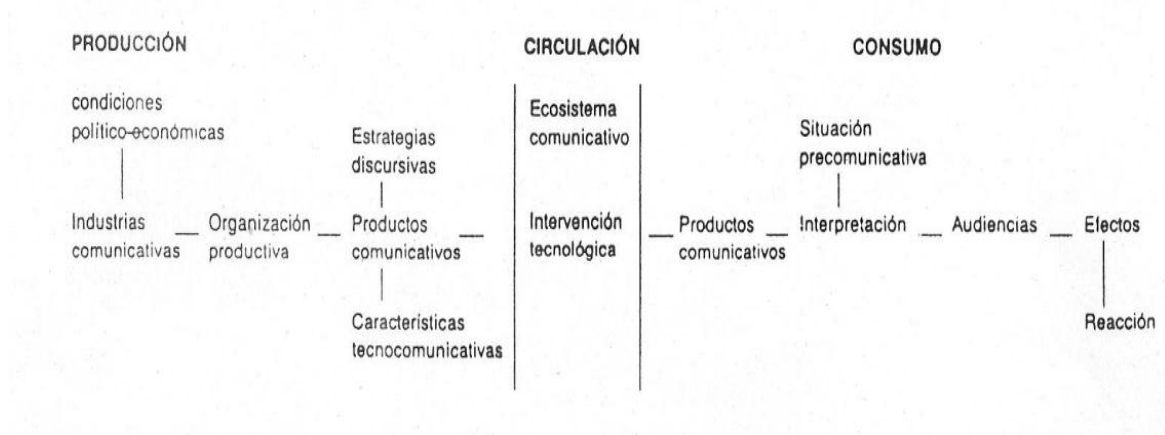
#### 2.3.8.4. El modelo Sociosemiótico de Rodrigo, J. (1995).

El modelo sociosemiótico muestra el proceso de la comunicación de masas como tres fases interconectadas: la producción, la circulación y el consumo.

**Rodrigo, J. (1995)**, describe que la producción corresponde a la fase de creación del discurso de los mas media. La circulación se produce cuando el discurso entra en el mercado competitivo de la comunicación de masas. El consumo se refiere a la utilización por parte de los usuarios de estos discursos. **En primer lugar**, hay que señalar la existencia de unas condiciones político-económicas corresponden a las circunstancias históricas que van a permitir el desarrollo de las industrias comunicativas con unas características determinadas. En cada momento histórico, en las distintas sociedades, se establecen las condiciones de orden político y económico que va a permitir o impedir el desarrollo de los medios de comunicación en determinadas tendencias. Aunque es cierto que las industrias de la comunicación pueden incidir en las condiciones político-económicas, constituyéndose en un lobby, son éstas últimas las que dibujan un escenario posible de la estructura de la comunicación. Las características más generales que podríamos detectar en la estructura de la comunicación occidental son: la transnacionalización del mercado de los medios, la integración de las distintas tecnologías de la comunicación y la multiplicación

de canales. La comunicación de masas se caracteriza por el carácter industrial de su producción. En las empresas comunicativas, como en cualquier otro tipo de empresa hay grupos de presión y centros de decisión política y económica. Pero también hay que tener en cuenta que al ser un sistema productivo profesionalizado los productos comunicativos se homogeneizan. Esto nos lleva a abordar el siguiente punto del modelo: la organización productiva. Hay que reconocer que las industrias comunicativas llevan a cabo una producción bien especial: producen discursos. Discursos que, si aceptamos las funciones clásicas, informan, educan y entretienen. Así, podríamos decir que la lógica productiva de las organizaciones productivas son tres. Hay una lógica informativa que busca la actualidad y que se basa en la credibilidad del medio para que estos discursos cumplan su función. Hay también una lógica del servicio que, más allá de las presiones del mercado o de las audiencias, busca objetivos educativos y de ayuda a las comunidades. Por último hay una lógica del entretenimiento que se centra en el desarrollo de una cultura de masas. Cada organización productiva gestiona una proporción distinta de cada una de estas tres lógicas.

DIAGRAMA Nº 8. EL MODELO SOCIOSEMIÓTICO DE RODRIGO



### 2.3.9. La comunicación asertiva.

La palabra **asertivo**, de aserto, *según el diccionario Larousse*, proviene del Latín **asertus** y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. El entrenamiento para lograr una conducta o una comunicación asertivas, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998).

Walter Riso, (1988) describe la conducta asertiva como aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

García, E y Magaz, A. (1995) citado por Castillo E. (2002) conceptualizan la asertividad “como una cualidad que define aquella clase de interacción sociales que constituye en acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno, y aquellas personas con quién se desarrolla la interacción”.

Salmuri, A. (1998), define a la asertividad como la habilidad que permite al individuo 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 negar los derechos de nuestro entorno.

En este orden de idea Salmuri, A. (1998), Explica que **la Asertividad** es un estilo de comportamiento en las relaciones humanas, en las relaciones interpersonales, de allí que la comunicación asertiva es una comunicación basada en la propia personalidad del individuo, en su confianza en sí mismo, en su autoestima.

Ejemplo: Una persona asertiva es cuando se comunica abiertamente en una forma adecuada y franca, capaz de interactuar con personas de todos los niveles, acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas y establece quienes van a ser sus amigos y quiénes no.

Según Satir, V. (1.989) caracteriza muy claramente 2 estilos de comportamientos en el individuo como son: (Individuo Asertivo e Individuo No asertivo):

**Cuadro N° 1. ESTILOS DE COMPORTAMIENTO  
SEGÚN V. SATIR**

| <b>INDIVIDUO ASERTIVO</b>         | <b>INDIVIDUO NO ASERTIVO</b>                |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|
| Es emprendedor                    | Depende de los demás para emprender tareas  |
| Defiende sus derechos             | No defiende sus derechos en 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. |



Así como la asertividad es importante en las relaciones humanas e interpersonales, de igual forma lo es la persuasión, para muchos esta representa un arte o una habilidad de una personalidad con fuerza.

Particularmente en el aspecto educativo, Tasso, E. y Luna, J. (1997), citado por Correa G Y Vásquez, L (2001), definen a la comunicación asertiva en la escuela, como una forma de comunicarse e interactuar con el estudiante que permite ejercer un control disciplinario con firmeza y en forma directa, pero sin agredirlo y humillarlo. De manera tal, que podamos sentirnos bien con nosotros mismos, sin albergar sentimientos de culpa, rechazo, decisiones, establecer límites o negar una cierta solicitud. Permite la expresión adecuada de las emociones diversas a las que suele enfrentarse el maestro, pero a través de un comportamiento "equilibrado", es decir sin ofender ni permitir ser ofendido. Parte del principio de respeto a la persona, empezando por respetarse a sí mismo.

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

### **2.3.10. Componentes de la Conducta Asertiva.**

Conger y Mc Fall, (1981), Señalan que puede hablarse de un rango amplio que abarca componentes adecuados que al combinarse optimiza la efectividad de la conducta, tales como:

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

Se han realizado algunas investigaciones referentes a la evaluación de habilidades sociales, las cuales muestran que se le da un mayor valor a los aspectos verbales (Roman y Bellack, 1980; Conger y Mc Fall, 1981; Trown, 1980). Las respuestas activas a través del sistema motor pueden tener dos manifestaciones básicas: motora verbal y no verbal.

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

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

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

El sistema de procesamiento cognitivo (imágenes, pensamientos; es el resultado o conclusión de una serie de pasos previos en el procesamiento de

la información donde interactúan varios factores) al igual que el sistema de procesamiento autonómico, (tiene como función principal preparar el organismo para una acción eficiente, la cual involucra las respuestas fisiológicas inervadas principalmente al sistema nervioso autónomo que a su vez activan el sistema motor) pueden distorsionar la entonación, disminuir sustancialmente el volumen de voz, incluso inhibir totalmente el contenido.

**2.3.10.3 Conducta motora no verbal:** Sus indicadores son mirar a los ojos, expresión facial y expresión corporal.

Igualmente pueden verse afectados por el sistema autonómico y cognitivo, aunque el autonómico parece inferir de manera más directa y frecuente, bien sea activando el sistema motor esquelético, produciendo la retirada física de la situación o simplemente distorsionando la expresión facial y corporal (temblores, rigidez y movimientos excesivos) y el contacto visual (evitación de miradas, intermitencia o bajas de vista).

### **2.3.11. Formas de Conducta Asertiva.**

Para una mejor comprensión de la comunicación asertiva, esta se puede comparar con la pasividad y la agresividad:

#### **2.3.11.1 Forma de comunicación asertiva:**

Según Tasso, E. y Luna, J. (1997), Cuando la persona es capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos y deseos y defender sus derechos

sin violar los de los demás. Cuando se está abierto a la negociación, al diálogo y al compromiso. Esta se caracteriza por:

- **Conducta no verbal:** Contacto ocular directo (pero no intimidatorio); habla fluida; postura erguida; respuestas directas a la situación; voz relajada, bien regulada y firme.
- **Conducta verbal:** Mensajes en primera persona del tipo, yo..., a mí..., entre otros.; verbalizaciones positivas; utilización de palabras como pienso que..., quiero..., me gustaría...

Los autores indican que el **tono** de una respuesta asertiva es: Sincero; positivo; no punitivo; justo; considerado; directo; no defensivo; sensible; constructivo.

#### **2.3.11.2 Forma de comunicación pasiva:**

Tasso, E. y Luna, J. (Ob. Cit), Cuando la persona no expresa directamente sus sentimientos, pensamientos y deseos. Cuando se intentan comunicar éstos indirectamente o se ocultan por completo. Se confía en que los demás adivinen lo que queremos o lo que sentimos. No se violan los derechos y/o sentimientos de los demás, pero se permite que los propios estén desatendidos. La misma se caracteriza por:

- **Conducta no verbal:** Ojos que miran hacia abajo; voz baja y vacilante; gestos desvalidos; postura hundida.
- **Conducta verbal:** No decir nunca no; poner excusas y/o mentir; utilización de palabras del tipo: quizás, supongo, realmente no es importante, etc.

### 2.3.11.3 Forma de comunicación agresiva:

Tasso, E. y Luna, J. (Ob. Cit), señalan que cuando la persona expresa lo que siente, lo que quiere y lo que piensa a costa de los derechos y los sentimientos de los demás y tiende a humillar y a atacar cuando no puede salirse con la suya, fomentando la culpa y el resentimiento en los otros, no fomentando la negociación ni el diálogo.

- **Conducta no verbal:** Tono de voz agresivo, mandón y exigente; mirada fija; habla fluida y rápida; postura intimidatoria; gestos de amenaza.
- **Conducta verbal:** Mensajes interpersonales; se utilizan palabras y frases como: ten cuidado, si no lo haces..., harías mejor en..., etc.

Es muy importante unir la conducta no verbal con la verbal, ofreciendo una coherencia comunicativa. Por ejemplo, no se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz alto, agresivo e intimidatorio. Todo lo contrario, se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz que parezca que estás pidiendo disculpas por ello.

### **2.3.12. Características de la Asertividad.**

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso, D. (2002), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

En opinión de Güell y Muñoz (2000), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas. Consideran estos autores que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas, señalan Neidharet, Weinstein y Conry (1989). Agregan que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas. Defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias. Desean saber quiénes son ellas en realidad y quiénes son en realidad las personas que las

rodean. La base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas.

Fensterheim, W. (1990), considera que la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su autorespeto.

Riso, D. (2002, pp. 126-130), se refiere concretamente a los indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad. Los explica de la siguiente manera:

- **Mirar a los ojos.** La mirada huidiza es típica de las personas inasertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Cuando se esquiva la mirada, generalmente se experimenta desconfianza porque se presume que la otra persona tiene algo que esconder o bien, que ésta no nos valida como su interlocutor.
- **El volumen de la voz.** Las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor la receptora. Quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.
- **Modulación y entonación de la voz.** La entonación comunica e implica interés. Si el interlocutor es parco, la persona se siente poco

apreciada. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión y pereza de responder.

- **Fluidez verbal.** Esta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que está esperándola. Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver. Emplean diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.
- **La postura.** Comunica actitudes y la persona inasertiva, con su sola presencia física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.
- **Los gestos.** El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado. Existe cierta ambigüedad en el mensaje; por ejemplo, pueden manifestar verbalmente que están alegres, pero su rostro muestra tristeza. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen



ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.

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

### **2.3.13. Causas de la comunicación no Asertiva.**

La comunicación no asertiva son la agresiva y la pasiva. Diversos autores han estudiado las consecuencias negativas y los conflictos de personalidad y de comportamiento que ocasionan estos tipos de conductas.

**2.3.13.1 La conducta pasiva:** Güell y Muñoz (2000), comentan respecto de la conducta pasiva, que se ha comprobado que se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo, con baja autoestima. Las personas pasivas siempre tienen temor de molestar a las demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad. Por otra parte, en la conducta agresiva, las consecuencias a corto plazo pueden parecer favorables, por cuanto las personas consiguen de forma agresiva o violenta sus propósitos y manifiestan sus pensamientos y sentimientos. No obstante, esta conducta anula el derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento. De

esta forma, a largo plazo, el comportamiento agresivo provoca que las personas eviten la relación interpersonal con el agresor o la agresora.

Como se ha mencionado, la asertividad implica sinceridad y respeto por los propios derechos, pero también por los de las demás personas. Cuando no existe asertividad generalmente se recurre a la manipulación. Cuando la persona no desea o tiene temor de manifestarse y hacerse valer, generalmente trama algo para conseguir lo que desea. Esta actitud se puede convertir en algo muy perjudicial, pues la persona puede ver a las demás solo como seres a quienes debe vencer o superar con conductas como la burla, la mentira o el ingenio. Existen diversas formas de manipular a otras personas. Neidharet, Weinstein y Conry (1989), se refieren a algunas de estas conductas manipulativas, entre ellas la agresividad o intimidación, el desvalimiento, la culpabilidad, la crítica, el ridículo y dudar de los motivos. A continuación se explican estos tipos de comportamientos, atendiendo las explicaciones de estos autores.

**2.3.13.2 La agresividad o intimidación:** Probablemente la forma más común de falsa asertividad es la agresividad, la cual con frecuencia solo constituye una fachada tras de la cual se oculta una debilidad interior en vez de una fortaleza. La asertividad y la agresividad son comportamientos que pertenecen a categorías distintas, de forma que una persona que se hace más asertiva no tiene justificación para hacerse más agresiva. La mayoría de las veces la conducta agresiva o de intimidación no es necesaria, por cuanto generalmente una comunicación clara y sincera de las necesidades o deseos de la persona tiene probabilidades de merecer el respeto de las otras y de permitirle lograr lo que quiere.

**2.3.13.3 El desvalimiento o conducta pasiva:** Es la conducta contraria a la agresividad. En lugar de provocar temor mediante una conducta agresiva y amenazas violentas, la persona con un comportamiento desvalido toca la sensibilidad de otras personas, su buena voluntad, simpatía o piedad. Ciertas personas consideran que por su edad, condición o estatus social deben ser acreedoras de mayor respeto o de que se les brinden atenciones y servicios fuera de lo acostumbrado. Otras tienen temor de causar molestias y solo solicitan ayuda de forma indirecta. Independientemente del motivo, estas personas en lugar de pedir lo que desean o necesitan, de manera directa y clara, han aprendido a emplear pequeñas y frecuentes llamadas de atención, como “ayúdeme” o “yo no puedo”. El problema es que esta manera de actuar termina por disminuir o anular la autoestima de estas personas.

**2.3.13.4 La culpabilidad:** La persona que utiliza la manipulación puede intentar provocar sentimientos de culpabilidad para forzar a otra a actuar de cierta manera. Esta forma de manipulación suele consistir en acusaciones de egoísmo o en la reclamación de ciertos deberes u obligaciones. Por ejemplo, una persona puede aducir que ella le ayudó en cierta ocasión a otra y que, por lo tanto, ésta está en la obligación de ayudarla a su vez. Esto no es cierto, por cuanto un favor puede inducir a hacer otro favor en compensación, pero en realidad no existe ninguna obligación de devolver favores.

**2.3.13.5 La crítica:** Otra forma de manipulación es criticar la conducta de otra persona. En estas situaciones, el propósito que se persigue con la crítica es poner a la otra persona a la defensiva, evitando que continúe centrando su atención en la persona que hace la crítica. Muy pocas veces se trata en realidad de ofrecer un consejo u opinión constructiva. Por otra parte,

se sugiere ser cautos al juzgar las críticas que se reciben, ya que en algunas ocasiones puede tratarse de una afirmación sincera y asumir una conducta defensiva puede ser indicio de falta de confianza de la persona en sí misma. De manera que se debe prestar atención a todas las críticas que se reciban, para determinar si existe algún argumento verdadero que convenga adoptar para provecho propio. Cuando la persona no tiene deseos de aceptar críticas, así debe manifestarlo e incluso podría indicar que se dejen para otra ocasión más propicia.

**2.3.13.6 El ridículo:** Con frecuencia se trata de una crítica no solicitada. Es probable que la persona intente desviar la atención que en ese momento está centrada sobre ella. No obstante, lo más corriente es que se utilice como una forma indirecta de persuadir, a base de avergonzar o poner en ridículo a otra persona para que realice algo que no desea hacer. Por ejemplo, los compañeros que tratan de cobarde a otro que no desea participar en una aventura arriesgada.

**2.3.13.7 Dudar de los motivos:** La persona que pregunta sobre los motivos de la conducta de otra probablemente quiera criticar su decisión o sus razones, pero no tiene el valor suficiente para expresar la crítica de forma directa. Por otra parte, puede ser que esa persona se sienta con derecho de recibir una explicación y quiere que se le presente alguna excusa o disculpa.

Se podría decir, señalan Güell y Muñoz (2000), que muchos son los factores que afectan la falta de asertividad, pero los más importantes son:

- ✓ Falta de carácter.
- ✓ No tener metas ni objetivos.
- ✓ Falta de confianza en las habilidades.

- ✓ Depender siempre de otros.
- ✓ No tener fuerza para expresar los derechos.
- ✓ No aceptar que se puede equivocar.
- ✓ Falta de creencias e ideologías
- ✓ Poca astucia para afrontar los retos.
- ✓ Ajustar el carácter al de los demás, solo para ser aceptados.

#### **2.3.14. Ventajas de la Conducta Asertiva.**

Craig, J. (1997), Señala que el comportamiento asertivo ofrece muchas ventajas, de la cuales se destacan las siguientes:

- Disminución de la ansiedad.
- Aumento de relaciones más íntimas y significativas.
- Una mejor adaptación social. Un aumento de la autoestima.
- Maximización de consecuencias favorables y minimización de consecuencias desfavorables.
- Aumento de la confianza y seguridad en ti mismo.
- Mejorar la aceptación y el respeto propio y el de los demás.
- Expresión de sentimientos, derechos y deseos tanto positivos como negativos de una forma eficaz, sin menospreciar o negar los derechos de los demás y sin crear o sentir vergüenza y/o sentimientos de culpabilidad.
- Aumento de la empatía (capacidad de ponerse en el lugar del otro).

El citado autor destaca, que es importante tener en cuenta que el objetivo no es conseguir siempre lo que quieres, sino aumentar la

probabilidad de lograr tus objetivos sin pasar por encima de los derechos de los demás.

Lo que sí conseguirás siempre es sentirte mejor consigo mismo por haber sido capaz de expresar tu opinión y tus sentimientos. Como se ha dicho la asertividad es una habilidad y como tal susceptible tanto de aprendizaje como de mejora.

En definitiva, es una habilidad personal para facilitar el desarrollo y fomento de las relaciones interpersonales positivas, con una actitud de respeto y tolerancia hacia otras personas, aceptando las diferencias entre unos y otros y aprendiendo a comportarse de forma constructiva y solidaria, aportando cosas propias y valorando las aportaciones de los demás.

Craig, J. (Ob.cit), señala que aprender a comportarse de forma asertiva no es sólo aprender a expresar las emociones, afectos, sentimientos y opiniones propias, sino también aprender a recibir de forma adecuada las de los demás.

En vista de lo antes expuesto, Santrock, A. (2002), presenta una serie de reglas para lograr una comunicación exitosa:

- ✓ No tenga ideas preconcebidas.
- ✓ No haga inferencia, pregunte.
- ✓ Tome en cuenta los dos tipos de comunicación: la verbal y la no verbal.
- ✓ Escuche y haga una pausa antes de contestar.
- ✓ Póngase en el lugar del otro.
- ✓ Nada de estrategias, sino espontaneidad.
- ✓ Nada de supremacías, sino igualdad de derechos.

- ✓ Improvisación, nada de protocolos.
- ✓ Revise las primeras impresiones.

### **2.3.15. MODELO DIDÁCTICO.**

Se considera el diseño instruccional como un proceso, donde la organización, las acciones educativas y el desarrollo del material didáctico, constituyen las funciones fundamentales del mismo. También se le considera como un producto acabado, de materiales y metodologías de educación Chadwick, (1999). El diseño instruccional ha enfrentado una evolución, pasando desde una visión restringida meramente conductual, hasta una visión cognitiva constructivista.

Ya, desde hace tiempo, la palabra diseño se ha introducido en el campo de la educación y de la comunicación, Robert Glaser lo utilizó en 1967 para la presentación de un concepto ampliado de la tecnología pedagógica, además Briggs (1973), publicó un manual de procedimientos para el diseño de instrucción, fundamentado en un modelo teórico-sistemático para el desarrollo de sistemas pedagógicos complejos. Luego ocurre el primer intento de su incorporación a la psicología del aprendizaje, las prácticas instructivas representadas por el modelo de instrucción hierarchial de Gagné, donde la idea es que debe lograrse la maestría de las tareas de bajo nivel antes de las de alto nivel. Por otro lado, los acercamientos cognoscitivistas, que han tenido una influencia significativa en la teoría del diseño instructivo, incluye numerosas disciplinas que comparten

un interés común por la descripción y predicción de procesos mentales y de productos.

En esta investigación, debido a la existencia de varios modelos instruccionales, donde muchos de ellos constan de las siguientes fases: análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación. Solo se tomara como diseño instruccional el modelo de Dorrego, E.

Dorrego, E. (1996), define el diseño instruccional como:

“Un proceso sistemático mediante el cual se analizan las necesidades y metas de la enseñanza y a partir de ese análisis se seleccionan y desarrollan las actividades y recursos para alcanzar esas metas, así como los procedimientos para evaluar el aprendizaje en los alumno y para revisar toda la instrucción. La elaboración de un medio instruccional requiere que este sea diseñado atendiendo, a su vez, a las fases de un diseño instruccional”. (p. 2).

El modelo de diseño instruccional propuesto por esta autora, se fundamenta en la teoría instruccional de Robert Gagné y en el enfoque del procesamiento de la información. Este último, una versión de la psicología cognoscitiva, considera al individuo como un ser activo, responsable de la construcción de su conocimiento. En este sentido, la instrucción debe ser dirigida a desarrollar en el individuo estrategias que faciliten la selección, percepción, procesamiento y recuperación de la información.

Para Dorrego, E. (ob cit), la producción de los medios instruccionales comprende una serie de procesos interrelacionados, los cuales se fundamentan en las siguientes consideraciones:



1. La elaboración de un medio instruccional requiere que éste sea diseñado atendiendo a su vez a las fases de un diseño instruccional.

2. La selección del medio se efectúa como una de las fases del diseño general de la instrucción que se haya realizado luego de detectar una necesidad instruccional.

La selección de los medios depende de: (a) los objetivos a lograr, según la categoría donde se ubique el aprendizaje (información verbal, habilidades intelectuales, destrezas cognoscitivas, habilidades motoras, actitudes); el tipo de retroalimentación requerido según las clases de resultados esperados; (b) las estrategias instruccionales a ser utilizadas; (c) los atributos inherentes a los medios, es decir, sus capacidades para transmitir los estímulos requeridos para el logro de los aprendizajes; y en las formas de presentación que el medio permita; (d) las características del contenido a ser transmitido (grado de abstracción, complejidad, estructuración, etc.); (e) las características de los alumnos, diferencias individuales, experiencias previas con los medios, etc.; (f) las características de los docentes en cuanto a sus habilidades para el diseño, elaboración y uso de materiales instruccionales, y sus actitud ante los mismos y (g) la factibilidad de producción y uso.

3. Si el medio a ser elaborado no forma parte de un diseño general de la instrucción, entonces su propio diseño deberá comenzar por una etapa inicial en la cual se justifique la decisión de su producción.

4. El medio instruccional se concibe aquí como cualquier persona, dispositivo o material que transmita el mensaje requerido para el logro de un aprendizaje. Puede consistir entonces en la voz del profesor o de cualquier

otro participante en el proceso instruccional, en dispositivos como el pizarrón, materiales impresos o combinaciones de equipos y materiales, como el televisor, cine y multimedios. En estos últimos casos el material, video, película o diskette, es el portador de los mensajes.

Debe considerarse, asimismo que el medio puede utilizarse para desarrollar destrezas requeridas para el procesamiento de la información transmitida en el contenido del mensaje, por ejemplo, estrategia de codificación y de elaboración. Es decir, que el medio puede tener dos funciones: transmitir mensajes y desarrollar las destrezas requeridas para procesar la información contenida en el mensaje.

### **2.3.16. Etapas en la producción del Diseño Instruccional.**

Las etapas según Dorrego, E. (ob cit), que comprende la producción de un material instruccional son las siguientes:

**1. Planificación.** La planificación de un material instruccional comprende:

- El plan Didáctico se refiere a la selección del medio y a su diseño instruccional.

La selección del medio atiende a los factores antes señalados, y se considera parte del diseño instruccional general. En cuanto al diseño instruccional se proponen las siguientes fases:

**Fase 1: Formulación de los objetivos terminales;** que serán alcanzados con el uso del material respectivo. Aquí pueden darse dos situaciones: a) que la selección y diseño del medio corresponda a una fase del diseño general de una instrucción predeterminada, en cuyo caso ya están explicados los objetivos que serán alcanzados a través de uno o varios medios apropiados y b) que la selección y diseño del medio no forme parte del diseño de una instrucción predeterminada, en cuyo caso debe formularse el objetivo o los objetivos terminales que podrían alcanzarse con este medio.

En cualquiera de las dos situaciones los objetivos terminales deben expresar la conducta que el alumno deberá evidenciar luego de haber interactuado con el material.

**Fase 2: Esta fase comprende varios aspectos:** análisis estructural, conductas de entrada, requisitos previos y procesos cognoscitivos implicados. En cuanto al primero indica las subhabilidades a ser alcanzadas por el alumno, a fin de lograr el objetivo terminal. Aquí puede darse varias situaciones: a) si la selección y la elaboración del medio forman parte de un diseño general de la instrucción, ya el análisis de tareas estaría realizado y sólo se tomarían ahora en cuenta las tareas necesarias para los objetivos a alcanzar con el material; b) también es posible, dentro de la situación anterior, que alguno o algunos de los objetivos específicos formulados en el diseño general de la instrucción pasen a convertirse en objetivo u objetivos terminales del material instruccional; en este caso se requiere realizar un nuevo análisis estructural, a fin de especificar más los objetivos subordinados que se lograrán con el material; c) otra situación sería que el diseño del material no esté integrado a un diseño general de la instrucción, en cuyo caso necesariamente debe realizarse el análisis del objetivo terminal que conduzca a la formulación de los objetivos específicos.

Se realiza el análisis estructural, descomponiendo el objetivo terminal en las subhabilidades a lograr, a fin de alcanzar el aprendizaje final. Este análisis será jerárquico si el aprendizaje es cognoscitivo, procedimental si es psicomotor, y también pudiera ser mixto, combinando los anteriores (Gagné, 1979). Para aprendizajes complejos el análisis de tareas cognoscitivo permite establecer los procesos y habilidades mentales requeridos para desempeñar una tarea con niveles de eficiencia altos y los cambios en la estructura y procesamiento del conocimiento en la medida que la habilidad se desarrolla en el tiempo (Ryder, J. M. y R. E. Redding, 1963).

En cuanto a conducta de entrada y requisitos previos se refiere aquí a la necesidad de determinar las características de la población a la cual va dirigido el material. La identificación de las conductas de entrada o conocimientos previos que debe poseer el alumno antes de trabajar con el material permite diseñar las estrategias para su uso. O sea, antes de utilizar el material, debe asegurarse que el alumno tenga los aprendizajes requeridos para alcanzar los objetivos previstos y de no ser así, debe planificar la forma que el alumno los alcanza. Por supuesto, si el material forma parte de una secuencia instruccional del diseño general, las conductas de entrada no son sino los objetivos que las anteceden en dicha secuencia.

En relación a los requisitos, es necesario conocer las características de la población, tales como madurez, desarrollo social, nivel de escolaridad, etc., que son necesarias considerar al diseñar los materiales y que pueden afectar su creatividad.

Los procesos cognoscitivos implicados en el aprendizaje, ya sean generales o específicos del conocimiento a lograr (codificación, elaboración, etc.) necesarios para el procesamiento de la información requerido en el

aprendizaje, deben establecerse en esta fase, ya que determinarán luego los eventos adecuados para su facilitación.

**Fase 3: A partir de las consideraciones anteriores se formulan los objetivos específicos.** Los cuales deben señalar la conducta que el alumno evidenciará luego de trabajar con el material. Estos objetivos deben ser organizados siguiendo la secuencia apropiada según el tipo de estructura implicada de manera que el material se desarrolle siguiendo esa secuencia.

**Fase 4: Esta fase comprende lo siguiente:** a) la determinación de las estrategias instruccionales, b) la selección y organización del contenido y c) la especificación de las variables técnicas del medio.

Determinación de las estrategias instruccionales, las cuales se definen como el conjunto de eventos instruccionales diseñados para cada una de las fases del proceso de aprendizaje, en función del tipo de resultado a alcanzar, y de los procesos cognoscitivos requeridos para el procesamiento de la información.

La estrategia depende de varios factores, entre ellos la modalidad de enseñanza (presencial o a distancia); el énfasis en la actividad, ya sea centrada en el docente o en el alumno (socializada o individualizada); el grado de interactividad; las fases del aprendizaje (motivación, aprehensión, etc.); los procesos internos implicados (expectativa, atención, etc.); los procesos para la adquisición, codificación, elaboración de la nueva información, entre otros. Consta de: a) la selección de los eventos específicos a ser presentados en el material, atendiendo a las fases del aprendizaje y a los procesos cognoscitivos que se desea facilitar. Por ejemplo, especificar cual evento se utilizará para despertar la atención, cuál

para facilitar la percepción selectiva, etc.; b) la determinación de la modalidad de presentación, es decir, la estructura mediante la cual es transmitido el mensaje. Por ejemplo, si el material seleccionado es impreso, especificar si será presentado de manera programada o de otra forma; si se trata de un programa audiovisual, determinar si será presentado como un documental, una dramatización, etc., si se trata software, si se utilizará un tutorial, una simulación, un juego, etc. Y c) la decisión en cuanto al uso de instrucciones orientadoras, particularmente propuestas por el docente – diseñador, tales como organizadores avanzados, resúmenes parciales y/o globales y preguntas adjuntas.

Selección y organización del contenido. Para ello deben tomarse en cuenta los objetivos a lograr, las características de la materia y las características de la población a la cual va dirigido el material. Las características del contenido guardan estrecha relación con las estrategias instruccionales; así, por ejemplo, un contenido altamente estructurado podría ser presentado a través de instrucción programada, forma que probablemente no se adapte a otros tipos de contenido menos estructurados.

Determinación de las variables técnicas. Implica diseñar técnicamente el medio correspondiente, tomando en cuenta sus características propias (p. ej. Su estructura audiovisual) y su relación con los aspectos anteriormente señalados. En el caso de medios impresos, se refiere a al diagramación, tamaño de letras, uso de ilustraciones, etc. En cuanto a los materiales audiovisuales, se trata de los aspectos correspondientes a la imagen (color, grado de iconicidad, planos, ángulos), al sonido (planos, elementos, transiciones, etc.), tomando en cuenta los atributos inherentes a cada medio en particular, ya sean sonovisos, videos u otros, si se trata de multimedios

los aspectos requeridos al tipo de software de autor, características de las pantallas, etc.

**Fase 5: Evaluación formativa y sumativa.** Estos procesos se deben diseñar en esta fase, aunque su desarrollo con el propósito formativo debe conducirse paralelamente al desarrollo de las fases de planificación y realización (para la evaluación se presenta un procedimiento posteriormente).

- El plan de producción: Se refiere a todos los aspectos logísticos correspondientes a la realización del material: cronograma, asignación de responsabilidades, adquisición de materiales, localizaciones, etc.

Es importante destacar la necesidad de tomar en cuenta los lenguajes específicos de cada medio (lenguaje visual, lenguaje audiovisual).

El plan de producción debe especificar todas las actividades de tipo técnico y administrativo que conducirán a la producción y a la postproducción del material, incluyendo tanto recursos humanos como materiales. Comprende la determinación del personal técnico responsable: fotógrafo, camarógrafo, sonidista, diagramador, computista, etc.

Asimismo, todos los aspectos relativos a la adquisición de materiales, contratación de servicios, transporte, etc.

Se especifica en detalle el cronograma respectivo, indicando la localización, duración, en síntesis, este plan de producción comprende todos los aspectos técnicos que deben ser considerados en la producción.

Como resultado de la planificación se obtienen los siguientes documentos:

- 1) Informe sobre las variables que determinaron la selección del medio.
- 2) El diseño instruccional según el esquema anteriormente desarrollado.
- 3) Tipos de guiones: de contenido, didáctico y técnico; cuyas características varían según que los materiales sean impresos, audiovisuales o multimedios. En este trabajo se considera el guión como el conjunto de indicaciones escritas que orientan la realización del material.

El guión de contenido presenta de manera esquemática o de forma más amplia el contenido del mensaje, considerando las variables pedagógicas relativas a la selección y organización del contenido.

El guión didáctico presenta el contenido totalmente desarrollado, tomando en cuenta además las variables pedagógicas relativas a las estrategias instruccionales. Por ejemplo, si se tratara de un material escrito programado, el contenido sería presentado atendiendo a las especificaciones pedagógicas de esa técnica; si se tratara de un programa audiovisual, comprendería la narración redactada según las características pedagógicas, así como las especificaciones visuales respectivas; de igual manera, si se trata de un multimedia, los detalles relativos a la forma de interacción, retroalimentación, nivel de interactividad, etc.



Por último, el guión técnico comprende además de lo anterior, todas las consideraciones relativas a las variables técnicas propias de cada tipo de material, sea impreso, audiovisual o multimedia. Así el guión técnico orienta las actividades de quienes serán responsables de la realización del material. Por ejemplo, si se trata de un programa audiovisual, dirige las actividades del fotógrafo, del locutor, del técnico en sonido, etc.; si se trata de un multimedio, además de lo anterior orienta las actividades de quienes desarrollan las pantallas, realizan el montaje según el sistema de autor utilizado, etc.

- 1) Informe sobre el Plan de Producción, señalando la logística de la producción.
- 2) Plan de evaluación formativa, incluyendo los instrumentos respectivos.

Para una adecuada planificación del medio instruccional se deben operacionalizar las variables correspondientes, estableciéndose sus dimensiones, subdimensiones e indicadores. Esta operacionalización servirá de base para construir los instrumentos válidos para evaluar la etapa de planificación.

**2. Realización:** esta etapa comprende todos aquellos procesos dirigidos a la elaboración del medio y que son específicos en cada uno de ellos. Se realizan por etapas (producción y postproducción) y conducen a la primera versión del material, que se conoce como prototipo. Por ejemplo, si se está elaborando un audiovisual (diapositivas sincronizadas con sonido), comprende la elaboración de cartones, dibujos, toma de fotografías, grabación de sonido, montaje. Si se trata de un video comprendería la grabación de las imágenes, la locución, musicalización. Edición; si se trata

de un multimedio la elaboración de las pantallas, a más de lo correspondiente a video y sonido. Aquí también se operacionalizan las variables a fin de luego elaborar los instrumentos de evaluación de esa etapa.

**3. Evaluación formativa de materiales instruccionales:** se define la evaluación formativa como un proceso sistemático de prueba de materiales instruccionales que debe realizarse durante las diferentes fases de su desarrollo. Su propósito es recoger información sobre las posibles fallas del material, con el objeto de superarlas y debe tomar en cuenta tanto las características del material como sus efectos en el aprendizaje de los alumnos para los cuales fue diseñado.

Según Dorrego (ob cit), las fases a desarrollar durante la evaluación formativa son las siguientes: a) evaluación de la planificación, b) evaluación de la realización y c) evaluación del prototipo. En cada una de estas fases deben responderse las siguientes preguntas:

- ¿Qué se evalúa?
- ¿Quiénes evalúan?
- ¿Cuáles son los procedimientos e instrumentos para realizar la evaluación?
- ¿Cómo se analizan los resultados?
- ¿Qué decisiones pueden tomarse a partir de los resultados?

Las respuestas a todas estas preguntas constituyen el esquema metodológico propuesto para realizar la evaluación de los materiales instruccionales el cual se presenta en la siguiente tabla:

Cuadro N<sup>o</sup> 2 METODOLOGÍA EN DISEÑO INSTRUCCIONAL

|                                   | PLANIFICACIÓN                                                                                                            | REALIZACIÓN                                                                                                                     | PROTOTIPO                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué se evalúa?                   | Variables técnicas y pedagógicas<br>Informe selección Diseño<br>Instruccional del medio<br>Guiones<br>Plan de Producción | Productos intermedios y<br>prototipo:<br>Adecuación a guiones                                                                   | Realidad intrínseca<br>Logro de objetivos<br>Actitudes de los<br>alumnos                                                           |
| ¿Quiénes evalúan?                 | Expertos en:<br>Contenido<br>Diseño de instrucción (tecnólogos<br>educativos)<br>Medios / Técnicos<br>Profesor           | Expertos en:<br>- Diseño y Medios<br>- Profesor                                                                                 | Muestra de alumnos                                                                                                                 |
| ¿Procedimientos e instrumentos?   | Observación de Informes<br>- Lista de cotejo / Escalas de<br>valoración<br>- Plan de Producción: Matriz                  | Observación de:<br>Productos intermedios<br>Prototipo<br>Materiales preelaborados<br>Lista de cotejo / Escalas de<br>valoración | Elaboración y aplicación<br>de instrumentos válidos:<br>Conductas de entrada<br>Aprendizaje planificado<br>Cuestionario de opinión |
| ¿Cómo se analizan los resultados? | Directamente: discusión de<br>expertos (opinión)<br>Sugerencias remediales                                               | Directamente: discusión<br>de expertos (opinión)<br>Sugerencias remediales                                                      | Análisis de ítems<br>Análisis de respuesta<br>Cuestionario                                                                         |
| ¿Decisiones?                      | Elementos del diseño instruccional<br>Modificación de aspectos técnicos                                                  | Modificación de aspectos<br>intermedios<br>Eliminación de productos                                                             | Menos del 60%<br>correcto: total<br>modificación de<br>secuencia<br>Más del 60% menos de<br>80%: revisión<br>Más de 80%: revisión  |

Fuente: Dorrego, E. (1996). Metodología en diseño instruccional

### 2.3.17. Relación del modelo didáctico con el módulo instruccional.

El modelo de Elena Dorrego (1991), se fundamenta en la teoría de procesamiento de la información y la teoría instruccional de Gagné, el cual está constituido por cinco (5) fases estructuradas de la siguiente manera:

Fase 1: Formulación de los objetivos terminales que serán alcanzados con el uso del material respectivo

Fase 2: Esta fase comprende varios aspectos: análisis estructural, conductas de entrada, requisitos previos y procesos cognoscitivos implicados.

Fase 3: A partir de las consideraciones anteriores se formulan los objetivos específicos, los cuales deben señalar la conducta que el alumno evidenciará luego de trabajar con el material. Estos objetivos deben ser organizados siguiendo la secuencia

Fase 5. Evaluación formativa y sumativa. Estos procesos se deben diseñar en esta fase, aunque su desarrollo con el propósito formativo debe conducirse paralelamente al desarrollo de las fases de planificación y realización (Para la evaluación se presenta un procedimiento posteriormente)

En la propuesta de un modulo instruccional sobre la Comunicación Asertiva dirigida a los docentes de 6to grado del Subsistema Primaria para mejorar las relaciones interpersonales en la U.E. "José Antonio Anzoátegui". Se establecen relaciones directas con el modelo de Dorrego, E. (1991), debido a la naturaleza del estudio en cuestión.

#### **2.4. BASES LEGALES.**

Los aspectos legales que fundamentan esta investigación están contemplados en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), La Ley Orgánica de Educación (1980), el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (1992), y La Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente.

La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), señala algunos principios generales relacionados con la educación, que apoya el deber ser de ésta, al plantear que:

**Art. 102:** La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social, consustanciados con los valores de la identidad nacional y con una visión latinoamericana y universal.

Lo antes expuesto, implica que la educación integral, calidad, gratuita y con igualdad de condiciones constituye un deber y un derecho social para el desarrollo de la persona

**Art. 103:** Toda persona tiene derecho a una educación integral de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus actitudes, vocaciones y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos los niveles, desde maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartida en las instituciones del Estado es gratuita hasta el pregrado universitario. A tal fin, el estado realizara una inversión prioritaria de conformidad con las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas. El Estado creara y sostendrá instituciones y servicios suficientes dotados para asegurar el acceso, permanencia y culminación en el sistema educativo. La ley garantizara igual atención a esas personas con

necesidades especiales o con discapacidad y quienes se encuentran privado de su libertad o carezcan de condiciones básicas para su incorporación y permanencias en el sistema educativo. Las contribuciones de los particulares a proyectos de programa educativos públicos a nivel medio y universitario serán reconocidos como desgravámenes al impuesto sobre la ley respectiva.

Así mismo, este artículo establece el derecho que tiene la persona de desarrollo y formación social. Además del compromiso del estado de ofrecer recursos materiales para asegurar la educación en la sociedad

De igual manera, en la Ley Orgánica de Educación (1998, p.23), se establecen algunos principios específicos en cuanto al deber ser de la educación, al plantear que la educación tiene como finalidad:

**Art. 3.** La educación tiene como finalidad fundamental el pleno desarrollo de la personalidad y el logro de un hombre sano, culto, crítico y apto para convivir en una sociedad democrática, justa y libre, basada la familia como célula fundamental y en la valorización del trabajo; capaz de participar activa, consciente y solidariamente en los procesos de transformación social; consustanciado con los valores de la identidad nacional y con la comprensión, la tolerancia, la convivencia y las actitudes que favorezcan el fortalecimiento de la paz entre las naciones y los vínculos de integración y solidaridad latinoamericana. La educación fomentará el desarrollo de una conciencia ciudadana para la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, calidad de vida y el uso racional de los recursos naturales; y contribuirá a la formación y capacitación de los equipos humanos necesarios para el desarrollo del país y la promoción de los esfuerzos creadores del pueblo venezolano hacia el logro de su desarrollo integral, autónomo e independiente.

Por otra parte, en el artículo 6 del Reglamento del Ejercicio de la profesión docente (1992), se establecen los deberes del personal docente, entre los que se señala el literal 8 y 9 que son deberes de los docentes:

**Art. 6** “8. Orientar y asesorar a la comunidad educativa en la cual ejerce sus actividades docentes.

9. Contribuir a la elevación del nivel ético, científico, humanístico, técnico y cultural de los miembros de la institución en la cual trabaja”.

De tal manera, la Ley Orgánica para la Protección del Niño y el Adolescente (1998) Título II, Capítulo II, Artículos 53, 54,55 y 68:

**Art. 55:** Derecho a Participar en el Proceso de Educación: Todos los niños y adolescentes tienen derecho a ser informados y a participar activamente en su proceso educativo. El mismo derecho tienen los padres, representantes o responsables en relación al proceso educativo de los niños y adolescentes que se encuentren bajo su patria potestad, representación o responsabilidad. El Estado debe promover el ejercicio de este derecho, entre otras formas, brindando información y formación apropiada sobre la materia a los niños y adolescentes, así como a sus padres, representantes o responsables.

**Art. 68:** Derecho a la Información: Todos los niños y adolescentes tienen derecho a recibir, buscar y utilizar todo tipo de información que sea acorde con su desarrollo y a seleccionar libremente el medio y la información a recibir, sin más límites que los establecidos en la ley y los derivados de las facultades legales que corresponden a sus padres, representantes o responsables.

Parágrafo primero: El estado, la sociedad y los padres, representantes o responsables tienen la obligación de asegurar que los niños y adolescentes reciban información veraz, plural y adecuada a su desarrollo.

Parágrafo segundo: El Estado debe garantizar el acceso de todos los niños y adolescentes a servicios públicos de

información, documentación, bibliotecas y demás servicios similares que satisfagan las diferentes necesidades informativas de los niños y adolescentes, entre ellas, las culturales, científicas, artísticas, recreacionales y deportivas. El servicio de bibliotecas es gratuito.

Así como también el Título III, Capítulo II, artículo 124, tipo a, b, f; Capítulo III, Artículo 125, 126, tipo d, g contempla:

Facilitar en la comunidad talleres de prevención para evitar maltratos, abusos, explotaciones, hacia los niños, jóvenes y adolescentes, por parte de la propia familia como de personas extrañas. El estudio del artículo 124, 125 y 126 es importante mantenerlos en consideración, ya que algunos docentes y adultos en la escuela manifiestan actitudes y comportamientos sancionatorios punitivos contra los alumnos que asisten a la escuela.

Los artículos antes expuestos son de manera general los que se relacionan directamente con la investigación realizada, ya que expresan el deber ser ante la comunidad escolar y por supuesto la interacción entre cada una de éstas.



## **2.5. GLOSARIO**

### **Actitud:**

Disposición de ánimo que hace reaccionar o actuar de una forma determinada delante de una idea, una persona o un hecho concreto. Implica la tendencia a la acción directa, a favor o en contra del objeto. Las actitudes, junto con los valores y las normas, constituyen uno de los tres tipos de contenidos de enseñanza establecidos en el currículum. Williams Bortot. (1965)

### **Adaptación:**

Estado en el que el sujeto establece una relación de equilibrio y carente de conflictos con su ambiente social. Steinfatt, T. (1983)

### **Afectividad:**

Es el conjunto de estados y tendencias que el individuo vive de forma propia e inmediata (subjetividad), que influyen en toda su personalidad y conducta (trascendencia), especialmente en su expresión (comunicatividad), y que por lo general se distribuyen en términos duales, como placer-dolor, alegría-tristeza, agradable-desagradable, atracción-repulsión, etc. (polaridad)". Zaldivar D. (2010)

### **Afecto:**

Patrón de comportamientos observables que es la expresión de sentimientos (emoción) experimentados subjetivamente. Tristeza, alegría y cólera son ejemplos usuales de afecto. Steinfatt, T. (1983)

**Afiliación:**

Mecanismo de defensa en que el individuo acude a los demás en busca de ayuda o apoyo, lo que significa compartir los problemas sin tratar de atribuirlos a los demás. Craig (1997)

**Estímulo:**

Todo cambio del medio o fracción de cambio que provoca una actividad determinada de un organismo. Los estímulos se reciben a través de tres sistemas sensoriales: el interoceptivo, el propioceptivo y el exteroceptivo.

**Aprendizaje:**

Dentro de diversas concepciones, tienen en común que es un proceso mediante el cual el sujeto incorpora o modifica una experiencia a su presente conocimiento o destreza. Rogrigo (1995)

**Clima escolar:**

Entendido como las relaciones entre los distintos miembros de la comunidad educativa. Freire, P. (1962)

**Emoción:**

Estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influida por la experiencia y que tiene la función adaptativa. Se refieren a estados internos como el deseo o la necesidad que dirige al organismo. Las categorías básicas de las emociones son: miedo, sorpresa, aversión, ira, tristeza y alegría. Virgina S. (1991)

**Diseñador Instruccional:**

Experto en estrategias de aprendizaje; con visión amplia e integral, que selecciona los medios, materiales y orienta el acto educativo en eventos a distancia. Dorrego, E. (1999)

**Habilidades De Comunicación:**

Refiere las interacciones que el profesor planifica y que tienen relación con el sujeto que aprende. Se habla de tres tipos: a) del alumno con el contenido. b) del alumno con el asesor; y c) del alumno con otros alumnos. Virginia S. (1991)

**Mejora de la eficacia escolar:**

Movimiento teórico- práctico que pretende conocer cómo puede una escuela llevar a cabo procesos satisfactorios de cambio que incrementen el desarrollo de todos los alumnos mediante la optimización de los procesos de enseñanza y aprendizaje y de las estructuras organizativas del centro, y aplicar ese conocimiento a una mejora real de la escuela. Este movimiento surge del intento de aunar las corrientes del Movimiento de la Eficacia Escolar y de la Eficacia escolar. Su enfoque es eminentemente práctico, mostrando “dónde ir y cómo ir”. Ruesch y Baterson. (1965)

**Mejora de la escuela:**

Enfoque para el cambio educativo que mejora los resultados de los estudiantes, además de fortalecer la capacidad de la escuela para gestionar el cambio. No es una situación final sino un proceso de cambio del centro educativo en su conjunto. Un esfuerzo sistemático y continuo dirigido a cambiar las condiciones de aprendizaje y otras condiciones internas asociadas en una o más escuelas, con la finalidad última de alcanzar las metas educativas más eficaces. EdgarTovar. (2009)

**Psicología Social:**

Estudio de las relaciones entre individuo y la sociedad. Nory, C. (2001)

**Programa:**

Consiste en una actividad intencional, un plan de trabajo, emprendido voluntariamente por los docentes, alumnos o padres de familia en diferentes fases como lo son: la intención, preparación, ejecución y la apreciación. Nory, C. (2001)

**Sensibilización:**

Concienciación e influencia sobre una persona para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo. Redding (1963)

**Sentimiento:**

Estado de conciencia dotado de tonalidad afectiva y con caracteres de cierta duración y significado. Virginia Satir. (1981)

**Taller:**

Modalidad de enseñanza y estudio caracterizada por el activismo, la investigación operativa, el descubrimiento científico y el trabajo en equipo, y que en su aspecto externo se distingue por el acopio, sistematización y uso de material especializado acorde con el tema. Nory, C. (2001)



**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

La metodología utilizada en el proyecto incluye el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo la indagación.

#### 3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación estuvo enmarcada dentro de los llamados estudios de campo, ya que se realizó en su ambiente natural; es decir, en el ambiente escolar con las personas que lo integran. Tal como lo expresa Ramírez, T. (1999), “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar la variable. Este tipo de investigación estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”. (Pág.76)

Este estudio es específicamente de tipo etnográfico, porque se describió como fue empleada la comunicación por el personal docente del Subsistema de Educación Primaria de la U.E. “José Antonio Anzoátegui”, del Municipio Simón Bolívar, Estado Anzoátegui, con sus estudiantes. Asimismo, se indagó la receptividad del personal para poner en práctica algunas estrategias basadas en los principios de la comunicación asertiva.

Dicha investigación fue de carácter **descriptivo** porque tal como lo plantea Tamayo y Tamayo, (1992) “...se trabaja sobre realidades de hecho y

su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta...” (p.35). En este caso la realidad del hecho fue el estudio de las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos del 6to grado de la Subsistema de Educación Primaria que asisten a la U. E. “José Antonio Anzoátegui”.

### **3.1.2. POBLACIÓN**

Este término lo define Ramírez, T. (1993), como “... Un conjunto que reúne a individuos, objetos, etc., que pertenecen a una misma clase por poseer características similares pero con la particularidad de estar referidas a un conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar...” (p.63).

Para la investigación se tomó como población a seis (06) docentes y 180 alumnos que comprenden los 6tos grados (Ambos Turnos, mañana y tarde) del Subsistema de Educación Primaria que asisten a la U. E. “José Antonio Anzoátegui”.

Es necesario señalar que esta institución educativa cumple dos horarios, comprendidos entre las 7:00 am Hasta las 12:45 pm y entre 1:00 pm hasta las 5:30 pm.

En este caso se abarcó el total de la población de docentes, ya que la población es pequeña y de fácil manejo.

### **3.1.3. MUESTRA**

Se puede definir como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, según Arias, F. (2006). En este caso se

tomó como muestra de manera aleatoria el 30 % de los alumnos, la cual posee un nivel de representatividad, quedando conformada por 30 alumnos, los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo al azar simple con un aproximado de cinco (5) alumnos por sección (6 secciones entre ambos turnos). “Es un procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero (0) y de uno (1).” (ob. cit.)

### **3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En este espacio de la investigación se abarcaron las técnicas más acordes con la investigación y se tomaron en cuenta los instrumentos más apropiados para la misma.

#### **3.2.1. Técnicas:**

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

Para recabar la información que permitió sustentar y verificar los objetivos planteados en la investigación, se utilizaron las siguientes técnicas basadas en las definiciones expresadas por Arias F. (2006).



### **3.2.1.1. La Observación:**

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

Para el desarrollo de la investigación, se realizaron observaciones directas simples y participativas estructuradas en las aulas, mientras se desarrollaban las jornadas diarias de actividades. Es necesario señalar, que se efectuaron tres visitas a cada aula. Las mismas, se llevaron a cabo en distintos momentos para recabar la información necesaria acerca del desempeño de los docentes. Estas permitieron conocer la realidad existente en cada aula visitada en cuanto a la necesidad de implementar las estrategias o herramientas de la comunicación asertiva. Para llevar a cabo estas observaciones, se emplearon los siguientes instrumentos: un cuaderno de notas o libreta, una cámara fotográfica, una guía de registro para las observaciones del aula con dos categorías de respuestas: SI y NO.

### **3.2.1.2. La Encuesta:**

“Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación a un tema en particular”. (p.72).

Esta técnica permitió obtener información que facilitó la orientación y el desarrollo de la investigación; fue aplicada a los docentes y a los alumnos de 6to grado del Subsistema de Educación Primaria que asisten a la U. E. “José Antonio Anzoátegui”.

### **3.2.2. Instrumentos:**

De acuerdo a lo expresado por Arias F. (2006), “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.(p. 69).

Los instrumentos que se emplearon en ésta investigación fueron:

#### **3.2.2.1. La Lista de Control o Lista de Cotejo (Check-List):**

Herrera (1997), expone que “las listas de cotejo son hojas de registros altamente estructuradas en las que se anotan exclusivamente la ausencia o presencia de un determinado evento, rasgo o características exhibidos por los entes en estudio o documentación a validar”. (p.56).

De manera que, son la relación de aspectos a observar los que se registran solamente, si se presenta o no el aspecto de la conducta, a lo largo de la sesión observada. Sin embargo, se utilizó con el fin de conocer aspectos relevantes sobre la comunicación existente entre el docente y sus alumnos. Dentro de los cuales se observaron aspectos como el trato que les brinda el docente a sus alumnos, la manera de comunicarse, la forma de resolución de conflictos entre sus alumnos, entre otros. Estas observaciones fueron realizadas en el aula misma de clase.

### **3.2.2.2. El Cuestionario:**

Según Arias F. (2006), El cuestionario: "...es un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto-administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador". (p. 74).

El cuestionario consiste en una lista de preguntas escritas que pueden ser respondidas sistemáticamente. Cuando se elabora un cuestionario se debe especificar sobre qué tema se recogen opiniones, a quién se le aplica y el tipo de información que se desea obtener.

Las preguntas deben ser claras, precisas y adecuadas al nivel de las personas que van a responder.

El cuestionario enmarcado bajo preguntas cerradas, se aplicó al personal docente y alumnos del 6to Grado del Subsistema de Educación Primaria de la U. E. "José Antonio Anzoátegui" del Municipio Simón Bolívar, Estado Anzoátegui, con el propósito de determinar cómo ha sido la comunicación empleada entre ellos.

### **3.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

Según Arias, (2006), "La validez consiste en seleccionar un número de personas expertas en el problema en estudio, para verificar la correspondencia entre cada uno de los ítems del instrumento y los objetivos de la investigación". (p. 79). Esto se hizo mediante la presentación de una

guía de registro para las observaciones en el aula y un cuestionario, ante especialistas en el campo de la educación, para que expresaran su opinión en cuanto a los aspectos a mejorar (redacción, organización y pertinencia de los ítems).

La validación de los instrumentos se realizó mediante la ubicación de los expertos en el área educativa para la validación de los ítems.

Los instrumentos fueron sometidos a la revisión por parte de los especialistas, quienes realizaron varias observaciones y cambios, para que los mismos cumplieran con los objetivos propuestos sobre la promoción de la comunicación asertiva dirigida al personal docente del 6to Grado del Subsistema de Educación Primaria que asisten a la U. E. “José Antonio Anzoátegui”.

La confiabilidad de los datos se determinó a través de la aplicación de los instrumentos a una población de seis (6) docentes y una muestra de treinta (30) alumnos de una población ciento ochenta (180) estudiantes que conformaron los 6tos Grados del Subsistema de Educación Primaria que asisten a la U. E. “José Antonio Anzoátegui”.

### **3.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Para la interpretación y análisis de la información obtenida se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre las cuales están: tablas, cuadros y gráficos (tortas) a través de los cuales se obtuvo la información necesaria para realizar el análisis pertinente.

Los criterios seleccionados para la investigación fueron el análisis cualitativo y cuantitativo, predominando en estos últimos la técnica del porcentaje.

### **3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Según Ramírez T. (1998), “la operacionalización de variables consiste en descomponer cada una de las variables que componen este estudio a fin de facilitar la recolección, con un alto grado de precisión, de los datos necesarios” (p.52). De acuerdo con lo anterior, la operacionalización de variables, es fundamental porque a través de ella se precisan los aspectos y elementos que se quieren conocer, cuantificar y registrar con el fin de llegar a conclusiones.

La operacionalización de variables consta de: variables, dimensiones, indicadores, fuente, técnica, ítems e instrumentos.

La *Variable*: para Lazarsfeld, citado por Ramírez T. (1998), “se entiende como un atributo que puede variar de una o más maneras”. (P.52).

La *Dimensión*: se refiere a una o varias facetas desde donde puede ser estudiada una variable; constituye los rasgos característicos de la variable en estudio.

El *Indicador*: señalado por Camperos y Villarroel (1998), se entiende como “las evidencias últimas (en términos de su traducción en ítems de instrumentos) y más concretamente, representativas de las dimensiones y las variables”. (p.44).

A continuación se presenta el cuadro que contiene la Operacionalización de las Variables seguido del Capítulo IV, el cual describe de manera detallada el procesamiento y análisis de los datos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos.

### 3.5.1 Cuadro n° 3. Operacionalización de las Variables

| Variables                                                                                                                            | Dimensiones                                   | Indicadores                                                                                                                                                                                                              | Fuente   | Técnicas    | Instrumentos    | Ítems Doc.    | Ítems Alum. | Ítems Observ. |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-----------------|---------------|-------------|---------------|----|
| <b>Relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos de 6to grado en la U.E. "José Antonio Anzoátegui"</b>                     | Pasiva                                        | - No tiene contacto con los ojos, al hablar.<br>-No dialoga con sus alumnos.<br>-No levanta la voz.<br>-Muy permisivo.                                                                                                   | Docentes | Observación | Lista de Cotejo | Y             | 6           | 2             | 1  |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               | 7           | 3             | 2  |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               | 8           | 4             | 3  |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               | 9           | 5             | 4  |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               | 10          | 6             | 5  |
|                                                                                                                                      | Asertiva                                      | -Manifiesta sus opiniones<br>-Respeto las opiniones de otros.<br>-Posee autoconfianza.<br>-Mira directamente a los ojos.<br>-Tono y modulación de la voz adecuada.<br>-Expresa sus sentimientos y emociones con libertad | Alumnos  | Y           | Y               | Cuestionario  | 11          | 7             | 7  |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               | 12          | 9             | 9  |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               | 13          | 11            | 11 |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               | 14          | 12            | 12 |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               |             | 13            | 13 |
|                                                                                                                                      | No asertiva                                   | -Su mirada es provocadora.<br>-Actitud de intimidación.<br>- Tono de voz provocador.<br>-Es rebelde.<br>-Impone sus opiniones e irrespeto la de los demás                                                                |          |             | Encuesta        |               |             | 14            | 14 |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               |             | 13            | 13 |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               |             | 14            | 14 |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               |             |               | 15 |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               |             |               |    |
| <b>Estrategias empleadas por los docentes en las relaciones interpersonales en el 6to grado de la U.E. "José Antonio Anzoátegui"</b> | Poca disposición en el uso de las estrategias | -Muestra apatía en aplicar nuevas estrategias<br>-Poco participativo<br>-Muestra desinterés                                                                                                                              | Docentes | Observación | Lista de Cotejo | y             | 15          | 8             | 6  |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               | 16          | 10            | 8  |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               |             | 15            | 10 |
|                                                                                                                                      | Disposición en el uso de las estrategias      | -Receptivo a la participación<br>-Abierto a usar nuevas estrategias<br>-Muestra entusiasmo                                                                                                                               |          |             | Encuesta        | Cuestionarios |             |               |    |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               |             |               |    |
|                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                          |          |             |                 |               |             |               |    |

**CAPÍTULO IV**

**PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE  
LOS RESULTADOS**



## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los análisis resultantes de la aplicación de los instrumentos dirigidos a los docentes, alumnos, y observaciones directas, los cuales fueron desarrollados mediante la lista de cotejo y el cuestionario.

Es de hacer notar, que se aplicó la técnica porcentual para la obtención de los análisis, la cual fue combinada con las frecuencias absolutas y relativas de cada uno de los ítems, de tal manera que la interpretación de los mismos pudo ser directa y precisa para la emisión de conclusiones.

Una vez obtenidos los resultados se realizaron las interpretaciones de los mismos para luego extraer conclusiones y emitir recomendaciones acordes con los objetivos específicos de la presente investigación.

## **OBSERVACIONES DIRECTAS**

En la presente investigación se realizaron observaciones directas en las aulas mientras se desarrollaban las jornadas diarias. Cabe señalar, que se efectuaron tres visitas (3) a cada aula de 6to grado, tanto al turno de la mañana como de la tarde, dando como resultado un total de dieciocho (18) visitas. Las mismas se llevaron a cabo en distintos momentos para obtener la información necesaria acerca de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes del 6to grado del Subsistema de Primaria de la U. E. “José Antonio Anzoátegui” ubicada en Barcelona, Estado Anzoátegui.

Para llevar a cabo dicha observación se diseñó una lista de cotejo para indicar los aspectos más importantes para el estudio. Los resultados arrojados en las observaciones fueron representados en un cuadro con sus diferentes aspectos o criterios (SI, NO), con niveles de porcentajes para el fácil manejo de los datos obtenidos. (Ver cuadro n° 4)

Cuadro N<sup>o</sup> 4. Lista de Cotejo aplicada a los Docentes

| N <sup>o</sup> | ASPECTOS A OBSERVAR                                                                                                     | SI | %    | NO | %    |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|----|------|
| 1              | LA DOCENTE DA LOS BUENOS DÍAS Y LAS BUENAS TARDES AL LLEGAR A CLASE                                                     | 2  | 33%  | 4  | 67 % |
| 2              | LA MAESTRA EXPRESA CARIÑO CON ABRAZOS Y BESOS A SUS ALUMNOS                                                             | 1  | 17 % | 5  | 83 % |
| 3              | LA MAESTRA MIRA FIJAMENTE A SUS ALUMNOS CUANDO LE HABLAN                                                                | 3  | 50%  | 3  | 50 % |
| 4              | LA DOCENTE INTERACTÚA DE MANERA ASERTIVA CON SUS ALUMNOS                                                                | 2  | 33%  | 4  | 67 % |
| 5              | ¿SE OBSERVA EN SUS ESTUDIANTES CONDUCTA DE ANSIEDAD, AGRESIVIDAD O DESGANO?                                             | 4  | 67 % | 2  | 33 % |
| 6              | UTILIZA RECURSOS LÚDICOS DURANTE EL DESARROLLO DE SUS CLASES                                                            | 2  | 33 % | 4  | 67 % |
| 7              | REGAÑA O GRITA A SUS ALUMNOS CUANDO EXISTEN DIFERENCIAS ENTRE ELLOS                                                     | 4  | 67%  | 2  | 33%  |
| 8              | UTILIZA TÉCNICAS DE SOCIALIZACIÓN COMO TRABAJOS EN EQUIPOS, DEBATES, OTROS. PARA LOGRAR LA COMUNICACIÓN CON SUS ALUMNOS | 3  | 50 % | 3  | 50 % |
| 9              | LA DOCENTE RESPETA LAS OPINIONES DE SUS CALUMNOS DE CLASE                                                               | 2  | 33 % | 4  | 67%  |
| 10             | UTILIZA EL REFUERZO POSITIVOS PARA MOTIVAR LA INVESTIGACIÓN DE SUS ALUMNOS                                              | 2  | 33 % | 4  | 67 % |
| 11             | TRATA CON ALGUNA PREFERENCIA A SUS ESTUDIANTES                                                                          | 5  | 83%  | 1  | 17 % |
| 12             | LOS ALUMNOS SE AISLAN EMOCIONALMENTE O SE RETRAEN EN CLASE                                                              | 3  | 50%  | 3  | 50%  |
| 13             | LA MAESTRA PONE EN PRÁCTICA LAS NORMAS DEL BUEN HABLANTE Y DEL BUEN OYENTE                                              | 3  | 50 % | 3  | 50 % |
| 14             | INICIA Y SE DESPIDE CON ACTITUD CORTEZ LA CLASE DE SUS ALUMNOS                                                          | 2  | 33 % | 4  | 67 % |
| 15             | LOS ALUMNOS RESPETAN LAS OPINIONES DE SUS COMPAÑEROS, ESCUCHANDO ATENTAMENTE.                                           | 1  | 17%  | 5  | 83%  |

## **ANÁLISIS GENERAL DE LA LISTA DE COTEJO APLICADA A LOS DOCENTES**

Durante las observaciones en las aulas de clases se evidenció que la mayoría de los docentes (67%) no ponen en práctica las normas de cortesía en el uso de los “Buenos días y Buenas tardes”.

En cuanto a la expresión de afecto por parte de las docentes a sus alumnos a través de abrazos y besos, el 83% no mostró este tipo de afecto por sus estudiantes. Las docentes habitualmente llegan a sus aulas e inmediatamente pasan la lista de asistencia, manteniendo así una actitud distante con sus niños. Igualmente se evidenció que el 67% de ellas no interactúa asertivamente con sus alumnos ni antes, ni durante el desarrollo de las actividades; generalmente la relación entre alumno y maestra se da en el mismo desarrollo de la clase y en un sentido netamente académico.

Cabe señalar, que el 50% de las maestras miraban fijamente a sus estudiantes cuando ellos hablaban o manifestaban sus ideas; sin embargo, un 67% de los niños manifestaron ansiedad y desgano en el desarrollo de los contenidos. Las docentes dictaron magistralmente sus objetivos programáticos con muy pocas estrategias y técnicas de enseñanza, pues el 67% de ellas no utilizaron ningún tipo de recursos lúdicos, y un 50% utilizaron técnicas socializadoras tales como: Dinámicas de grupos, debates, discusiones en grupos pequeños, entre otros.

Así mismo, se determinó a través de las observaciones que el 83% de las docentes mostraban cierta preferencia por algunos alumnos, y como consecuencia de esto el 87% de los alumnos no respetaban las opiniones e

intervenciones de sus compañeros, donde a través de burlas, apodosos y bromas pesadas se ofendían entre ellos, lo que generaba un ambiente hostil y hasta explosivo, donde el 67% de las docentes les gritaba y regañaba para bajar la presión en el aula. Dicha conducta en lugar de aplicar correctivos generaba actitudes de desconfianza y de distancia emocional en el 50% de los alumnos.

Es importante indicar que el uso de refuerzos positivos en los alumnos fue muy escaso, solo un 33% de las maestras aplicaban dicho condicionamiento; no obstante, un 50% de las docentes incentivaban a sus estudiantes a través del ejemplo, al uso de las normas del buen hablante y el buen oyente.

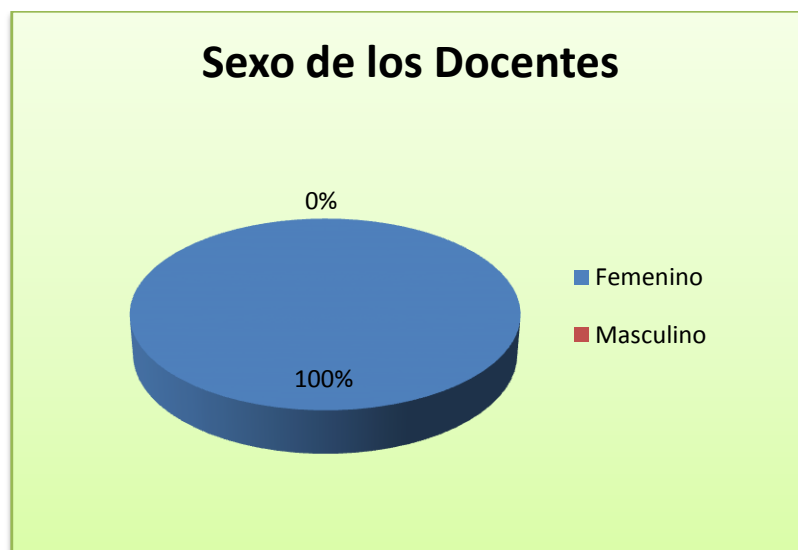
De acuerdo con todo lo planteado, se puede señalar que las relaciones interpersonales entre las docentes y sus alumnos no son asertivas para el desarrollo emocional y social de sus estudiantes. Las relaciones son un elemento de importancia capital para la creación de identidad y madurez en los seres humanos, si nuestros docentes no valoran el nivel de utilidad que tiene la comunicación, entonces se le estará coartando un derecho y una posibilidad de ser mejores personas en el desarrollo de sus vidas y a su vez, obstaculizando el proceso instruccional.

**ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS EN EL CUESTIONARIO  
APLICADO A LOS DOCENTES**

Cuadro n° 5  
Ítem n° 1. Sexo de los Docentes

| <b>Sexo de los Docentes</b> | <b>Docentes Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------------------|----------------------------|-------------------|
| <b>Masculinos</b>           | 0                          | 0%                |
| <b>Femeninos</b>            | 6                          | 100%              |
| <b>TOTAL</b>                | <b>6</b>                   | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 1. Sexo de los Docentes



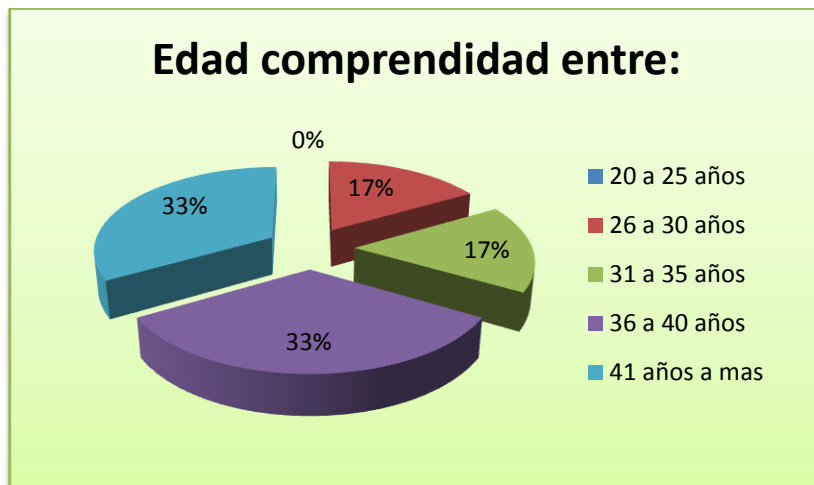
## **ANÁLISIS**

El ítem n° 1, señala el sexo de los docentes. Se evidencia según los resultados obtenidos que el 100% de los docentes del 6to grado son de sexo femenino. Lo que nos indica, que en el campo laboral educativo existe mayoría en este género.

Cuadro n° 6  
 Ítem n° 2. Edad comprendida entre:

| <b>Edad comprendida entre:</b> | <b>Docentes Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------|
| <b>20 a 25 años</b>            | 0                          | 0%                |
| <b>26 a 30 años</b>            | 1                          | 17%               |
| <b>31 a 35 años</b>            | 1                          | 17%               |
| <b>36 a 40 años</b>            | 2                          | 33%               |
| <b>41 años y mas</b>           | 2                          | 33%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>6</b>                   | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 2. Edad comprendida entre:





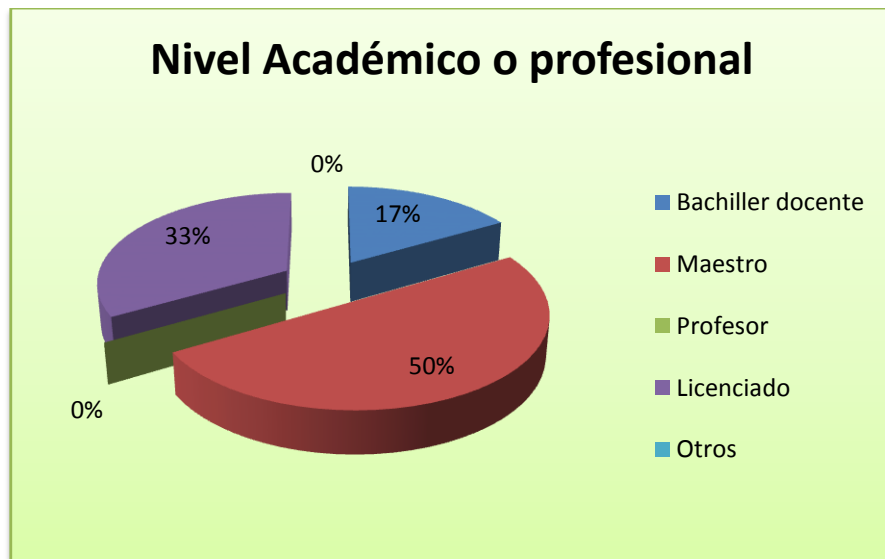
## **ANÁLISIS**

El ítem n° 2 plantea lo referente a la edad que posee las docentes del 6to grado, los cuales se clasificaron de la siguiente forma: de 20 a 25 años de edad representan el 0%; de 26 a 30 años representan el 17%; de 31 a 35 años de edad representan un 17%; de 36 años a 40 años representan un 33%; y respectivamente de 40 años en adelante tienen un porcentaje de 33%. Lo que permite inferir, que la mayoría de las docentes por su edad poseen la experiencia adecuada en cuanto a la comunicación con sus alumnos. Sin embargo, durante las observaciones directas tomadas en el aula de clase evidenciaron que las docentes con más edad son las que menos interactúan con sus alumnos y las que más pronto se estresan a la hora de resolver conflictos en el aula.

Cuadro n° 7  
 Ítem n° 3. Nivel académico o profesional

| <b>Nivel académico o profesional</b> | <b>Docentes<br/>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>Bachiller docente</b>             | 1                              | 17%               |
| <b>Maestro</b>                       | 3                              | 50%               |
| <b>Profesor</b>                      | 0                              | 0%                |
| <b>Licenciado</b>                    | 2                              | 33%               |
| <b>Otros</b>                         | 0                              | 0%                |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>6</b>                       | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 3. Nivel académico o profesional



## **ANÁLISIS**

En el ítem nº 3 del cuestionario se plantea el nivel académico y profesional que poseen los docentes del 6to grado. Se evidencia en la gráfica que el 50% son maestras, 33% son Licenciadas y el 17% bachilleres docentes. Tales resultados evidencian que las docentes que trabajan en el 6to grado, en su mayoría, poseen la preparación adecuada llevar a cabo el proceso de enseñanza – aprendizaje, lo que se considera un punto a favor para el proceso educativo.

Cuadro n° 8  
Ítem n° 4. ¿Actualmente estudia?

| <b>Estudia en la actualidad</b> | <b>Docentes<br/>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>SI</b>                       | 0                              | 0%                |
| <b>NO</b>                       | 6                              | 100%              |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>6</b>                       | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 4. ¿Actualmente estudia?



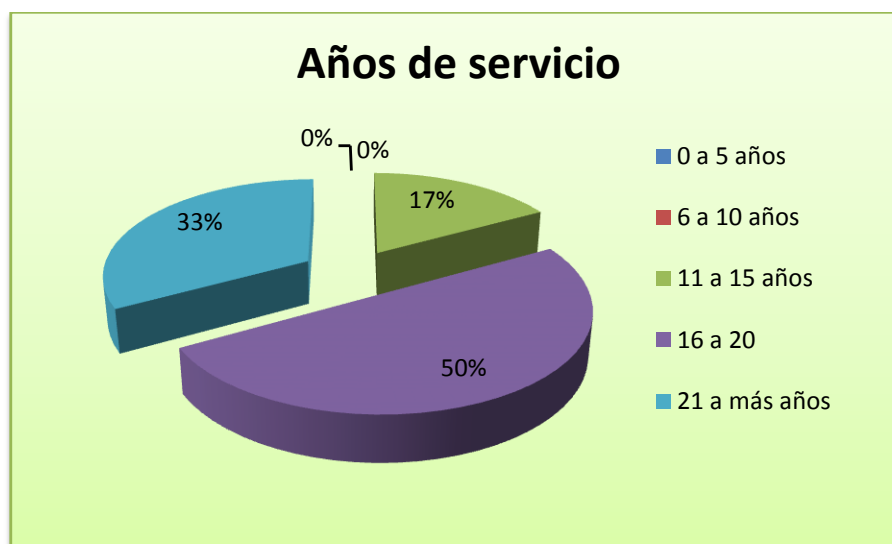
## **ANÁLISIS**

En el ítem nº 4. Se plantea si las docentes están estudiando o cursando algún tipo de estudio. En la gráfica se puede observar que el 100% de las docentes no está estudiando actualmente, lo que influye negativamente en el proceso educativo por las constantes actualizaciones del Currículo Nacional y por el proceso socio-político que estamos viviendo. En las observaciones que se realizaron en el aula de clase se pudo verificar la tradicional forma de trabajar de las docentes por falta de preparación actualizada. No obstante se observó que las docentes en su mayoría están dispuestas a recibir instrucciones novedosas.

Cuadro n° 9  
Ítem n° 5. Años de servicio

| <b>Años de servicio</b> | <b>Docentes<br/>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>0 a 5 años</b>       | 0                              | 0%                |
| <b>6 a 10 años</b>      | 0                              | 0%                |
| <b>11 a 15 años</b>     | 1                              | 17%               |
| <b>16 a 20 años</b>     | 3                              | 50%               |
| <b>21 o más años</b>    | 2                              | 33%               |
| <b>TOTAL</b>            | <b>6</b>                       | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 5. Años de servicio



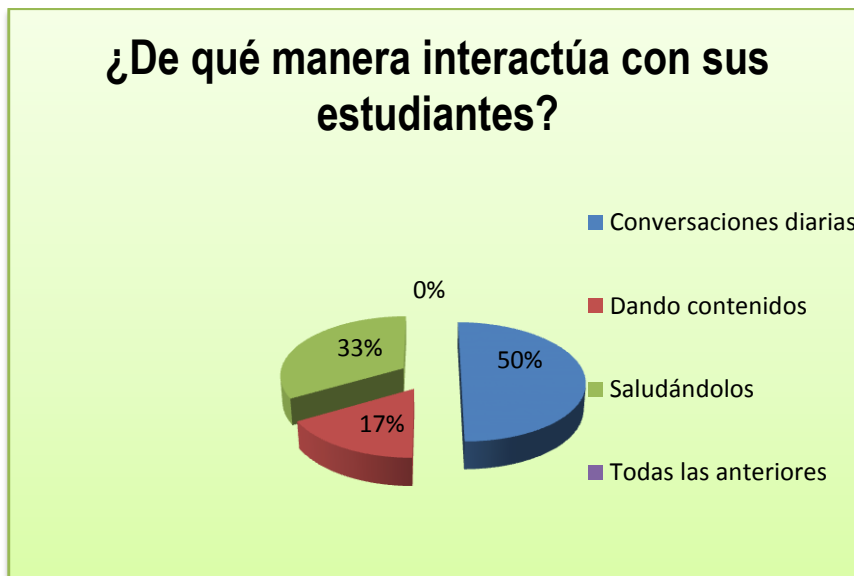
## **ANÁLISIS**

En el ítem n° 5. Se plantea los años de servicio que poseen las docentes del 6to grado. De acuerdo a los resultados arrojados, se determina que 50% de las docentes poseen de 16 a 20 años de servicio; 33% tienen ejerciendo la educación entre 21 a más años; y el 17% restante entre 11 a 15 años. Es de hacer notar que las docentes que laboran en esta institución poseen la experiencia y vivencias necesarias que le servirán de cimiento a nuevos saberes. Sin embargo, cabe destacar que en las observaciones realizadas se nota cierto cansancio en las docentes producto del poco reforzamiento recibido en cuanto a capacitación se refiere.

Cuadro n° 10  
 Ítem n° 6. ¿De qué manera interactúa con sus estudiantes?

| <b>Manera como interactúa con sus estudiantes</b> | <b>Docentes<br/>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>Conversaciones diarias</b>                     | 3                              | 50%               |
| <b>Dando los contenidos</b>                       | 1                              | 17%               |
| <b>Saludándolos</b>                               | 2                              | 33%               |
| <b>Todas las anteriores</b>                       | 0                              | 0%                |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>6</b>                       | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 6. ¿De qué manera interactúa con sus estudiantes?





## **ANÁLISIS**

En el ítem n° 6 del cuestionario, se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera interactúa la docente con sus estudiantes? El 50% de los encuestados manifestó que interactúa a través de conversaciones diarias; 33% saludando a sus alumnos y el 17% solo interactúa con sus estudiantes cuando desarrolla contenido de clase. En las observaciones realizadas se evidenció que solo el 67% de las docentes algunas veces interactúa con ellos, lo cual es una debilidad que debe ser corregida y fortalecida con nuevas estrategias de comunicación.

Cuadro n° 11  
 Ítem n° 7. ¿De qué manera escucha a sus estudiantes?

| <b>Manera de escuchar a sus estudiantes</b> | <b>Docentes<br/>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>Observando gestos</b>                    | 1                              | 19%               |
| <b>Haciendo preguntas</b>                   | 1                              | 19%               |
| <b>Dando consejos</b>                       | 2                              | 23%               |
| <b>Mira con atención</b>                    | 2                              | 23%               |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>6</b>                       | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 7. ¿De qué manera escucha a sus estudiantes?



## **ANÁLISIS**

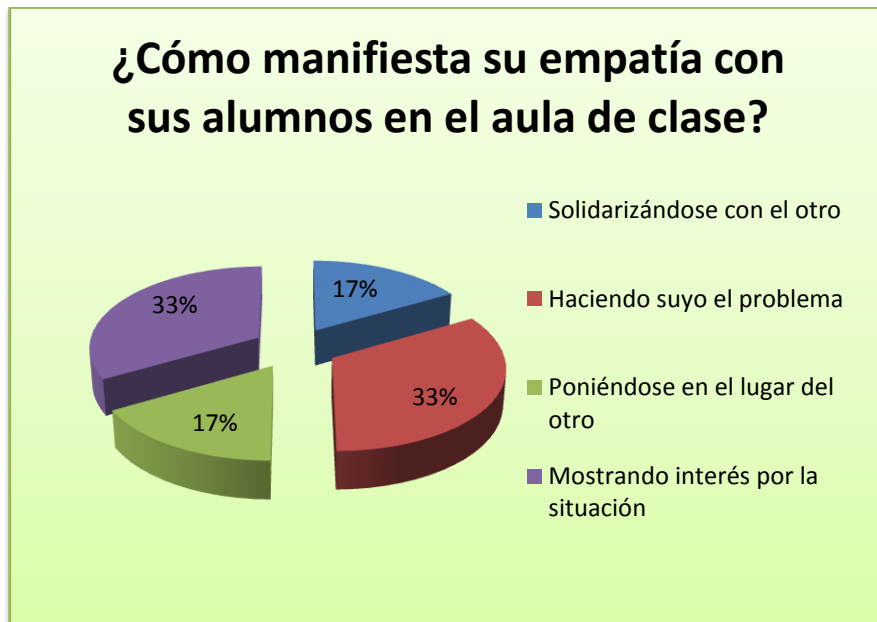
El ítem n° 7 del cuestionario plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera escucha a sus alumnos? Se determinó que el 39% de los encuestados respondieron dando consejos; 23% mirando con atención; 19% haciendo preguntas y el resto (19%) observando gestos. No obstante, en las observaciones realizadas se evidenció que la mitad de las maestras (50%) no mantenían un contacto visual permanente con sus alumnos al comunicarse. Cabe destacar, que a través del contacto visual y lenguaje corporal se puede apreciar más allá de lo verbal; por medio de gestos, posturas, expresión corporal y facial, la transmisión de muchos sentimientos y estados de ánimo; donde se percibe el interés y la disponibilidad de parte del interlocutor.

Cuadro n° 12

Ítem n° 8. ¿Cómo manifiesta su empatía con sus alumnos en el aula de clase?

| <b>Manera de expresar empatía en el aula de clase</b> | <b>Docentes<br/>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>Solidarizándose con el otro</b>                    | 1                              | 17%               |
| <b>Haciendo suyo el problema</b>                      | 2                              | 33%               |
| <b>Poniéndose en el lugar del otro</b>                | 1                              | 17%               |
| <b>Mostrando interés por la situación</b>             | 2                              | 33%               |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>6</b>                       | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 8. ¿Cómo manifiesta su empatía con sus alumnos en el aula de clase?



## **ANÁLISIS**

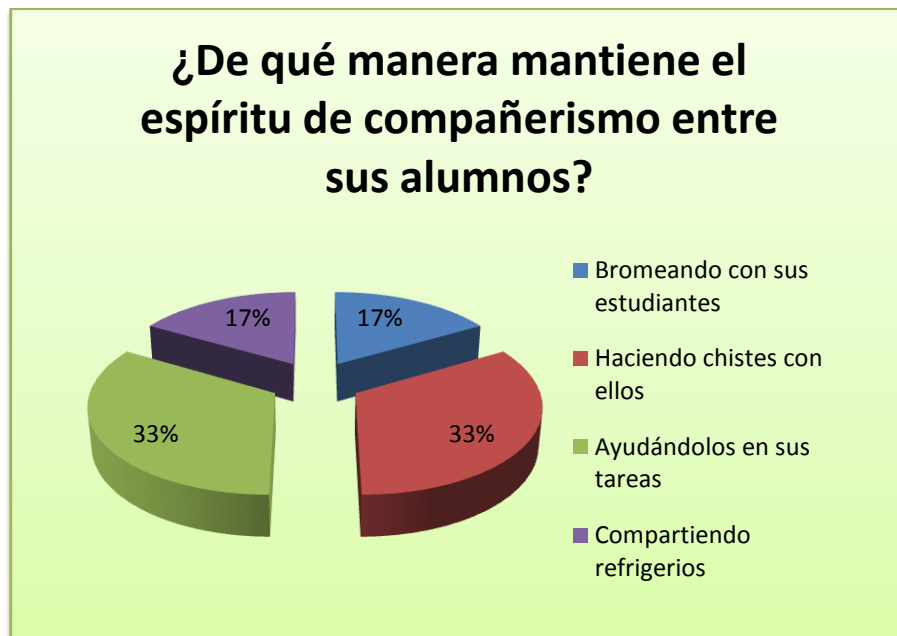
El ítem n° 8 del cuestionario plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo manifiesta su empatía con sus estudiantes en el aula de clase? Se observa en la gráfica que un 33% de las docentes encuestadas hace suyo el problema del otro; 33% manifiesta empatía mostrando interés por la situación; Mientras que un 17% muestra su empatía solidarizándose con el otro; y otro 17% se coloca en el lugar del otro. Sin embargo, en las observaciones realizadas se pudo evidenciar que las docentes mantienen una actitud distante y reacia a la hora de abrirse emocionalmente con sus estudiantes, perjudicando de esta forma el proceso educativo - comunicativo, y opacando su desempeño laboral el cual debe ser modelo a seguir. La empatía es un indicativo de la comunicación asertiva.

Cuadro n° 13

Ítem n° 9. ¿De qué manera mantiene el espíritu de compañerismo entre sus alumnos?

| <b>Manera de mantener el compañerismo entre sus alumnos</b> | <b>Docentes<br/>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>Bromeando con sus estudiantes</b>                        | 1                              | 17%               |
| <b>Haciendo chistes con ellos</b>                           | 2                              | 33%               |
| <b>Ayudándolos en sus tareas</b>                            | 2                              | 33%               |
| <b>Compartiendo refrigerios</b>                             | 1                              | 17%               |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>6</b>                       | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 9. ¿De qué manera mantiene el espíritu de compañerismo entre sus alumnos?



## **ANÁLISIS**

El ítem n° 9 del cuestionario plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera mantiene el compañerismo entre sus estudiantes? De acuerdo a los datos de la gráfica se comprobó que un 33% de las encuestadas mantienen el compañerismo haciendo chistes con ellos; otro 33% ayudándolos en sus tareas; un 17% compartiendo refrigerio y el resto (17%) mantiene el compañerismo bromeando con ellos. Es necesario señalar que en las observaciones se evidenció que en su mayoría (63%) no mantenían compañerismo permanente con sus alumnos al comunicarse, ni tampoco en la clase. La actitud distante y aislada fueron un denominador común en las docentes de 6to grado.

Cuadro n° 14

Ítem n° 10. ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus alumnos por irregularidades entre ellos?

| Quando se molesta con sus alumnos usted | Docentes<br>Frecuencia | Porcentaje  |
|-----------------------------------------|------------------------|-------------|
| Calla todo el día                       | 0                      | 0%          |
| Les grita o insulta                     | 1                      | 16%         |
| Les dice: déjenme en paz                | 1                      | 17%         |
| Los saca del aula                       | 4                      | 67%         |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>6</b>               | <b>100%</b> |

Gráfico sectorial n° 10. ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus alumnos por irregularidades entre ellos?





## **ANÁLISIS**

El ítem n° 10 del cuestionario plantea la siguiente interrogante: ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus alumnos? El 67% de las docentes refirió sacar a los alumnos problemas del aula de clase; 17% les dice que la dejen en paz; y el 16% les insulta y grita. Actitudes que se evidenciaron en la observación en el aula de clase. Sin embargo, no es la actitud adecuada ni mucho menos permitida por la máxima institución educativa como lo es el Ministerio del Poder Popular para la Educación. Ningún niño debe ser sacado del aula negándole su derecho a estudiar y aprender.

Cuadro n° 15  
 Ítem n° 11. ¿Cuáles de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes?

| Conductas que manifiesta al interactuar con sus estudiantes | Docentes<br>Frecuencia | Porcentaje  |
|-------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| Ansiedad                                                    | 1                      | 16%         |
| Tranquilidad                                                | 2                      | 32%         |
| Ofuscación                                                  | 2                      | 32%         |
| Desgano                                                     | 1                      | 20%         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>6</b>               | <b>100%</b> |

Gráfico sectorial n° 11. ¿Cuáles de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes?



## **ANÁLISIS**

En el ítem n° 11 del cuestionario, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes? El 32% experimenta tranquilidad y el otro 32% experimenta ofuscación; el 20% desgano y el 16% de las encuestadas manifestó que al interactuar con sus alumnos experimenta ansiedad. Sin embargo, en las observaciones no se constataron tal grado de ofuscación sino más bien ciertas molestias por parte de la maestra en casos de pleitos entre alumnos. La actitud amable y apacible genera un ambiente confortable para las relaciones interpersonales, es pues muy importante desarrollar actitudes que favorezcan a la misma.

Cuadro n° 16

Ítem n° 12. ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus alumnos?

| ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus alumnos? | <i>Docentes</i><br><i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| <b>Siempre</b>                                           | 0                                    | 0%                |
| <b>Algunas veces</b>                                     | 3                                    | 50%               |
| <b>Nunca</b>                                             | 3                                    | 50%               |
| <b>TOTAL</b>                                             | <b>6</b>                             | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial N° 12. ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus alumnos?



## **ANÁLISIS**

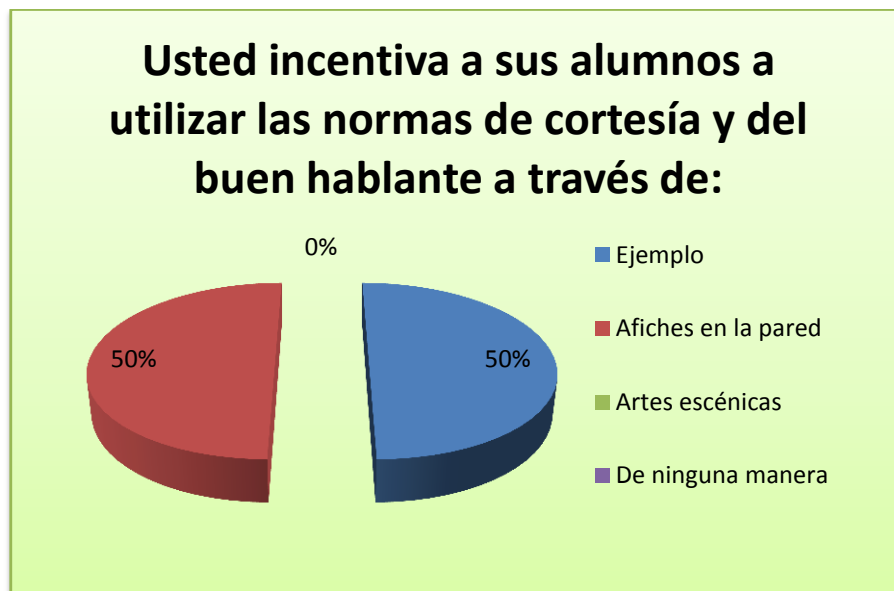
El ítem n° 12 del cuestionario plantea la siguiente interrogante: ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus alumnos? El 50% de las docentes señalaron que Algunas veces se aíslan; y el otro 50% Nunca se aíslan de sus alumnos cuando hay desacuerdos. Dichas actitudes se evidenciaron en las observaciones realizadas. Cabe objetar, que la mitad de las docentes (50%) del 6to grado utilizan algunas veces la actitud de aislamiento, lo cual es contraproducente en el desarrollo social y comunicacional de los alumnos. Un docente es un modelo de vida por consiguiente sus actitudes deben modelar conductas sanas y estimulantes para las buenas relaciones interpersonales.

Cuadro n° 17

Ítem n° 13. Usted incentiva a sus alumnos a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de:

| Incentiva a sus alumnos a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de: | <i>Docentes</i><br><i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| <b>El ejemplo</b>                                                                          | <b>3</b>                             | <b>50%</b>        |
| <b>Afiches en la pared</b>                                                                 | <b>3</b>                             | <b>50%</b>        |
| <b>Artes escénicas</b>                                                                     | <b>0</b>                             | <b>0%</b>         |
| <b>De ninguna manera</b>                                                                   | <b>0</b>                             | <b>0%</b>         |
| <b>TOTAL</b>                                                                               | <b>6</b>                             | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 13. Usted incentiva a sus alumnos a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de:



## **ANÁLISIS**

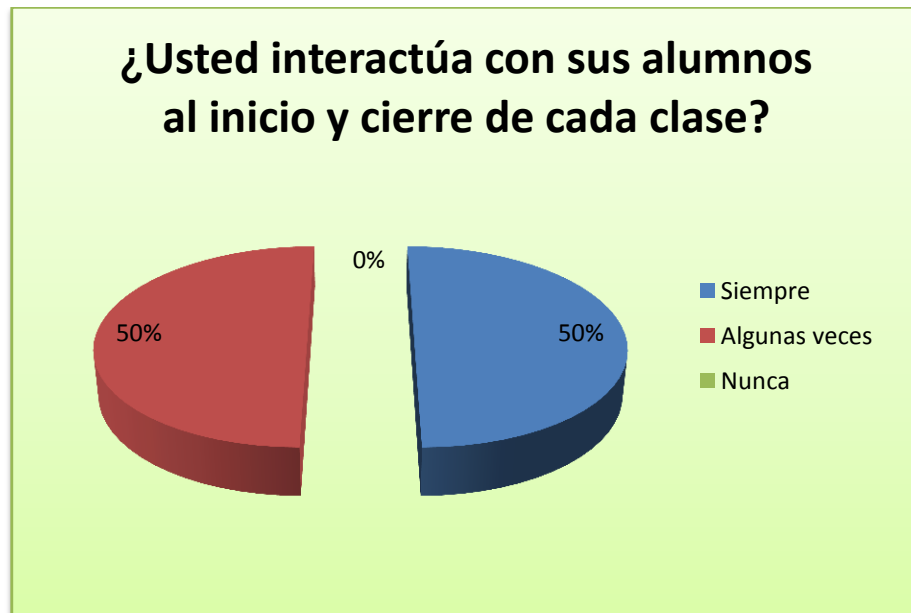
El ítem n° 13 del cuestionario indica el siguiente enunciado: “Usted incentiva a sus alumnos a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de:” El 50% de los docentes señalaron que lo hacen a través del ejemplo; y el otro 50% a través de afiches en la pared. No obstante, cabe destacar que en las observaciones realizadas en el aula se pudo evidenciar que el 63% de las maestras ni siquiera dan los buenos días al llegar a clase, lo cual es contraproducente en el desarrollo social y comunicacional de los alumnos. Enseñar y practicar las normas de cortesía y del buen hablante son valores de suma importancia en la formación comunicacional del ser humano.

Cuadro n° 18

Ítem n° 14. ¿Usted interactúa con sus alumnos al inicio y cierre de cada clase?

| <i>Interactúa al inicio y cierre de las clases</i> | <i>Docentes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|----------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>Siempre</b>                                     | 3                              | 50%               |
| <b>Algunas veces</b>                               | 3                              | 50%               |
| <b>Nunca</b>                                       | 0                              | 0%                |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>6</b>                       | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 14. ¿Usted interactúa con sus alumnos al inicio y cierre de cada clase?





## **ANÁLISIS**

El ítem n° 14 del cuestionario indica el siguiente interrogante: ¿Usted interactúa con sus alumnos al inicio y cierre de cada clase? Un 50% de las docentes señaló que lo hacen; y el otro 50% algunas veces interactúan al inicio y cierre de las clases. Las observaciones corroboraron que algunas docentes iniciaban sus clases de manera muy amena y con alto nivel de interacción pero que al final de las clases mostraba síntomas de cansancio y estrés. Cabe resaltar, que la interacción es indispensable en cada momento de la clase.

Cuadro n° 19

Ítem n° 15. Entre las siguientes estrategias de la comunicación asertiva con sus alumnos, ¿Cuál aplica usted?

| Entre las siguientes estrategias para la comunicación asertiva con sus alumnos, ¿Cuál aplica usted? | Docentes<br>Frecuencia | Porcentaje  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| Expresar las ideas                                                                                  | 1                      | 17%         |
| Expresar sus emociones                                                                              | 2                      | 33%         |
| Escuchar y ser escuchado                                                                            | 2                      | 33%         |
| Todas las anteriores                                                                                | 1                      | 17%         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                        | <b>6</b>               | <b>100%</b> |

Gráfico sectorial n° 15. Entre las siguientes estrategias para la comunicación con sus alumnos, ¿Cuál aplica usted?



## **ANÁLISIS**

El ítem n° 15 del instrumento indica el siguiente interrogante: Entre las siguientes estrategias para la comunicación con sus alumnos, ¿Cuál aplica usted? Un 33% de las docentes indicó que expresan sus emociones; otro 33% escucha a sus alumnos y son escuchadas por ellos; Un 17% de las maestras expresan sus ideas y opiniones; y el resto (17%) señaló que utilizan todas las estrategias nombradas. Sin embargo, en las observaciones se pudo comprobar que más de la mitad de los docentes (63%) no utilizan las estrategias de la comunicación nombradas; esto señala la causa de su pobreza comunicacional. Es importante resaltar que las estrategias aplicadas en la comunicación son elementos indispensables en las relaciones interpersonales.

Cuadro n° 20

Ítem n° 16. ¿Usted ha participado en talleres sobre la asertividad en las relaciones interpersonales?

| ¿Usted ha participado en talleres sobre la asertividad en las relaciones interpersonales? | <i>Docentes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>SI</b>                                                                                 | 0                              | 0%                |
| <b>NO</b>                                                                                 | 6                              | 100%              |
| <b>TOTAL</b>                                                                              | <b>6</b>                       | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial N° 16. ¿Usted ha participado en talleres sobre la asertividad para mejorar las relaciones interpersonales?



## **ANÁLISIS**

El ítem n° 16 del instrumento indica el siguiente interrogante: ¿Ha participado usted en talleres sobre la asertividad para mejorar las relaciones interpersonales? La totalidad de las docentes del 6to grado (100%) aseguró no haber participado en algún taller sobre la asertividad. Es de hacer notar, que durante las observaciones se evidenció, el poco conocimiento de las técnicas y estrategias de la comunicación asertiva, lo cual es motivo de preocupación, ya que los alumnos necesitan ser educados y formados para ser personas asertivas en la vida. Si la familia no cumple con su rol socializador y la escuela carece de formación para socializar a los estudiantes; Cuál será el futuro de nuestra generación, es motivo de reflexión y preocupación.

**ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS EN EL CUESTIONARIO  
APLICADO A LOS ESTUDIANTES**

Cuadro n° 21  
Ítem n° 1. ¿Qué edad tienes?

| <i>¿Qué edad tienes?</i> | <i>Estudiantes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|--------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <b>9</b>                 | 7                                 | 23%               |
| <b>10</b>                | 8                                 | 27%               |
| <b>11</b>                | 10                                | 33%               |
| <b>12</b>                | 5                                 | 17%               |
| <b>TOTAL</b>             | <b>30</b>                         | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial N° 17. ¿Qué edad tienes?



## **ANÁLISIS**

El ítem n° 1 del instrumento aplicado a los alumnos del 6to grado indica el siguiente interrogante: ¿Qué edad tienes? Al observar la gráfica se denota que 23% de los alumnos poseen 9 años de edad; 27% 10 años; 33% poseen 11 años; y un 17% 12 años de edad, lo que evidencia la corta edad de los mismos demostrando con ellos que aun son personas moldeables en su aprendizaje y formación.

Cuadro n° 22  
Ítem n° 2. ¿De qué sexo eres?

| ¿De qué sexo eres? | <i>Estudiantes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|--------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <b>Femenino</b>    | 19                                | 86%               |
| <b>Masculinos</b>  | 11                                | 14%               |
| <b>TOTAL</b>       | <b>30</b>                         | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 18. ¿De qué sexo eres?





## **ANÁLISIS**

El ítem n°2 del instrumento aplicado a los alumnos indica el sexo de los estudiantes. Es de hacer notar que el 86% de la muestra de la población encuestada es femenino, mientras que el 14% es masculino, denotando con ello que hay más hembras que varones. En las observaciones se pudo evidenciar que el nivel de comunicación existente entre ellos es más continuo entre niñas que entre niños.

Cuadro n° 23  
 Ítem n° 3. ¿La maestra te recibe y despide de la siguiente manera?

| <i>¿La maestra te recibe y despide con cariño?</i> | <i>Estudiantes Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| <b>Un beso</b>                                     | 15                            | 50%               |
| <b>Un abrazo</b>                                   | 4                             | 14%               |
| <b>Una sonrisa</b>                                 | 7                             | 23%               |
| <b>No hace nada</b>                                | 4                             | 13%               |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>30</b>                     | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 19. ¿La maestra te recibe y despide de la siguiente manera?



## **ANÁLISIS**

El ítem n°3 del instrumento indica la manera como la maestra recibe y despide a sus alumnos. Cuyos resultados registraron que el 50% de los estudiantes son recibidos con un beso; el 14% con un abrazo; 23% con una sonrisa y el 13% señalaron que la maestra no hace nada o no muestra ningún tipo de actitud al llegar ni mucho menos al salir. Sin embargo, en las observaciones realizadas se probó que la realidad es otra, es decir, las maestras por lo general saludan y despiden personalmente a sus alumnos, algunas veces al inicio y final de clases.

Cuadro n° 24  
 Ítem n° 4. ¿Te sientes incentivado al cumplimiento de las normas de cortesía por medio de?

| ¿Te sientes incentivado al cumplimiento de las normas de cortesía por medio de? | <i>Estudiantes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <b>Afiches en la pared</b>                                                      | 21                                | 67%               |
| <b>Con el ejemplo</b>                                                           | 9                                 | 29%               |
| <b>Artes escénicas</b>                                                          | 0                                 | 0%                |
| <b>Otras</b>                                                                    | 0                                 | 4%                |
| <b>TOTAL</b>                                                                    | <b>30</b>                         | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 20. ¿Te sientes incentivado al cumplimiento de las normas de cortesía, por medio de?



## **ANÁLISIS**

El ítem nº4 del instrumento indica la manera de cómo se sienten incentivados los alumnos al uso de las normas de cortesía. Es de hacer notar que el 67% de los alumnos se sienten incentivados al uso de las normas de cortesías a través de afiches en la pared; el 29% con el ejemplo y un 4% de otras maneras. Dichos resultados concuerdan con la realidad observada en el aula de clase. Se resalta el uso de afiches y el ejemplo como manera de incentivo lo cual es de suma importancia en el proceso de formación educativa y comunicativa de los alumnos.

Cuadro n° 25  
 Ítem n° 5. ¿De qué manera su maestra promociona un ambiente de cordialidad en clase?

| ¿De qué manera su maestra promociona un ambiente de cordialidad en clase? | <i>Estudiantes Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| <b>Fraternidad</b>                                                        | 7                             | 23%               |
| <b>Juegos y chistes</b>                                                   | 18                            | 60%               |
| <b>Comunicación amena</b>                                                 | 2                             | 7%                |
| <b>otras</b>                                                              | 3                             | 10%               |
| <b>TOTAL</b>                                                              | <b>30</b>                     | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 21. ¿De qué manera su maestra promociona un ambiente de cordialidad en clase?



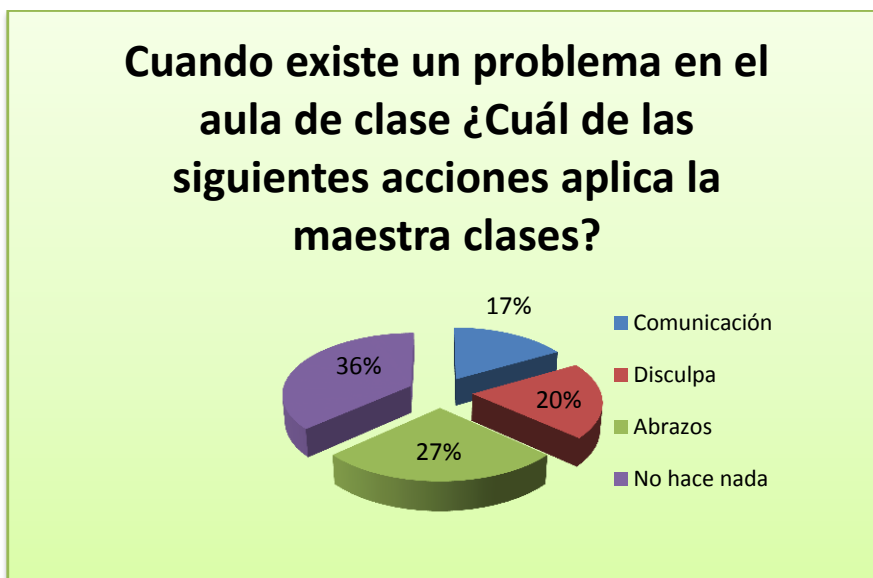
## **ANÁLISIS**

El ítem n°5 del instrumento indica la manera de cómo la maestra promueve un ambiente cordial en la clase. En los resultados gráficos se observa que el 60% de los alumnos sienten un ambiente cordial a través de juegos; el 23% con la fraternidad; 10% a través de otras maneras aplicadas por la maestras; y el 7% restante con la comunicación amena. No obstante, en las observaciones se pudo comprobar que este resultado no se ajusta a la realidad, pues el 67% de las maestras no utilizan recursos lúdicos con sus alumnos y un 50% de las docentes utilizan estrategias socializadoras como dinámicas de grupo, debates, entre otras. El juego y los chistes son manera muy efectiva de crear ambientes propicios para la comunicación entre los alumnos lo cual es bastante positivo que las maestras hagan uso constante de estas estrategias.

Cuadro n° 26  
 Ítem n° 6. Cuando existe un problema en el aula de clase ¿Cuál de las siguientes acciones aplica la maestra?

| Cuando existe un problema en el aula de clase ¿Cuál de las siguientes acciones aplica la maestra? | <i>Estudiantes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <b>La comunicación</b>                                                                            | 5                                 | 17%               |
| <b>La disculpa</b>                                                                                | 6                                 | 20%               |
| <b>El abrazos</b>                                                                                 | 8                                 | 27%               |
| <b>No hace nada</b>                                                                               | 11                                | 36%               |
| <b>TOTAL</b>                                                                                      | <b>30</b>                         | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 22. Cuando existe un problema en el aula de clase ¿Cuál de las siguientes acciones aplica la maestra?





## **ANÁLISIS**

El ítem n°6 del instrumento indica el siguiente interrogante, cuando existe un problema en el aula de clase, ¿Cuál de los siguientes aspectos aplica la maestra? Los resultados gráficos señalaron el 36% de los alumnos respondieron que la maestra no hace nada para resolver los problemas internos en el aula de clase; 27% de ellos resaltaron el uso de los abrazos, 20% la disculpa y el 17% restantes mostraron que la docente utiliza la comunicación como una manera de resolver conflictos. En las observaciones se pudo comprobar que tal nivel de indiferencia (36%) no es compatible con la realidad. Por lo general, las maestras intervienen en los problemas existentes en el aula, aunque de manera no efectiva, porque utilizan gritos y regaños para resolver las diferencias existentes en la clase. La psicología de la comunicación enseña que la forma y manera de cómo las personas resuelven sus problemas interpersonales determina el nivel de madurez emocional e intelectual que posee un individuo.

Cuadro n° 27

Ítem n° 7 ¿De qué forma su maestra promueve el cumplimiento de las tareas asignadas?

| ¿De qué forma su maestra promueve el cumplimiento de las tareas asignadas? | <i>Estudiantes</i><br><i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|
| Recompensas                                                                | 4                                       | 17%               |
| Expresiones de felicitaciones                                              | 15                                      | 65%               |
| Afectos físicos                                                            | 3                                       | 13%               |
| Otras                                                                      | 8                                       | 5%                |
| <b>TOTAL</b>                                                               | <b>30</b>                               | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 23. ¿De qué forma su maestra promueve el cumplimiento de las tareas asignadas?



## **ANÁLISIS**

El ítem n°7 del instrumento aplicado a los estudiantes puntualiza la forma de cómo la maestra promueve el cumplimiento de las tareas asignadas. Los resultados gráficos mostraron que 65% de los alumnos son incentivados con palabras de felicitaciones; 17% con refuerzos o recompensas; y 13% a través de afecto físico; y por último el 5% por otras formas. En las observaciones se pudo constatar que uno de los mayores incentivos usado por los docentes son las palabras de felicitaciones y los alumnos respondían a ellas con alegría y entusiasmo.

Cuadro n° 28

Ítem n° 8. Cuando la maestra se comunica con ustedes ¿Qué tono de voz utiliza?

| <b>Cuando la maestra se comunica con ustedes ¿Qué tono de voz utiliza?</b> | <i>Estudiantes</i><br><i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|
| <b>Agradable</b>                                                           | 21                                      | 70%               |
| <b>Suave</b>                                                               | 6                                       | 20%               |
| <b>Hostil</b>                                                              | 3                                       | 10%               |
| <b>TOTAL</b>                                                               | <b>30</b>                               | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 24. Cuando la maestra se comunica con ustedes ¿Qué tono de voz utiliza?



## **ANÁLISIS**

El ítem n°8 del instrumento aplicado a los estudiantes señala el tono de voz utilizado por la docentes en sus estudiantes. Los resultados mostraron que 70% de los alumnos son tratados por la docente con un tono de voz agradable; 20% con un tono suave y el 10% restante son tratados con un tono de voz hostil. No obstante, durante las observaciones se demostró que las maestras se mostraban muy amables, en algunas oportunidades utilizaban los gritos y regaños fuertes para corregir a sus alumnos en momentos de diferencias entre ellos.

Cuadro n° 29

Ítem n° 9. ¿Cuáles de las siguientes estrategias de grupo utiliza su maestra para incentivar el proceso de enseñanza y aprendizaje?

| ¿Cuáles de las siguientes estrategias de grupo utiliza su maestra para incentivar el proceso de enseñanza y aprendizaje? | <i>Estudiantes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| El teléfono                                                                                                              | 0                                 | 0%                |
| Teatros                                                                                                                  | 0                                 | 0%                |
| Dinámicas de grupos                                                                                                      | 23                                | 77%               |
| Otros                                                                                                                    | 7                                 | 23%               |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                             | <b>30</b>                         | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial N° 25. ¿Cuáles de las siguientes estrategias de grupo utiliza su maestra para incentivar el proceso de enseñanza y aprendizaje?



## **ANÁLISIS**

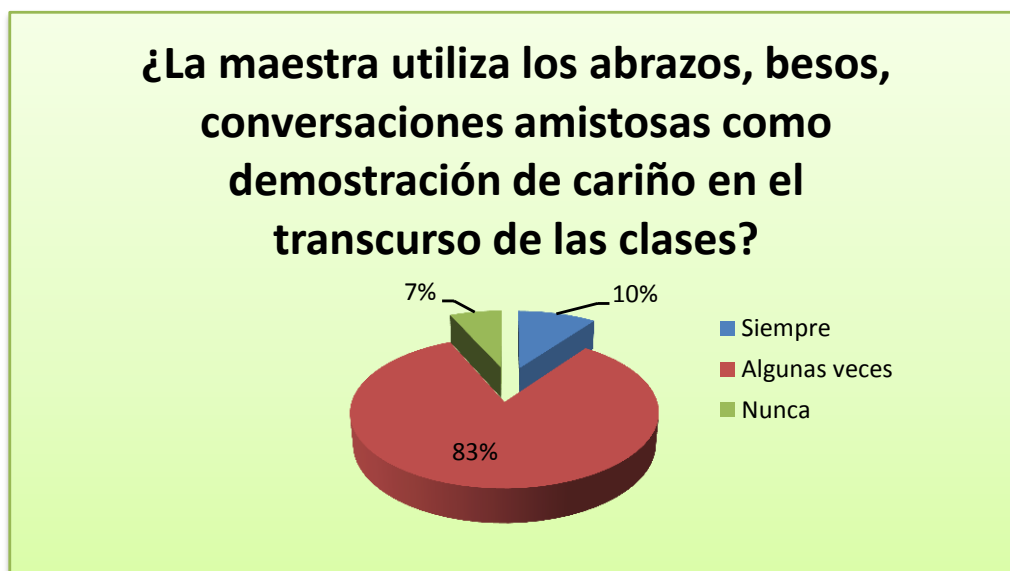
El ítem n°9 del instrumento plantea el siguiente interrogante ¿Cuáles de las siguientes estrategias de grupo utiliza su maestra para incentivar el proceso de enseñanza y aprendizaje? Los resultados mostraron que 77% de los alumnos se sienten incentivados por dinámicas de grupos; y el 23% restante se siente motivado a través del uso de otras estrategias de juegos utilizada por la maestra. Sin embargo, las observaciones demostraron que los resultados no eran compatibles con la realidad, ya que el 63% de las docentes no utilizaban ninguna estrategia de grupo para incentivar el proceso de aprendizaje en sus alumnos.

Cuadro n° 30

Ítem n° 10. ¿La maestra utiliza los abrazos, besos, conversaciones amistosas como demostración de cariño en el transcurso de las clases?

| <i>¿La maestra utiliza los abrazos, besos, conversaciones amistosas como demostración de cariño en el transcurso de las clases?</i> | <i>Estudiantes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <b>Siempre</b>                                                                                                                      | 3                                 | 10%               |
| <b>Algunas veces</b>                                                                                                                | 25                                | 83%               |
| <b>Nunca</b>                                                                                                                        | 2                                 | 7%                |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                        | <b>30</b>                         | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 26. ¿La maestra utiliza los abrazos, besos, conversaciones amistosas como demostración de cariño en el transcurso de las clases?





## **ANÁLISIS**

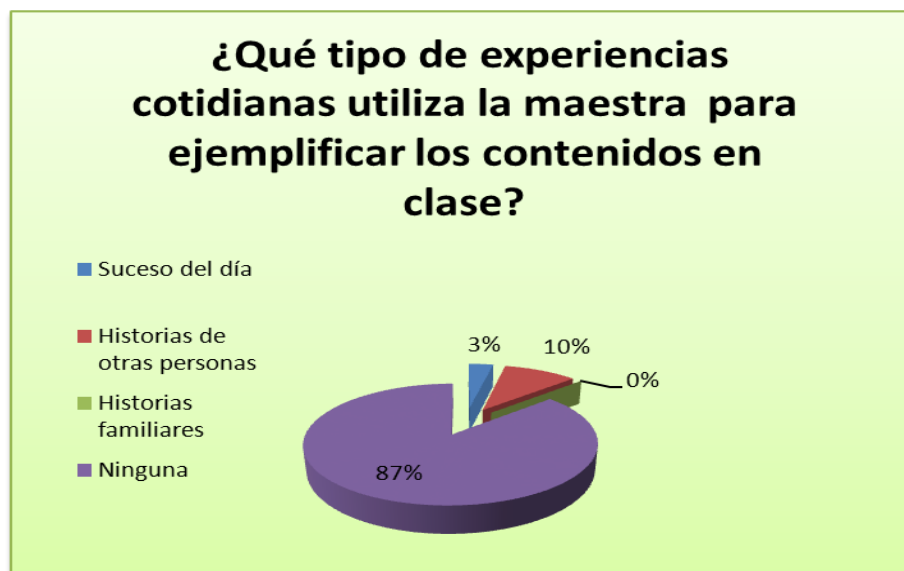
El ítem n°10 del instrumento aplicado a los alumnos señala el siguiente interrogante, ¿La maestra utiliza los abrazos, besos, conversaciones amistosas como demostración de cariño en el transcurso de las clases? Los resultados arrojaron que 83% de los alumnos algunas veces son abrazados, besados y tratados amistosamente por sus maestras; 10% dicen ser siempre; y un 7% dice que nunca sus maestras les muestra su cariño a través de abrazos, besos y conversaciones. Cabe indicar, que en las observaciones realizadas en el aula de clase se evidenció que las docentes no demostraban de manera frecuente el cariño por sus alumnos. Lo cual, es motivo de preocupación, pues el contacto visual es importante pero el contacto físico con sus estudiantes es indispensable para generar seguridad y amor entre ellos.

Cuadro n° 31

Ítem n° 11. ¿Qué tipo de experiencias cotidianas utiliza la maestra para ejemplificar los contenidos en clase?

| <i>¿Qué tipo de experiencias cotidianas utiliza la maestra para ejemplificar los contenidos en clase?</i> | <i>Estudiantes Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| <b>Suceso del día</b>                                                                                     | 1                             | 3%                |
| <b>Historias de otras personas</b>                                                                        | 3                             | 10%               |
| <b>Historias familiares</b>                                                                               | 0                             | 0%                |
| <b>Ninguna</b>                                                                                            | 26                            | 87%               |
| <b>TOTAL</b>                                                                                              | <b>30</b>                     | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 27. ¿Qué tipo de experiencias cotidianas utiliza la maestra para ejemplificar los contenidos en clase?



## **ANÁLISIS**

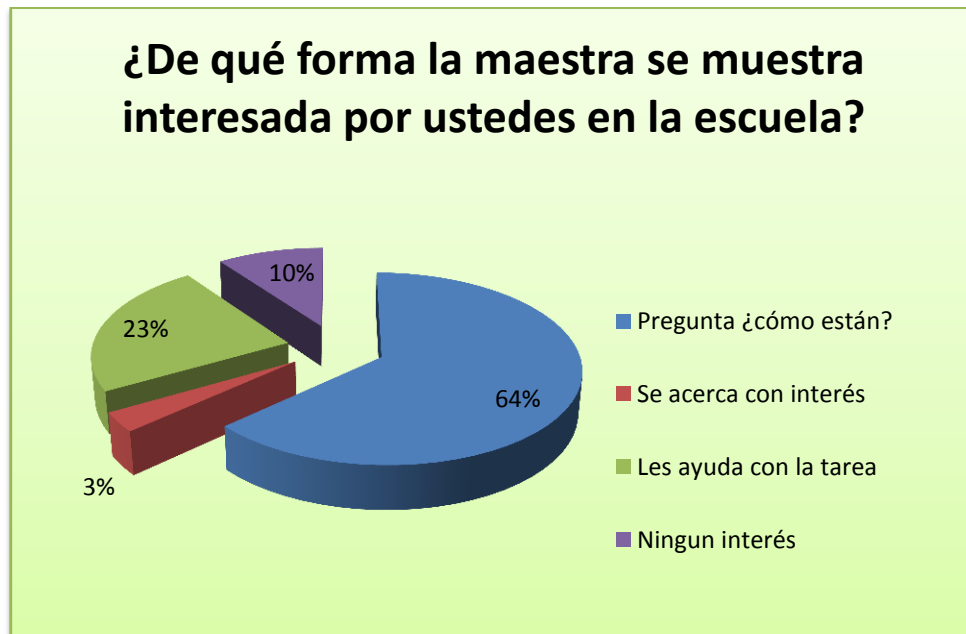
El ítem n°11 del instrumento plantea el siguiente interrogante, ¿Qué tipo de experiencias cotidianas utiliza la maestra para ejemplificar los contenidos en clase? La gráfica mostró que 87% no escuchan ningún tipo de historia por parte de la docente; 10% de los alumnos escuchan historias ocurridas a otras personas por parte de la docente; y el 3% de los estudiantes restantes señalaron que escucha sucesos del día. Cabe destacar, que en las observaciones obtenidas en el aula se demostró que los resultados de la gráfica se ajustan a la realidad de las docentes del 6to grado, una gran mayoría de ellas (87%) no utilizaron ningún tipo de historia para ilustrar sus enseñanzas. Es importante inferir, que las “historias” son una forma de captar la atención y lograr la comprensión de los alumnos. Por consiguiente el uso de esta técnica se convierte en un recurso indispensable para el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Cuadro n° 32

Ítem n° 12. ¿De qué forma la maestra se muestra interesada por ustedes en la escuela?

| <i>¿De qué forma la maestra se muestra interesada por ustedes en la escuela?</i> | <i>Estudiantes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <b>Pregunta ¿cómo están?</b>                                                     | 19                                | 64%               |
| <b>Se acerca con interés</b>                                                     | 1                                 | 3%                |
| <b>Les ayuda en las tareas</b>                                                   | 7                                 | 23%               |
| <b>Ningún interés</b>                                                            | 3                                 | 10%               |
| <b>TOTAL</b>                                                                     | <b>30</b>                         | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial N° 28. ¿De qué forma la maestra se muestra interesada por ustedes en la escuela?



## ANÁLISIS

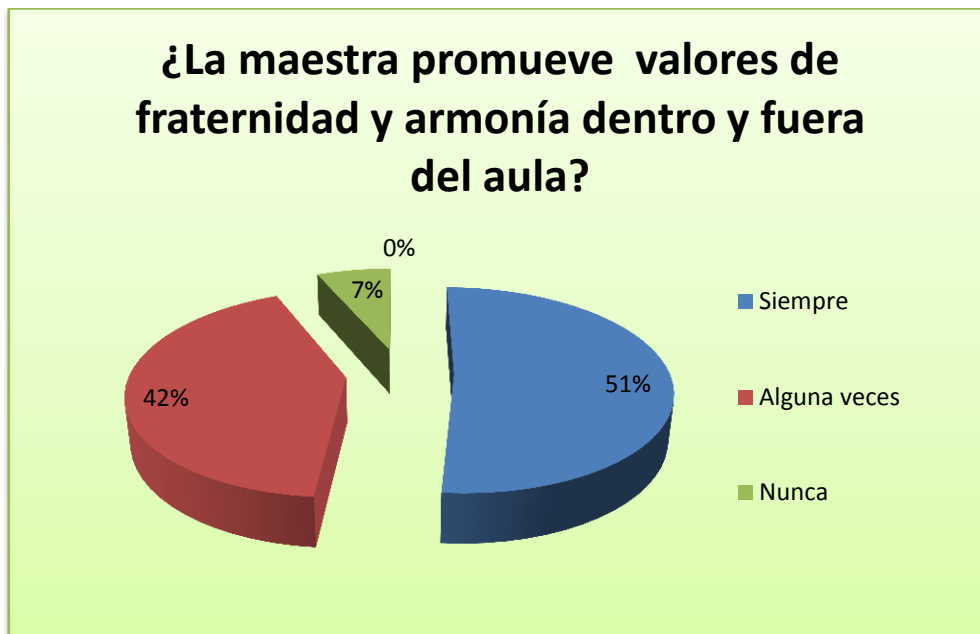
El ítem n°12 del instrumento establece el siguiente interrogante, ¿De qué forma la maestra se muestra interesada por ustedes en la escuela? Los resultados en la gráfica indicaron que 64% de los alumnos encuestados respondieron que su maestra les pregunta cómo están; 23% son ayudados en las tareas por su maestra; 10% indicó que la docente no muestra ningún interés por ellos; y el 3% restante señaló que su maestra se acerca a ellos con mucho interés. No obstante, en las observaciones se evidenció que 83% de las maestras no expresó ningún tipo de cariño por sus alumnos, razón por la cual, se notó poco interés por los estudiantes. Lo cual, es motivo de preocupación. Por lo tanto, se podría deducir que, si un docente no tiene interés por sus alumnos entonces su labor como maestra no posee la efectividad necesaria para transformar y educar a sus estudiantes.

Cuadro n° 33

Ítem n° 13. ¿La maestra promueve valores de fraternidad y armonía dentro y fuera del aula?

| <i>¿La maestra promueve los valores de fraternidad y armonía dentro y fuera del aula?</i> | <i>Estudiantes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <b>Siempre</b>                                                                            | 11                                | 51%               |
| <b>Algunas veces</b>                                                                      | 9                                 | 42%               |
| <b>Nunca</b>                                                                              | 10                                | 7%                |
| <b>TOTAL</b>                                                                              | <b>30</b>                         | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 29. ¿La maestra promueve valores de fraternidad y armonía dentro y fuera del aula?



## **ANÁLISIS**

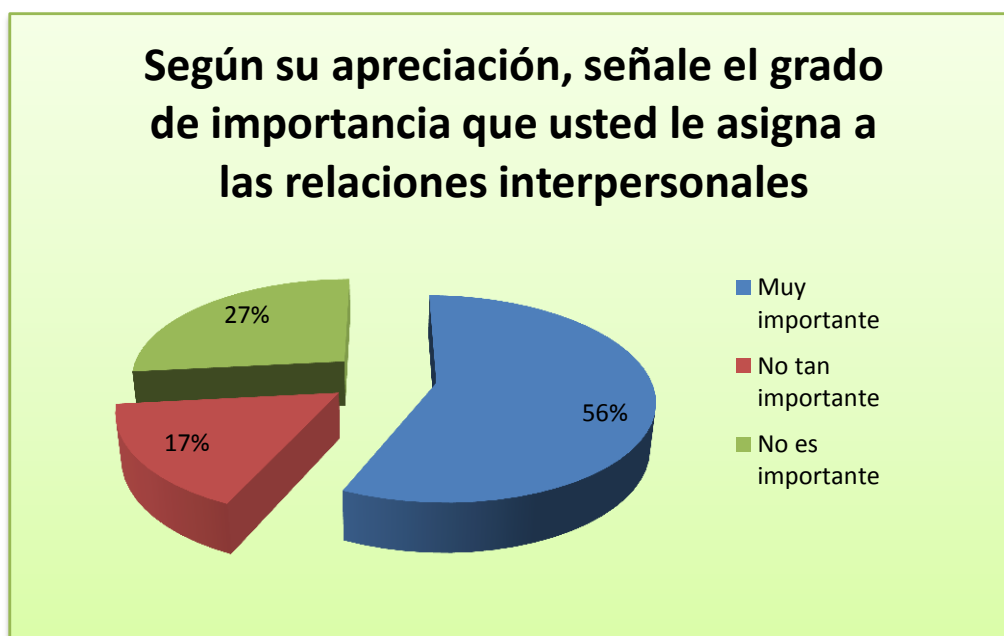
El ítem n°13 del instrumento aplicado a los alumnos indica la promoción de valores de fraternidad y armonía dentro y fuera del aula por parte de la docente. Los resultados señalaron que 51% de los alumnos respondieron que su maestra siempre promueve la fraternidad y armonía; 42% algunas veces; y 7% de los estudiantes señalaron que nunca su maestra promueve la fraternidad y armonía. Sin embargo, en el marco de las observaciones se pudo constatar que este resultado no se ajusta a la realidad existente, pues el 83% de los docentes no manifestaron ninguna forma de cariño e interés por sus estudiantes. Si hablamos de comunicación asertiva, la fraternidad y armonía son elementos de gran importancia para las relaciones interpersonales. Por lo tanto, es un valor que debe ser constantemente promovido por los docentes.

Cuadro n° 34

Ítem n° 14. Según su apreciación, señale el grado de importancia que usted le asigna a las relaciones interpersonales.

| <i>Según su apreciación, señale el grado de importancia que usted le asigna a las relaciones interpersonales.</i> | <i>Estudiantes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <b>Muy Importante</b>                                                                                             | 17                                | 56%               |
| <b>No tan importante</b>                                                                                          | 5                                 | 17%               |
| <b>No es importante</b>                                                                                           | 8                                 | 27%               |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                      | <b>30</b>                         | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial N° 30. Según su apreciación, señale el grado de importancia que usted le asigna a las relaciones interpersonales.





## **ANÁLISIS**

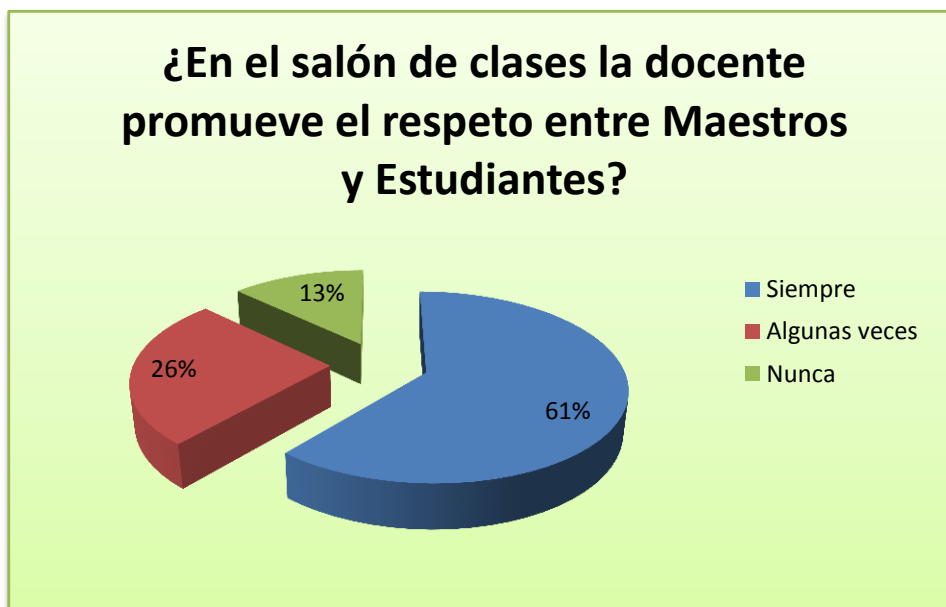
El ítem n°14 del instrumento indica el grado de importancia que los alumnos le asignan a las relaciones interpersonales. Los resultados arrojaron que 56% de los alumnos encuestados consideran las relaciones interpersonales muy importantes; y 27% estimó que no es importante; y el 17% de los estudiantes señaló que las relaciones interpersonales no son tan importantes. Cabe destacar, que las observaciones obtenidas en las aulas confirmaron este resultado, más de la mitad de los alumnos (56%) de alguna forma interactúa con sus compañeros de clase. Llama mucho la atención esta última cifra (17%) ya que la comunicación es elemental para todo ser humano, si algunos alumnos consideran que no lo es, entonces esta manera de pensar y tal vez de actuar, debe ser cambiada por la participación activa de los docentes en el proceso educativo y formativo de estos alumnos.

Cuadro n° 35

Ítem n° 15. ¿En el salón de clases la docente promueve el respeto entre Maestros y Estudiantes?

| <i>¿En el salón de clases la docente promueve el respeto entre Maestros y estudiantes?</i> | <i>Estudiantes<br/>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <b>Siempre</b>                                                                             | 19                                | 61%               |
| <b>Algunas veces</b>                                                                       | 18                                | 26%               |
| <b>Nunca</b>                                                                               | 4                                 | 13%               |
| <b>TOTAL</b>                                                                               | <b>30</b>                         | <b>100%</b>       |

Gráfico sectorial n° 31. ¿En el salón de clases la docente promueve el respeto entre Maestros y Estudiantes?



## **ANÁLISIS**

El ítem n°15 del instrumento aplicado a los alumnos indica la promoción del respeto entre docentes y alumnos en el aula de clase. Los resultados en la gráfica arrojaron que 61% de los alumnos consideran que siempre se promueve el respeto entre el docente y alumno; 26% algunas veces; y el 13% señalaron que nunca se promueve el respeto entre docentes y alumnos. En las observaciones se pudo notar que en algunas oportunidades las maestras en un nivel de estrés tendían a gritar a sus alumnos lo cual es una manera de irrespetarlos. Es importante señalar que el respeto es la base fundamental de las interrelaciones personales y de una comunicación asertiva.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Con base en la información obtenida de los instrumentos aplicados a los docentes del 6to grado de educación primaria que laboran en la U.E. José Antonio Anzoátegui, en función del análisis y aunado con los objetivos del estudio, se establecieron las siguientes conclusiones:

Los planteamientos y los análisis permitieron deducir y justificar el diseño del módulo instruccional sobre la comunicación asertiva dirigido a los docentes del 6to grado de educación primaria de la U.E. José Antonio Anzoátegui por cuanto el mismo permitirá satisfacer las necesidades detectadas durante la observación donde solo el 17% de las docentes interactuaban con sus alumnos durante el desarrollo de las clases, que el 16% se mostraba hostil con sus alumnos cuando estaban molestas, que el 16% manifiesta ansiedad y otro 20% desgano durante el desarrollo de la jornada diaria. Por otro lado, un 50% de los docentes tienden a aislarse cuando tienen algún desacuerdo con sus alumnos.

Asimismo los resultados revelaron que las docentes encuestadas estaban de acuerdo con realizar el taller sobre la comunicación asertiva, para afianzar las relaciones interpersonales; así como también fortalecer el proceso de enseñanza - aprendizaje.

En cuanto a la capacitación como proceso sistemático dentro de ámbito educativo; éste debe convertirse en factor relevante capaz de sensibilizar y actualizar al docente con estrategias innovadoras pertinentes que propicien el aprendizaje significativo asegurando el éxito en el proceso educativo y psicosocial de los estudiantes.

Se pudo detectar, con relación a las características que posee el personal docente investigado, que el 83%, tienen entre 16 a 21 años de servicio en el campo laboral, condición que se considera favorable en cuanto al desempeño en las aulas. Pero a pesar de ello, la comunicación no ha sido utilizada de manera adecuada; tomando en consideración que el personal no ha recibido la debida formación en lo que al tema se refiere.

En cuanto a mantener una comunicación adecuada las encuestadas respondieron que existía la necesidad de involucrar a toda la comunidad escolar, es decir que dicha comunicación se diera entre todos los actores que hacen vida dentro de la institución. Sin embargo, esto no se ajustó a la realidad, puesto que el 83% de las docentes poseen cierta preferencia y a veces existe discriminación en relación al saludo, situación que no debe estar presente en el ambiente escolar.

Sobre el marco de las observaciones anteriores, se corrobora la necesidad de diseñar un módulo instruccional para promover la comunicación asertiva en las maestras del 6to grado del Subsistema de Primaria de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui, del Municipio Bolívar, Estado Anzoátegui, para así ser implementado con sus alumnos. Aunque el diseñado también puede ser aplicado a todos los niveles de la educación primaria.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de la investigación son las siguientes:

**A las maestras del 6to grado del Subsistema de Primaria de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui, del Municipio Bolívar, Estado Anzoátegui.**

- Ejecutar el módulo instruccional propuesto y así promover la comunicación asertiva y mejorar tanto las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos, como el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Realizar convivencias que faciliten la participación de los alumnos en actividades donde puedan interactuar, compartir y comunicarse entre ellos y con las maestras.
- Promover actividades o campañas continuas de divulgación e información sobre temas alusivos a la comunicación asertiva, para de esta forma puedan llegar a ser internalizadas por todos los miembros de la comunidad escolar.
- Capacitación constante del personal docente sobre estrategias innovadoras que promuevan el aprendizaje significativo, el cual es el fin de nuestra investigación.
- Promover la aplicación de la metodología educativa participativa en los contenidos educativos, facilitándole a los docentes material audiovisual, didáctico y guía metodológica.

**CAPÍTULO VI**  
**LA PROPUESTA**



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA – EDO. ANZOÁTEGUI**



**PROPUESTA DE UN MÓDULO INSTRUCCIONAL SOBRE LA  
COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA  
MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
DE LOS DOCENTES**

**Autor(es):**

Aguilarte, Imarvis C.I. 8.286.127

Calcurián, Ivi C.I. 10.118.042

Ramírez, Yonny C.I. 14.764. 553

Noviembre, 2010.

## **6.1. PRESENTACIÓN**

La comunicación es esencial para la existencia de los humanos, en tal sentido, la “asertividad” en la comunicación ha sido definida por Prieto, J. (1981), como: “Aquella en la que los actores se relacionan cara a cara de manera recíproca y efectivamente”. Implica cierta proximidad, por lo que fácilmente el emisor y el receptor pueden intercambiar sus roles continuamente.

Por otra parte, plantea el autor que la educación es un hecho social y un derecho humano fundamental; en la misma medida que fenómeno es, la comunicación, incluso quizás el más difundido dentro de la civilización. La simetría de condiciones sustancialmente inherentes del ser humano, lo que hace de la comunicación y la educación, parte integradora de la realidad humana, entendida como el conjunto de procesos y fenómenos de los que participan las personas y que indisolublemente dinamizan entre sí; para posibilitar sus objetivos individuales, y para materializar otros de tipo social.

La evolución de las teorías educativas ha debido traer consigo la evolución de las formas de comunicación y los tipos que ocurren entre los docentes y los estudiantes; muy especialmente en educación primaria, lejos de ser esta expectativa una realidad, la experiencia en las aulas de las instituciones de estudios básicos demuestran, una comunicación obscurantista, desasistida muchas veces de las más elementales previsiones que demanda la atención obligatoria de las personas, estudiantado y cuerpo docente, donde un clima progresivamente disonante rompe con las metas

ulteriores del proceso de enseñanza-aprendizaje e imposibilita la vigencia de los más elementales valores de la persona.

En tal sentido, aparece la definición de comunicación, desde la perspectiva de la relación docente-estudiante, la cual es recogida por Morales, R. (1997, p.251), al explicarla como: “la transmisión de estímulos para provocar una respuesta y como proceso de gran importancia para el funcionamiento de cualquier grupo educativo”. De allí que sin un proceso interpersonal de adecuada comunicación, mal pueda pensarse en vínculos sustentables para profesores y estudiantes.

En este entorno, sufre la comunicación entre docentes y estudiantes, a nivel de educación primaria, una suerte de “descodificación”; que acontece a la luz del deterioro de los canales; de un entramamiento por barreras de diversa naturaleza y carencias de correctas estrategias comunicativas, que lejos de superarse con el mutuo reconocimiento del fenómeno, se acentúan en la medida que el docente asume una posición unidireccional, jerarquizada y autónoma frente a estudiantes que se tornan progresivamente menos asertivos, afectando un proceso (el de la comunicación), que está llamado no sólo a cumplirse, sino a evolucionar en la formación de los nuevos ciudadanos.

Tomando en consideración lo anteriormente expuesto, se tiene entonces, que la intención de esta propuesta es de carácter correctiva y no meramente informativa. Se propone un modelo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes del 6to grado del Subsistema de Educación Primaria en la U.E. “José Antonio Anzoátegui”.

## 6.2. JUSTIFICACIÓN

En nuestra realidad socioeducativa y cultural es muy frecuente escuchar a los adultos arrepentirse de no haber aprendido o de no haberse enseñado a tiempo ciertas habilidades o como ser asertivo, olvidándonos también que existen alrededor de nosotros niños y niñas, jóvenes que nos recuerdan constantemente nuestra propia infancia. Especialmente aquellos niños y niñas que se encuentran institucionalizados por la inseguridad económica, el abandono por parte de sus padres naturales, la orfandad, el maltrato doméstico, la extrema pobreza que no garantizan el derecho a la vida, a la educación, la salud y una vivienda digna, conllevan a los niños y niñas desprotegidos a ser internados, haciéndolos más sensibles a carecer de habilidades asertivas. Sánchez, C. (2003)

La falta de comunicación asertiva se observa en los niños y adolescentes presentando conductas que reflejan un bajo nivel de autorespeto y una inadecuada conducta social que se manifiesta por dificultad de integración y relación con los demás, los niños y adolescentes no asertivos son demasiado sensibles, con baja autoestima, falta de iniciativa y poca perseverancia para luchar en la vida.

En nuestro país no existen programas sistematizados sobre asertividad comunicativa a nivel de las escuelas, por lo tanto estos jóvenes del Subsistema de Primaria, que asisten al 6to Grado en la U. E. “José Antonio Anzoátegui” no tienen la oportunidad de ser sujetos de un programa que ayude a mejorar de forma específica la asertividad. El Ministerio del Poder Popular para la Educación a través de uno de sus Ejes transversales:

Educación Preventiva Integral, solo hace énfasis a desarrollar autoestima en los alumnos y alumnas, fomentar actitudes y valores de solidaridad, dialogo y convivencia acerca de los efectos nocivos de la práctica y consumo de drogas, dejando de lado la asertividad.

Considerando que la U. E. “José Antonio Anzoátegui” no cuenta con un presupuesto económico amplio para desarrollar programas integrales con los docentes y estudiantes, la propuesta de la comunicación asertiva como estrategia en el mejoramiento de las relaciones interpersonales es factible por su bajo costo y alto nivel de efectividad para trabajar conductas sociales.

Este programa podrá ser implementado posteriormente en la institución u otras similares, deberá ser realizado por profesionales de la Educación o Psicología. La investigación consta de la planificación de un programa de talleres de grupo con una secuencia de actividades listas a ser ejecutados, que dentro de un presupuesto económico es de bajo costo, estando así al alcance de todas las instituciones necesitadas de estas orientaciones psicosociales, y entre otros beneficios se podría encontrar la facilidad de la integración y adaptación al grupo por parte de los docentes y jóvenes estudiantes.

Por lo anteriormente descrito, se justifica la implementación de un programa de talleres y charlas de grupo para mejorar la comunicación asertiva entre los docentes y adolescentes con edades comprendidas de nueve y doce años, de la U. E. “José Antonio Anzoátegui”, Municipio Bolívar del Estado Anzoátegui; Ayudando de esta forma a los docentes y estudiantes del 6to grado que se encuentran dentro y los que un día emprenderán el Bachillerato, y así renovar el autorespeto y las capacidades sociales para una visión positiva de la vida.

## **6.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **6.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Facilitar a los docentes los principios básicos y elementales de la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes.

### **6.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Describir la comunicación asertiva y su vinculación con las relaciones interpersonales en el aula.
- Describir la importancia de la comunicación asertiva en la interacción docente- alumno.
- Reconocer la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.
- Valorar las relaciones interpersonales efectivas y saludables dentro del ámbito escolar.

## **6.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL PROGRAMA DISEÑADO**

En el desarrollo de este estudio se ha tomado como fundamento psicosocial y educativo la corriente humanista, la cual permite la comprensión del comportamiento de las personas como seres individuales en una sociedad, aptos para generar un ambiente próspero. El carácter social del ser humano no sólo está determinado por la necesidad de relacionarse con sus semejantes sino con los procesos mutuos de ínter influencia por los que

éste da y recibe constantemente en su roce cotidiano. El ser humano está hecho para la vida en sociedad y es gracias a ella que asegura su existencia. Los niveles de conciencia del ser se dan gracias a la presencia de los otros a través de los cuales ejercemos procesos de comunicación y mutua influencia. Para la Psicología Humanista "cada hombre percibe una realidad desde su punto de vista..." (EDULAT, 2001, p. 4) y al recibir apoyo emocional para su crecimiento es capaz de lograr su progreso y el de sus semejantes.

De igual manera, se toma en consideración la teoría de Albert Bandura (1980), quien aboga por el aprendizaje social, quien en sus trabajos alegaba que el individuo aislado no puede aprender, que debe procurarse un modelo, sin duda el mejor modelo siempre han sido los padres y maestros, de modo que la participación constante de los representante y docentes, la escuela le otorga estrategias para el manejo del moldeamiento y modelamiento de ese ser que se está formando con el apoyo de los docentes.

Por otra parte, se toma en consideración la teoría de David Ausubel (1983), que dice que para llegar al aprendizaje significativo deben intervenir a la vez tres elementos: el alumno que aprende, el contenido que es objeto de aprendizaje y el profesor que promueve el aprendizaje del alumno, es decir, los elementos que constituyen el triángulo interactivo. Es en las interrelaciones entre estos tres elementos donde hay que buscar la explicación del aprendizaje. La efectividad de la misma dependerá del nivel de comunicación existente entre docente y alumnos.

Así mismo, se toma en consideración la teoría Neoconductista de Skinner, F. (1952), que señala como la teoría de los refuerzos tiene que ver con el control de las conductas, los maestros deben proveer a los educandos

un ambiente adecuado para el refuerzo de las conductas deseadas. Por consiguiente, las conductas no deseadas que el alumno tenga en el aula, pueden ser modificadas utilizando los principios básicos del condicionamiento operantes (estimulo – respuesta y refuerzo – castigo).

## **6.5. MODELO DIDÁCTICO SELECCIONADO**

Seguidamente se ofrece una descripción de la fundamentación teórica del modelo seleccionado para la elaboración del módulo instruccional.

Dorrego, E. (1991), La autora define la instrucción como “el proceso mediante el cual se orienta el aprendizaje de un individuo, tomando en cuenta las características del que aprende y los resultados esperados del aprendizaje, así como las características y fases de este último proceso”

Para Dorrego, E. (1991), la producción de los medios instruccionales comprende una serie de procesos interrelacionados, los cuales se fundamentan en las siguientes consideraciones:

1.- La elaboración de un medio instruccional requiere que éste sea diseñado atendiendo, a su vez, a las fases de un diseño instruccional.

2.- La selección del medio se efectúa como una de las fases del diseño general de la instrucción que se haya realizado luego de detectar una necesidad instruccional.

La selección de los medios depende de:(a) los objetivos a lograr, según la categoría donde se ubique el aprendizaje (información verbal, habilidades intelectuales destrezas cognitivas, habilidades motoras,



actitudes); el tipo de retroalimentación requerido según de las clases de los resultados esperados; (b) las estrategias instruccionales a ser utilizadas; (c) los atributos inherentes a los medios, es decir, sus capacidades transmitir los estímulos requeridos para el logro de los aprendizajes; y las formas de presentación que el medio permita; (d) las características del contenido a ser transmitido ( grado de abstracción, complejidad, estructuración, etc.); (e) las características de los alumnos, diferencias individuales, experiencia previa con los medios, etc.; (f) las características de los docentes en cuanto a sus habilidades para el diseño, elaboración y uso de materiales instruccionales, y su actitud ante los mismos y (g) la factibilidad de producción y uso.

3.- Si el medio a ser elaborado no forma parte de un diseño general de la instrucción, entonces su propio diseño deberá comenzar por una etapa inicial en la cual se justifique la decisión de su producción.

4.- El medio instruccional se concibe aquí como cualquier persona, dispositivo o material que transmite el mensaje requerido para el logro de un aprendizaje. Puede consistir entonces en la voz del profesor o de cualquier otro participante en el proceso instruccional, en dispositivos como el pizarrón, materiales impresos o combinaciones de equipos o materiales, como en la televisión, cine y multimedios. En estos últimos casos el material, películas o diskette, es el portador de los mensajes. Debe considerarse, asimismo que el medio puede utilizarse para desarrollar destrezas requeridas para el procesamiento de la información transmitida en el contenido del mensaje, por ejemplo, estrategias de codificación y de elaboración. Es decir, que el medio puede tener dos funciones: Transmitir mensajes y desarrollar las destrezas requeridas para procesar la información contenida en el mensaje.

Es de hacer notar, que la teoría de Gagné se destaca por su línea ecléctica, porque en ella encontramos una fusión entre conductismo, cognoscitividad y también se puede visualizar un intento por unir conceptos Piagetianos y del aprendizaje social de Bandura; además es considerado una teoría sistemática pues en ella se destacan la especificación de las fases del aprendizaje, los tipos de aprendizaje y su relación con eventos externos.

Recordemos que Gagné, R. (1979), sustenta su teoría en los procesos de aprendizaje, esto es, las informaciones del ambiente entran a través de los receptores, luego pasan al registro sensorial. La información va a la memoria de corto alcance, en donde se lleva a cabo una codificación conceptual, si la información se relaciona con alguna ya existente puede ser codificada y llevada inmediatamente a la memoria de largo alcance, también puede ayudar un ensayo o repetición interna o la existencia de motivación externa. Si no se produce una codificación adecuada de la información, ésta desaparece y se recupera a raíz de un estímulo externo sólo, si ha sido registrada. La información pasará al generador de respuestas que la transformará en acción, es decir, una manifestación en forma de conducta.

“El modelo de Dorrego, E. (1991), se fundamenta en la teoría de procesamiento de la información y la teoría instruccional de Gagné, el cual está constituido por cinco (5) fases estructuradas de la siguiente manera” (pág.97). Las cuales se muestran en el Cuadro N° 2.

**Fase 1:** Formulación de los objetivos terminales que serán alcanzados con el uso del material respectivo

**Fase 2:** Esta fase comprende varios aspectos: análisis estructural, conductas de entrada, requisitos previos y procesos cognoscitivos implicados.

**Fase 3:** A partir de las consideraciones anteriores se formulan los objetivos específicos, los cuales deben señalar la conducta que el alumno evidenciará luego de trabajar con el material. Estos objetivos deben ser organizados siguiendo la secuencia

**Fase 4:** (a) la determinación de las estrategias instruccionales, (b) la selección y organización del contenido y (c) la especificación de las variable técnicas del medio.

**Fase 5:** Evaluación formativa y sumativa. Estos procesos se deben diseñar en esta fase, aunque su desarrollo con el propósito formativo debe conducirse paralelamente al desarrollo de las fases de planificación y realización (Para la evaluación se presenta un procedimiento posteriormente).

En la propuesta de un módulo instruccional sobre la Comunicación Asertiva dirigida a los docentes de 6to grado del Subsistema primaria para mejorar las relaciones interpersonales en la U.E. "José Antonio Anzoátegui". Se establecen relaciones directas con el modelo de Dorrego, E. (1991), debido a la naturaleza del estudio en cuestión.

## **6.6. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL MÓDULO INSTRUCCIONAL**

Se presenta un programa sobre la comunicación asertiva dirigido a los docentes del 6to grado del Subsistema de Primaria, concebido como una estrategia que desarrolla acciones de orientación al docente para que sea un agente activador de los principios básicos de la buena comunicación en el proceso educativo de sus estudiantes, de igual manera es propicia la ocasión para expresar que el mismo consta de una serie de sesiones que engloban contenido, actividades, recursos, evaluación y tiempo, de manera sistemática

para que su desarrollo sea efectivo. A continuación se detallan sus características principales:

**Objetivo General:**

Facilitar a los docentes los principios básicos y elementales de la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes.

**Dirigido a:** Docentes del 6to grado del Subsistema de Educación Primaria en la U.E. “José Antonio Anzoátegui” del Municipio Bolívar, Barcelona – Edo. Anzoátegui.

**Duración:** Se sugiere la aplicación del programa 20 horas durante el año escolar.

**Modalidad:** Presencial.



**MÓDULO INSTRUCCIONAL SOBRE LA  
COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO  
ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES  
DE LOS DOCENTES**

## **CARACTERÍSTICAS GENERALES**

**PROGRAMA DE UN MÓDULO INSTRUCCIONAL SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES.**

### ***Objetivo general***

*Facilitar los principios básicos y elementales de la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos.*

**DIRIGIDOS A: DOCENTES**

**DURACIÓN: 20 HORAS (05 SESIONES DE 04 HORAS CADA UNA)**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

## 6.6. PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA

### 1era. Sesión.

**Objetivo Terminal:** Describir la comunicación asertiva y su vinculación con las relaciones interpersonales en el aula.

| OBJETIVOS                                                                                                                                        | CONTENIDOS                                                                                                                                  | ESTRATEGIAS METODOLOGICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | RECURSOS                                                                                                                                                                                 | EVALUACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | TIEMPO                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Definir la Comunicación y la Asertividad</p> <p>Identificar los componentes de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales</p> | <p>-Definición de comunicación y sus tipos.</p> <p>-Definición de Comunicación Asertiva</p> <p>-Componentes de la Comunicación Asertiva</p> | <p><b>Centradas en el Docente:</b></p> <p>-Preparación del ambiente de trabajo.</p> <p>- Saludos de Bienvenida a los asistentes.</p> <p>- Exposición del contenido de manera interactiva.</p> <p><b>Centradas en los Alumnos:</b></p> <p>-Preguntas y respuestas.</p> <p>-Simulación de cómo ser asertivo</p> <p>-Torbellino de Ideas.</p> | <p><b>Humanos:</b></p> <p>-Facilitador.</p> <p>-Docentes.</p> <p><b>Materiales:</b></p> <p>-Video beam.</p> <p>-Señalador láser.</p> <p>-Diapositivas.</p> <p>-Pizarra y marcadores.</p> | <p>La evaluación será de tipo formativa pues tiene como intención propiciar la sensibilización de los asistentes en la comunicación y las relaciones interpersonales.</p> <p>En cuanto a los criterios empleados para evaluar el aprendizaje serán:</p> <p>-Asistencia.</p> <p>-Participación Activa.</p> <p>-Calidad de las preguntas y respuestas.</p> <p>-Acuerdos del grupo.</p> | <p>5 horas de 7:00 am hasta las 12:00 am.</p> <p>RECESO</p> <p>De 10:00 am a 10:30 am.</p> |

## 2da. Sesión

**Objetivo Terminal:** Describir los indicadores de la no asertividad para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes.

| OBJETIVOS                                                                     | CONTENIDOS                                                                                                                   | ESTRATEGIAS METODOLOGICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | RECURSOS                                                                                                                                                                                                                          | EVALUACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | TIEMPO                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Describir los indicadores asertivos y no asertivos en la comunicación.</p> | <p>-Indicadores de la no asertividad en la comunicación.</p> <p>-Causas de la no asertividad.</p> <p>-Como ser asertivo?</p> | <p><b>Centradas en el Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Preparación del ambiente de trabajo.</li> <li>-Saludos de bienvenida a los asistentes.</li> <li>-Dinámica el barco se hunde.</li> <li>-Desarrollo del contenido.</li> </ul> <p><b>Centradas en los alumnos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Discusiones socializadas.</li> <li>-Simulación de drama sobre la asamblea en la carpintería.</li> <li>-Reflexión interactiva.</li> </ul> | <p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitador.</li> <li>-Docentes.</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Video beam.</li> <li>-Señalador de laser.</li> </ul> | <p>La evaluación será de tipo formativa pues tiene como intención propiciar la sensibilización de los asistentes en la comunicación y las relaciones interpersonales.</p> <p>En cuanto a los criterios empleados para evaluar el aprendizaje serán: Asistencia -participación Activa -Calidad de las preguntas y respuestas. -Acuerdos del grupo.</p> | <p>5 horas de 7:00 am hasta las 12:00 am.</p> <p>RECESO</p> <p>De 10:00 am a 10:30 am.</p> |



### 3era. Sesión

**Objetivo Terminal:** Reconocer la relevancia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.

| OBJETIVOS                                                                                                                 | CONTENIDOS                                                                                                                           | ESTRATEGIAS METODOLOGICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | RECURSOS                                                                                                                                                                                                                                                                        | EVALUACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | TIEMPO                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>-Desarrollar los principios básicos de la asertividad.</p> <p>-Describir las ventajas de la comunicación asertiva.</p> | <p>-Principios de la comunicación asertiva.</p> <p>-Ventajas de la comunicación asertiva.</p> <p>-Formas de conductas asertivas.</p> | <p><b>Centradas en el Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Preparación del ambiente de trabajo.</li> <li>-Saludos de bienvenida a los asistentes.</li> <li>-Dinámica de la risoterapia ja,je.</li> <li>-Exposición del contenido.</li> </ul> <p><b>Centradas en los alumnos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Preguntas y respuestas.</li> <li>-Discusiones socializadas.</li> <li>-Dramatización de situaciones de la vida diaria donde se resalten los principios de la comunicación asertiva.</li> </ul> | <p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitador.</li> <li>-Docentes.</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Video beam.</li> <li>-Señalador de laser.</li> <li>-Pizarra blanca</li> <li>-Marcadores</li> </ul> | <p>La evaluación será de tipo formativa pues tiene como intención propiciar la sensibilización de los asistentes en la comunicación y las relaciones interpersonales.</p> <p>En cuanto a los criterios empleados para evaluar el aprendizaje serán: Asistencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Participación Activa</li> <li>-Calidad de las preguntas y respuestas.</li> <li>-Acuerdos del grupo.</li> </ul> | <p>5 horas de 7:00 am hasta las 12:00 am.</p> <p>RECESO</p> <p>De 10:00 am a 10:30 am.</p> |

#### 4ta. Sesión

**Objetivo Terminal:** Valorar la asertividad en la comunicación de los docentes en el ámbito escolar.

| OBJETIVOS                                                                            | CONTENIDOS                                                                                                                                                                                                    | ESTRATEGIAS METODOLOGICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | RECURSOS                                                                                                                                                                                                                                                                                        | EVALUACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | TIEMPO                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recalcar la importancia de las relaciones interpersonales efectivas dentro del aula. | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Importancia de la asertividad en la comunicación.</li> <li>-La asertividad y el papel del docente</li> <li>-El rol del docente en el proceso de enseñanza.</li> </ul> | <p><b>Centradas en el Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Preparación del ambiente de trabajo.</li> <li>-Saludos de bienvenida a los asistentes.</li> <li>-Exposición del contenido.</li> </ul> <p><b>Centradas en los alumnos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Preguntas y respuestas.</li> <li>-Estudios de casos sobre la comunicación asertiva.</li> <li>-Dinámica de grupo. "El regalo de la Alegría".</li> </ul> | <p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitador.</li> <li>-Docentes.</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Video beam</li> <li>-Señalador de laser.</li> <li>-Papel bond</li> <li>-Marcadores</li> <li>-Bolígrafos</li> </ul> | <p>La evaluación será de tipo formativa pues tiene como intención propiciar la sensibilización de los asistentes en la comunicación y las relaciones interpersonales.</p> <p>En cuanto a los criterios empleados para evaluar el aprendizaje serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia</li> <li>-Participación Activa</li> <li>-Calidad de las preguntas y respuestas.</li> <li>-Acuerdos del grupo.</li> </ul> | <p>5 horas de 7:00 am hasta las 12:00 am.</p> <p>RECESO</p> <p>De 10:00 am a 10:30 am.</p> |

# MANUAL DEL FACIL



ITADOR

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

## **OBJETIVO**

Lograr que los participantes adquieran las herramientas necesarias para mejorar las relaciones interpersonales a través de la comunicación asertiva.

## **ESTRATEGIAS METOLOGICAS**

Según Dorrego, E. (1991), define estrategia metodológica como un conjunto de técnicas o medios para alcanzar los objetivos programados durante el proceso de enseñanza – aprendizaje.

A continuación se describen las estrategias metodológica utilizadas: Dinámicas individuales y grupales, clases expositivas, torbellino de de ideas, dramatización, retroalimentación y reforzamiento, discusiones socializadas y participativa. El módulo tendrá un énfasis práctico exponiendo los contenidos a través de la participación en ejercicios individuales y grupales. Estas técnicas se aplican con el objeto de apoyar la exposición teórica de los contenidos referentes a la comunicación asertiva en ámbito escolar de manera que los participantes puedan aprender de su propia experiencia.

## CARACTERISTICAS DEL TALLER

**Objetivo General:** Lograr que los participantes adquiriera las herramientas necesarias para mejorar las relaciones interpersonales a través de la comunicación asertiva.

**Dirigido a:** Los docentes del 6to grado del Subsistema Primaria de la U.E: “José Antonio Anzoátegui” ubicado en el Municipio Simón Bolívar, Barcelona –Edo. Anzoátegui.

**Duración:** 20 horas distribuidas en cuatro (4) sesiones de cinco (5) horas cada una.

**Modalidad:** Presencial.

## **DESARROLLO DE LAS SESIONES**

### **SESIÓN 1**

**Hora de 8:00 a 12: 00 m (Receso: Hora 10:00 am a 10:30 am)**

**Objetivo Terminal:** Describir la comunicación asertiva y su vinculación con las relaciones interpersonales en el aula.

#### **Contenido:**

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

#### **I.-INICIO**

El facilitador iniciará la actividad con palabras de bienvenida, para los docentes, para luego dar inicio a la autopresentación, invitando seguidamente a la presentación de los asistentes a través de una dinámica de grupo “Dos verdades y una Mentira” (ver anexo nº 6) para que los integrantes se conozcan.

#### **II.- DESARROLLO/ ESTRATEGIAS METODOLOGICAS.**

##### **Centradas en el Docente:**

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



### **Centradas en el alumno:**

-Preguntas y respuestas: Los docentes tendrán la oportunidad de formular preguntas inherentes a la exposición realizada por el facilitador, en relación a los aspectos teóricos que engloban la comunicación y la asertividad en las relaciones interpersonales, de manera que las dudas e interrogantes sean aclaradas por el facilitador.

-Torbellino de ideas: Se escribirá en una lámina de rotafolio palabras expuestas por los participantes que ayuden a definir la comunicación. (Ver anexo n° 6)

-Simulación de cómo ser asertivo: En este espacio los participantes tendrán la oportunidad de simular una situación en momento real sobre una persona asertiva. Donde se refleja la importancia de la comunicación asertiva a través de un dialogo.

### **III CIERRE**

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

# DIPOSITIVAS SESIÓN N° 1



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA – EDO. ANZOÁTEGUI

La Comunicación Asertiva y su vinculación con las relaciones interpersonales en el aula



*Autores:  
Aguilera Imarvis  
Calcurián, Ivi  
Ramírez Yonny*



## ¿Qué es Comunicación?



Es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra. Es decir, la comunicación se ha definido como *"el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales"*.



## LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus y quiere decir "Afirmación de la certeza de una cosa", de allí podemos ver que está relacionada con la firmeza y la certeza, por tanto podemos deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. Hacer valer sus derechos. Insta a ser tratado de manera justa. Ser claro y específico, al expresar lo que se quiere, piensa y siente.

La asertividad puede ayudarnos mucho a mejorar nuestra comunicación, a facilitar nuestra interrelación con las personas y a disminuir el estrés. La asertividad es una conducta que puede resumirse como un comportamiento mediante el cual defendemos nuestros legítimos derechos sin agredir ni ser agredidos.



## PATRONES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Los patrones de comunicación definidos por Virginia Satir:

- **La culpabilización:** caracteriza a personas agresivas, en cuyas respuestas o mensajes hay una permanente contradicción y acusación del otro y del contexto, para asegurar la defensa del yo. Proyecta un inadecuado nivel de autoestima.
- **La sumisión:** típico de personas complacientes y suplicantes, en cierto modo infantil y dependiente, quienes en lugar de un yo comprometido, manifiestan un yo sacrificado, en su necesidad intrínseca de satisfacer al otro y al contexto. Denotan un bajísimo nivel de autoestima.
- **El superrazonamiento:** describe a personas rígidas, objetivas, con muchos principios, obsesivos-compulsivas, en cuyos mensajes no se manifiesta un compromiso consigo mismo y con el otro, sino que se defiende mediante razonables explicaciones y argumentos, en los cuales se enfatiza la demostración de referentes contextuales, apoyados en fuentes de alta fidelidad y confiabilidad. Su nivel de autoestima es inadecuado.
- **La irrelevancia:** patrón típico de personas erráticas e impredecibles, hiperactivas y sin metas, no asumen compromisos ni consigo, ni con los otros ni con el contexto, evidencian una permanente desconexión y desubicación. El nivel de autoestima de estas personas es muy bajo.
- **La congruencia:** representa como patrón el ideal de unas relaciones fluidas y comprometidas, caracteriza a personas creativas, integradas, sanas y competentes. La base de este patrón es un adecuado nivel de autoestima, lo cual le permite a la persona un conocimiento de sus propios límites, asumir compromisos y una ubicación contextual.



## COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

### COMPONENTES NO VERBALES

1. *La Mirada*
2. *La expresión facial*
3. *La postura corporal*
4. *Los gestos*
5. *Componentes paralingüísticos :*
  - ❖ *Volumen*
  - ❖ *Tono*
  - ❖ *Fluidez –Perturbaciones del habla*
  - ❖ *Claridad-velocidad*



### COMPONENTES VERBALES

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



**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**



## ACTIVIDADES DEL PARTICIPANTE

### SESIÓN 1

Preparación: Asistencia al ambiente donde se realizará el taller

#### Inicio

- ◆ Saludos de bienvenida: Buenos días, mi nombre es... soy... mi papel durante este curso va ser... mis expectativas con relación al curso son...
- ◆ Participa en la aplicación de la técnica de animación.

#### Desarrollo

- ◆ Participa por medio de preguntas y respuestas, solicita aclarar dudas.
- ◆ Discute socializadamente, respondiendo la pregunta. ¿Qué es la comunicación asertiva y su importancia en el aula?
- ◆ Intercambia experiencias.

#### Cierre

- ◆ Resume la información comentada y discutida.
- ◆ Participa aportando sus propias conclusiones del tema.
- ◆ Responde a la técnica de la pregunta: ¿Qué aprendieron?, ¿Cómo se sintieron?, ¿Lo aprendido se puede aplicar en el campo educativo?

## **SESION 2**

**Hora de 8:00 a 12: 00 m (Receso: Hora 10:00 am a 10:30 am)**

Objetivo Terminal: Desglosar los indicadores de la no asertividad para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes.

### **Contenido:**

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

### **I.-INICIO**

El facilitador comenzará la actividad dando la bienvenida y los buenos días a todos los participantes, para luego dar inicio a la autopresentación del nuevo facilitador, seguidamente la ejecución de la dinámica de grupo “EL barco se hunde” para la formación de grupos de trabajo. (Ver anexo n° 6)

### **II.-DESARROLLO/ ESTRATEGIAS METODOLOGICAS**

#### **Centradas en el Docente:**

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

Seguidamente se le entregará una copia de los pasos de cómo ser asertivo a cada participantes, cada uno leerá y expondrá su punto de vista con relación al mismo, de tal forma que se internalice el contenido de éste.

#### **Centradas en el alumno:**

- Preguntas y respuestas. (Ver anexo n° 6)
- Discusión socializada exposición breve por parte de los asistentes emitiendo opiniones relativas a la lectura presentada, de modo que entre ellos se lleve a cabo el consenso recíproco y el contenido de la lectura sea discutida.



-Dramatización sobre “La Asamblea en la carpintería”. Esta consiste en simular distintos roles: El martillo, el tornillo, la lija, el carpintero, el serrucho y el metro. Donde se valora las cualidades y diferencias entre cada unas de ellas. El objetivo de dicha dramatización es resaltar la importancia de la comunicación en el trabajo. (Ver anexo n° 7)

### **III CIERRE**

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

## DIAPOSITIVAS SESION 2

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA - EDO. ANZOÁTEGUI



**INDICADORES DE LA NO ASERTIVIDAD PARA  
MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
EN LOS DOCENTES.**

*Autores:  
Aguilera Imarvis  
Calcurián, Ivi  
Ramírez Yonny*

### INDICADORES

| INDICADORES DE LA NO ASERTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                           | INDICADORES DE LA ASERTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ No hace contacto visual pues se siente intimidada.</li><li>○ No es paciente, no puede quedarse quieto.</li><li>○ No tiene fluidez verbal y se traba con frecuencia.</li><li>○ Es distraído y sus reacciones ante diversas situaciones son impredecibles.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Mirar a los ojos, mantiene la mirada y la establece el tiempo suficiente para establecer un buen contacto.</li><li>○ El volumen de su voz no es ni alto ni bajo, sino normal, lo cual demuestra la seguridad de uno mismo.</li><li>○ Es notable la eficiente fluidez verbal y una buena postura.</li></ul> |



## CAUSAS DE LA FALTA DE ASERTIVIDAD

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

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

## COMO SER ASERTIVO

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

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

GRACIAS...



## ACTIVIDADES DEL PARTICIPANTE

### SESIÓN 2

Preparación: Asistencia al ambiente donde se realizará el taller

#### Inicio

- ◆ Saludos de bienvenida: Buenos días, mi nombre es ... soy... mi papel durante este curso va ser ... mis expectativas con relación al curso son...
- ◆ Participa en la aplicación de la técnica de animación.

#### Desarrollo

- ◆ Participa por medio de preguntas y respuestas, solicita aclarar dudas.
- ◆ Discute socializadamente, respondiendo las preguntas concernientes a los temas del taller.
- ◆ Intercambia experiencias del día a día.

#### Cierre

- ◆ Resume la información comentada y discutida.
- ◆ Participa aportando sus propias conclusiones del tema.
- ◆ Responde a la técnica de la pregunta: ¿Qué aprendieron?, ¿Cómo se sintieron?, ¿Lo aprendido se puede aplicar en el campo educativo?

## **SESION 3**

**DE 8:00 a m a 12:00 m. (Receso: Hora 10:00 am a 10:30 am)**

**Objetivo Terminal:** Reconocer la relevancia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales

### **Contenido:**

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

### **I.- INICIO**

Para el inicio de la tercera sesión el facilitador da la bienvenida a los asistentes, luego se realiza un recuento por parte de los participantes y el facilitador del tema anterior. Se expresa el objetivo de la actividad, seguido de la dinámica el “torbellino de ideas” la cual promueve a los docentes a exponer sus expectativas sobre el taller. (Ver anexo n° 6)

### **II.- DESARROLLO/ESTRATEGIAS METODOLÒGICAS**

#### **Centradas en el Docente:**

- Presentación.

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

Exposición del facilitador: Luego de haber exteriorizado sus inquietudes se hará una breve exposición de temas alusivos al entorno comunicativo en las relaciones interpersonales como: Principios básicos para la comunicación asertiva, sus ventajas y las formas de conductas asertivas. Por lo que en el transcurso de la exposición se harán lecturas alusivas al contenido como: Un vaso de leche, la flor de la honestidad, las cuales dejan moralejas como: ser respetuoso y agradecido, ser obediente, atento y honesto. (Ver anexo n° 7)

**Centradas en el alumno:**

-Preguntas y respuestas: Se abrirá un espacio para la intervención de los asistentes donde expondrán sus inquietudes con relación a la exposición de modo de aclarar sus dudas al respecto.

-Discusión socializada: En este espacio los docentes tendrán la oportunidad de exponer sus ideas relacionadas con las lecturas realizadas anteriormente, de tal manera de exteriorizar sus inquietudes e interrogantes, así como lo que esperan del mismo para su finalización.

**III CIERRE**

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

## DIPOSITIVAS SESIÓN N° 3



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA – EDO. ANZOÁTEGUI

### RELEVANCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES



*Autores:  
Aguilera Imarvis  
Calcurián Ivi  
Ramírez Yonny*

### PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

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

## VENTAJAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Disminución de la ansiedad.
- Aumento de las relaciones más íntimas y comunicativas.
- Una mejor adaptación social.
- Un aumento de la autoestima.
- Aumento de la confianza y seguridad en ti mismo.
- Mejor adaptación al entorno propio y de los demás.
- Expresiones de sentimientos, derechos y deseos tanto positivos como negativos de una forma eficaz.
- Aumento de la empatía (capacidad de ponerse en el lugar del otro.)

## FORMAS DE CONDUCTAS ASERTIVAS

Una persona con conductas asertivas: Expresa lo que quiere y necesita de una manera adecuada sin ofender a nadie, al mismo tiempo defiende los suyos.

Refleja comportamientos como:

- Saber lo que quieren.
- Asegurarse de ser justos.
- Solicitar lo que desean con claridad.
- Mantenerse calmados.
- Actuar con firmeza y equilibrio.
- Expresar logros y afectos abiertamente.
- Ventilar constructivamente sus emociones negativas con prudencia.



GRACIAS  
POR SU  
ATENCIÓN





## ACTIVIDADES DEL PARTICIPANTE

### SESIÓN 3

Preparación: Asistencia al ambiente donde se realizará el taller

#### Inicio

- ◆ Saludos de bienvenida: Buenos días, mi nombre “es ... soy... mi papel durante este curso va ser ... mis expectativas con relación al curso son...”
- ◆ Participa en la aplicación de la técnica de animación.

#### Desarrollo

- ◆ Participa por medio de preguntas y respuestas, solicita aclarar dudas.
- ◆ Discute socializadamente, respondiendo las preguntas concernientes a los temas del taller.
- ◆ Intercambia experiencias del día a día.

#### Cierre

- ◆ Resume la información comentada y discutida.
- ◆ Participa aportando sus propias conclusiones del tema.
- ◆ Responde a la técnica de la pregunta: ¿Qué aprendieron?, ¿Cómo se sintieron?, ¿Lo aprendido se puede aplicar en el campo educativo?

## **SESION 4**

**DE 8:00 a m a 12:00 m. (Receso: Hora 10:00 am a 10:30 am)**

**Objetivo Terminal:** Valorar la asertividad en la comunicación de los docentes en el ámbito escolar

### **Contenido:**

-Importancia de la Asertividad en la comunicación.

-La asertividad y el papel del docente.

### **I.-INICIO**

Descripción breve del contenido de la actividad. Se comenzará dando la bienvenida y recordando el cierre de nuestra jornada de talleres. Seguidamente se realizará una actividad relacionada con el hecho de ser empático, "Ponte en mi lugar" (Ver anexo n° 6), donde los presentes intentarán dramatizar escenas breves donde adopten el rol de los maestros y la relación con sus alumnos, de tal manera que sientan lo que el otro puede llegar a sentir.

### **II.- DESARROLLO/ ESTRATEGIAS METODOLOGICAS**

#### **Centradas en el Docente:**

-Objetivo de la actividad:

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

Discusión Socializada: En este espacio los docentes tendrán la oportunidad de exponer sus ideas relacionadas con la actividad de tal manera que puedan exteriorizar sus inquietudes e interrogantes.

**Centradas en el alumno:**


-Discusión socializada: Compendio de los análisis con respecto las conclusiones de la dramatización. Donde cada docente exteriorizará su punto de vista.

-Estudios de casos: Se le facilitará a los participantes una hoja donde se describen tres situaciones de comunicación, donde ellos analizarán e identificarán los diferentes tipo de personas: asertiva, no asertiva y pasiva.

**III CIERRE**


Para finalizar la jornada de talleres se aplicará la dinámica de grupo “El regalo de la Alegría” (Ver anexo nº 6), donde cada docente expresará a través de un escrito mensajes emotivos, positivos o reflexivos a su compañero y al grupo con el fin de estimular y provocar sentimientos positivos con respecto a sí mismo y a su grupo, exteriorizando sus emociones y la importancia de ser asertivo en su rol como docentes.

## DIPOSITIVAS SESIÓN N° 4



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA – EDO. ANZOÁTEGUI

### VALORAR LA ASERTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR




*Autores:  
Aguilera Imarvis  
Calcurián Ivi  
Ramírez Yonny*

### IMPORTANCIA DE LA ASERTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN

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

Esta habilidad se apoya en cuatro pilares:



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

## LA ASERTIVIDAD Y EL PAPEL DEL DOCENTE

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

Ahora breves consejos prácticos:



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

## EL ROL DEL DOCENTE EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

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

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





## **ACTIVIDADES DEL PARTICIPANTE**

### **SESION 4**

#### **Preparación:**

- Asiste al sitio donde se efectuará el taller.

#### **Inicio:**

- Saludo de bienvenida.
- Participa en la Dramatización: "Ponte en mi lugar".

#### **Desarrollo:**

- Participa por medio de preguntas y respuestas, solicita aclarar dudas.
- Discute socializadamente, respondiendo a la pregunta ¿Qué importancia tienen para usted La comunicación asertiva en el ámbito escolar?
- Intercambian experiencias.

#### **Cierre:**

- Resume la información y elabora conclusiones.
- Participa aportando sus propias conclusiones sobre la temática tratada.
- Participa en la Dinámica: "El regalo de la Alegría". (ver anexo nº 6)
- Responde a la técnica de la pregunta: ¿Qué aprendieron?, ¿Cómo se sintieron?, ¿Lo aprendido se puede aplicar en el campo educativo?

# Manual de los Participantes





## INTRODUCCIÓN

La humanidad ha dedicado innumerables esfuerzo para comunicarse a través de los tiempos. El hombre siempre ha mantenido una comunicación ya sea con gestos, mímicas, mensajes orales o escritos, por medio de gráficas, etc. Hoy en día, en un mundo globalizado y con los avances de la ciencia y la tecnología, la comunicación con los profesionales se hace más rápida (radio, TV, teléfono, fax, Internet, satélites, celulares, etc.), y esto acarrea nuevos problemas como la calidad, la eficiencia, la efectividad y la asertividad en este proceso.

Los beneficios de la comunicación son demasiados como para poder enumerarlos ya que mejoran todos los aspectos de la vida, por ende las relaciones interpersonales. La capacidad para comunicarse es vital para el éxito de cualquier desempeño, como lo plantea Williams Bortot (1965): Expresa que la comunicación es un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basadas en el intercambio de mensajes o ideas; medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas.

Por tanto, la comunicación asertiva significa tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes, sentimientos, creencias u opiniones propias; siendo oportuno para lograr como meta una comunicación que nos permita efectividad, sin lastimar a los demás (práctica de la empatía).

Es importante entender la naturaleza de la comunicación asertiva, ya que esta cualidad es la parte nuclear de toda organización. Por esto hay que tener en cuenta su importancia para manejar con éxito las relaciones interpersonales y poder sobrevivir en un mundo totalmente globalizado.

## **OBJETIVO**

Al culminar los talleres los participantes habrán adquirido las herramientas necesarias para mejorar las relaciones interpersonales a través de la comunicación asertiva.

## **METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA**

El módulo consta de estrategias metodológicas para: Precisar cómo se desarrollan las relaciones interpersonales a través de la comunicación asertiva en el ámbito escolar, y el acondicionamiento del espacio destinado para la realización del taller.



**MATERIAL INFORMATIVO  
SOBRE LA COMUNICACIÓN  
ASERTIVA**

## LA COMUNICACIÓN



La **comunicación** es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra. Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como *"el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales"*. Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un *receptor*. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el *emisor* en un paquete y canalizada hacia el *receptor* a través del medio. Una vez recibido, el *receptor* decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

## PATRONES DE LA COMUNICACIÓN

Los patrones de comunicación definidos por Satir, V. (1981), los denominó: La culpabilización, la sumisión, el superrazonamiento, la irrelevancia y la congruencia.

El concepto de autoestima, así como el grado de compromiso asumido por la persona con su propio yo, con el otro, y con el contexto, se hallan en la base de la caracterización de los diferentes patrones de comunicación.

A continuación se caracterizan cada uno de los patrones de comunicación definidos por Virginia Satir:

- ✓ **La culpabilización:** caracteriza a personas agresivas, en cuyas respuestas o mensajes hay una permanente contradicción y

acusación del otro y del contexto, para asegurar la defensa del yo. Proyecta un inadecuado nivel de autoestima.

- ✓ **La sumisión:** típico de personas complacientes y suplicantes, en cierto modo infantil y dependiente, quienes en lugar de un yo comprometido, manifiestan un yo sacrificado, en su necesidad intrínseca de satisfacer al otro y al contexto. Denotan un bajísimo nivel de autoestima.
- ✓ **El superrazonamiento:** describe a personas rígidas, objetivas, con muchos principios, obsesivos-compulsivos, en cuyos mensajes no se manifiesta un compromiso consigo mismo y con el otro, sino que se defiende mediante razonables explicaciones y argumentos, en los cuales se enfatiza la demostración de referentes contextuales, apoyados en fuentes de alta fidelidad y confiabilidad. Su nivel de autoestima es inadecuado.
- ✓ **La irrelevancia:** patrón típico de personas erráticas e impredecibles, hiperactivas y sin metas, no asumen compromisos ni consigo, ni con los otros ni con el contexto, evidencian una permanente desconexión y desubicación. El nivel de autoestima de estas personas es muy bajo.
- ✓ **La congruencia:** representa como patrón el ideal de unas relaciones fluidas y comprometidas, caracteriza a personas creativas, integradas, sanas y competentes. La base de este patrón es un adecuado nivel de autoestima, lo cual le permite a la persona un conocimiento de sus propios límites, asumir compromisos y una ubicación contextual.

## **Definición de Comunicación Asertiva.**

La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus y quiere decir "Afirmación de la certeza de una cosa", de allí podemos ver que está relacionada con la firmeza y la certeza, por tanto podemos deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. Hacer valer sus derechos. Insta a ser tratado de manera justa. Ser claro y específico, al expresar lo que se quiere, piensa y siente.

La asertividad puede ayudarnos mucho a mejorar nuestra comunicación, a facilitar nuestra interrelación con las personas y a disminuir el estrés. La asertividad es una conducta que puede resumirse como un comportamiento mediante el cual defendemos nuestros legítimos derechos sin agredir ni ser agredidos.

## **COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

### **Componentes no verbales**

La comunicación no verbal, por mucho que se quiera eludir, es inevitable en presencia de otras personas. Un individuo puede decidir no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente; pero, todavía sigue emitiendo mensajes acerca de sí mismo a través de su cara y su cuerpo. Los mensajes no verbales a menudo son también recibidos de forma medio consciente: la gente se forma opiniones de los demás a partir de su conducta no verbal, sin saber identificar exactamente qué es lo agradable o irritante de cada persona en cuestión.

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

**1. La mirada:** Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas.

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

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

## **2. La expresión facial**

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

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

**La persona asertiva adoptará una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir.** Es decir, no adoptará una expresión facial que sea contradictoria o no se adapte a lo que se quiere decir. La persona no asertiva, por ejemplo, frecuentemente está "cociendo"



por dentro cuando se le da una orden injusta; pero su expresión facial muestra amabilidad.

### ***3. La postura corporal***

Existen cuatro tipos de posturas:

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

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

### ***4. Los gestos***

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

**Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos.** Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad por parte del que habla.

## **5. Componentes paralingüísticos**

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

- **Volumen:** en una conversación asertiva, éste tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir.
- **Tono:** el tono asertivo debe de ser uniforme y bien modulado, sin intimidar a la otra persona; pero, basándose en una seguridad.
- **Fluidez-Perturbaciones del habla:** excesivas vacilaciones, repeticiones, etc., pueden causar una impresión de inseguridad, inapetencia o ansiedad, dependiendo de cómo lo interprete el interlocutor. Estas perturbaciones pueden estar presentes en una conversación asertiva siempre y cuando estén dentro de los límites normales y estén apoyados por otros componentes paralingüísticos apropiados.
- **Claridad y velocidad:** el emisor de un mensaje asertivo debe hablar con una claridad tal que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que reinterpretar o recurrir a otras señales alternativas. La velocidad no debe ser muy lenta ni muy rápida en un contexto comunicativo normal, ya que ambas anomalías pueden distorsionar la comunicación.

# COMPONENTES VERBALES DE LA COMUNICACIÓN

## ASERTIVA

La conversación es el instrumento verbal por excelencia de la que nos servimos para transmitir información y mantener más relaciones sociales adecuadas. Implica un grado de integración compleja entre las señales verbales y las no verbales, tanto emitidas como recibidas. Elementos importantes de toda conversación son:

- **Duración del habla:** la duración del habla está directamente relacionada con la asertividad, la capacidad de enfrentarse a situaciones y el nivel de ansiedad social. En líneas generales, a mayor duración del habla más asertiva se puede considerar a la persona; pero, en ocasiones, el habla durante mucho rato puede ser un indicativo de una excesiva ansiedad.

- **Retroalimentación (feed back):** Cuando alguien está hablando necesita saber si los que lo escuchan lo comprenden, le creen, están sorprendidos, aburridos, etc.

Una retroalimentación asertiva consistirá en un intercambio mutuo de señales de atención y comprensión dependiendo, claro está, del tema de conversación y de los propósitos del mismo.

- **Preguntas:** son esenciales para mantener la conversación, obtener información y mostrar interés por lo que dice la otra persona. El no utilizar preguntas puede provocar cortes en la conversación y la sensación de desinterés.

## **INDICADORES DE LA NO ASERTIVIDAD**

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

## **INDICADORES DE LA ASERTIVIDAD**

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

La asertividad es una conducta social que nos permite expresar nuestros ideales sin dañar o ser dañado en una actitud ganar-ganar. Es necesaria esta habilidad ya que nos identifica como personas maduras, honestas y seguras, características que necesitamos para desenvolvernos en el ámbito social.

## **CAUSAS DE LA FALTA DE ASERTIVIDAD.**

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

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

## **¿CÓMO SER ASERTIVO?**

Ser asertivos implica expresar nuestros pensamientos, sentimientos y creencias de una manera directa, honesta y apropiada para la situación en que nos encontramos, escuchar el otro punto de vista, y negociar de manera que los demás colaboren por su propia voluntad. Es respetarnos nosotros y a los demás también.

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

- Saber lo que quieren
- Asegurarse de ser justos
- Solicitar lo que desean con claridad

- Mantenerse calmados
- Aceptar la crítica y el elogio con ecuanimidad
- Expresar elogios y afecto abiertamente
- Ventilar constructivamente sus emociones negativas

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

## **PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.**

- **Respeto por los demás y por uno mismo:** Tratar a los demás con respeto es simplemente considerar sus derechos humanos básicos, que no es el tener condescendencia para no cuestionar lo que otros piensan o hacen.
- **Ser directo:** Significa comunicarse con sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.
- **Ser honesto:** La honestidad significa expresar verdaderamente los sentimientos, opiniones o preferencia, sin menosprecio de los otros ni de sí mismo. Esto no significa decir todo lo que pasa por la mente o dar toda la información considerada como privada.
- **Ser apropiado:** Toda comunicación involucra al menos dos personas y ocurre un contexto particular, así una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, un grado de firme y una frecuencia. etc.

- **Lenguaje corporal:** La cara colorada de enojo, moviendo la cabeza disgustadamente de un lado a otro, tono de voz desdeñoso. (Agresivo).

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

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

## **VENTAJAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

- Disminución de la ansiedad.
- Aumento de las relaciones más íntimas y significativas.
- Una mejor adaptación social.
- Un aumento de la autoestima.
- Aumento de la confianza y seguridad en ti mismo.
- Mejorar la aceptación, el respeto propio y el de los demás.
- Expresiones de sentimientos, derechos y deseos tanto positivos como negativos de una forma eficaz.

- Aumento de la empatía (capacidad de ponerse en el lugar del otro.)

## **FORMAS DE CONDUCTAS ASERTIVAS.**

### **Conducta asertiva:**

Las personas deben estar preparadas para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales. Estos surgen naturalmente, debido a que los individuos poseen creencias, sentimientos y deseos divergentes. De no manejarse con cuidado, estos conflictos pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión, irritación y frustración.

Tales situaciones de tensión pueden prevenirse por medio de un comportamiento asertivo responsable. No obstante, muchas personas obvian el valor de promover el comportamiento asertivo.

Una persona con conducta asertiva: Expresa lo que quiere decir a la persona adecuada, sin atacar ningún derecho, al mismo tiempo que defendemos los suyos. No se trata de una forma de ser, sino de un comportamiento en un momento dado, alguien puede comportarse de forma asertiva con sus iguales, y hacerlo de forma agresiva con sus hijos o cualquier combinación posible.

Refleja comportamientos como:

- Saber lo que quieren.
- Asegurarse de ser justos.
- Solicitar lo que desean con claridad.
- Mantenerse calmados.



- Aceptar la crítica y el elogio con ecuanimidad.
- Expresar elogios y afecto abiertamente.
- Ventilar constructivamente sus emociones negativas con prudencia.

## **IMPORTANCIA DE LA ASERTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN:**

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

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

Esta habilidad se apoya en cuatro pilares:

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

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

## **LA ASERTIVIDAD Y EL PAPEL DEL DOCENTE**

En el aspecto educativo, Tasso, e. y Luna,J. (1997), citado por Correa G y Vàsquez, L (2001). Define la comunicación asertiva en la escuela, como una forma de comunicarse e interactuar con el estudiante que permite ejercer un control disciplinario con firmeza y en forma directa, pero sin agredirlo y humillarlo, de manera tal, que el docente pueda sentirse bien. Las expresiones adecuadas de las emociones diversas a las que suelen enfrentarse los docentes, pero que a través de un comportamiento equilibrado, es decir sin ofender ni permitir ser ofendido.

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

Por otra parte, cuando felicitamos a nuestros alumnos, el profesor asertivo sabe que no puede ofrecer algo que no puede cumplir, dar excusas generará el mismo nivel de confusión y decepción que la detallada anteriormente. Ahora breves consejos prácticos:

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

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

El modelo de disciplina asertiva ofrece cambios estructurales en la relación profesor-alumno en el salón de clase, situación que está claramente debilitada en las aulas de nuestro país, tengamos por claro que al no enfrentar este desafío en forma asertiva tendremos costos mayores a nivel de sociedad.

El papel del docente, debe ejercer influencia positiva sobre sus estudiantes. Ya que la asertividad ofrece alternativas apropiadas para enfrentar situaciones interpersonales que vinculada a la comunicación promueve la formación integral, armónica y permanente del hombre; con

orientación humanista, democrática, racional, crítica, y creadora, abiertas a todas las corrientes del pensamiento humano.

## **EL ROL DEL DOCENTE EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE.**

La educación se entiende como un proceso de transformación del hombre, que se efectúa mediante la transmisión del contenido de la cultura. Es decir es proceso permanente en tanto que se verifica a lo largo de toda la vida humana.

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

La enseñanza en el mejor de los sentidos implica una interacción de un grupo humano, en torno a un conocimiento en dirección a un aprendizaje. La repetición y memorización de un mensaje que lleve conocimiento, conduce a la formación de un individuos pasivos y alineados; las nuevas metas educativas promueven la formación del pensamiento divergente y de un espíritu crítico, creativo y productor de nuevos conocimientos, estas nuevas metas necesitan de un docente en cuya formación debe necesariamente enfatizarse en el componente lingüístico

comunicacional y de auto desarrollo como vías para la formación de valores y cualidades que faciliten la comunicación interpersonal.

#### **6.7. VALIDACIÓN DEL MÓDULO INSTRUCCIONAL SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES.**

En atención a la validación, los expertos expresaron que la incorporación de un módulo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes, es una iniciativa que consideraron pertinente debido a la realidad que se vive hoy día con relación a este tópico, alegando que éste es un esquema de fácil comprensión, al igual que las actividades que se plantean. (Ver anexo n° 5)

Por lo que consideraron que el módulo instruccional presentado está acorde con las necesidades que se presentan en la realidad y ofrece al docente una estrategia de calidad para el desarrollo efectivo de las relaciones interpersonales. Así mismo consideraron que la puesta en marcha de dicho módulo de esta naturaleza es innovadora y muy llamativa por lo que manifestaron su aceptación y receptividad al respecto, alegando que la preparación para el docente debe ser de mayor profundidad, ya que el tema es de marcada importancia.

## **REFERENCIAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación (5ta ed.). Caracas: Episteme.
- Arias, F. (1999). El proyecto de investigación. [On Line]. Disponible en: [web.ula.ve/economia/pcc/metodología](http://web.ula.ve/economia/pcc/metodología).
- Albornoz, O. (1995). Antropología de la educación. Madrid: Dykinson.
- Albornoz, M (2006), “La gestión pedagógica del docente en la integración escuela y la comunidad”
- Bandura, A. (1980). Social Foundations of Thought and Action. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. Ed. Española (1987): Pensamiento y acción. Barcelona: Martínez Roca, S. A.
- Cardona J. (2006). La asertividad en el trabajo. [On Line]. Disponible en: [www.monografias.com/trabajos36/asertividad](http://www.monografias.com/trabajos36/asertividad).
- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999)
- Dorrego E. y A. M. García. (1991) Dos Modelos para la Producción y Evaluación de Materiales Instruccionales. Fondo Editorial de Humanidades y Educación, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Duhat, A. (2002) La gestión educativa Madrid: Editorial Narcea.
- Durkheim, E. (1911) Las Reglas del Método Sociológico" – Ed. Fondo de Cultura Económica.
- Estrada, L. (2003). El ciclo vital de la familia. México: Grijalbo.
- Fichter, J. H. (1999). *Sociología* Herder. Barcelona. (12<sup>o</sup> edición).
- Freitas M. (1993). Enseñanza y Comunicación. Una Alternativa para la Formación Docente. Trabajo de ascenso publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

- Gagné, R. M.(1979) Principios básicos del aprendizaje e instrucción. Diana, México.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, (1997) Metodología de la investigación. México, Mc Graw Hill. Cap. 8.
- Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación. Caracas. Panapo. Págs. 76;150; 152.
- Reizabal, M. (2001). La comunicación oral y su didáctica. (5ta ed.). Madrid, España: Muralla. Pág 386.
- Rogers, C. (1964). Teoría humanista de Carl Rogers. [On line]. Disponible en: [html.rincondelvago.com/teoria-humanista-de-rogers.html](http://html.rincondelvago.com/teoria-humanista-de-rogers.html).
- Rogers, C. (1999). El profesor y la libertad de aprender. En P. Juif y L. Legrand, Grandes orientaciones de la pedagogía contemporánea (157-160). Madrid: Nárcea.
- Skinner, B. (1985). Ensayo: Aprendizaje y comportamiento [página web en línea].Disponible en: <http://www.lecturalia.com/autor/4381/burrhus-federic-skinner>.
- Tamayo y Tamayo, M., (1992). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. D.F., México.
- Molina de Colmenares, Nora. (2005), tesis Doctoral: “El Clima Social y Emocional para la Convivencia y Aprendizaje en el aula”. [On Line]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/>.
- Naranjo P., María L. (2008), Artículo: “la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales” Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica. [On Line]. Disponible en:<http://revista.inie.ucr.ac.cr>



- Ojeda, M. (2005). Formación profesional y relación laboral. Montevideo, CINTERFOR OIT.
- *Olivar (2006) Encontrándonos y Dialogando con la Escuela. Madrid.*
- Orocopey, M. Cirilo, A y Guarepe, R (2005), “Interrelaciones del docente con el niño, la institución y la comunidad, como agente formador en el preescolar de la U.E. Eulalia Buroz de Barcelona, Estado Anzoátegui”
- Reglamento del Ejercicio de la profesión docente (1992)
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2006). Manual de tesis de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. (4ta ed.). Caracas, Venezuela.
- Sabino (1993) *El Proceso De Investigación* Ed. Panapo, Caracas, 1992, 216 págs.
- Salazar, (1992) Una Mirada a la Comunicación entre Escuela y Padres. Santiago
- Schunk, D. (1997) Teorías del Aprendizaje. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Silva. L y col., (1995), La Comunicación Eficaz. Barcelona: Ediciones Urano.S.A.
- Simoy, M. (2000) La comunicación entre docentes y padres, una práctica que se desgasta a medida que se avanza en el sistema educativo.
- Tedesco (1995): Psicología social. Editorial Trillas, Ciudad de México. México
- Troyano y Carrasco (2006) Educación y Formación. Eit. Tusso. Madrid

- Vargas, (2007) Educación y valores. Madrid
- Vivas, G. y otros. (2006), “Programa de integración familia-escuela, dirigido a los padres y representantes de la Unidad Educativa “José Manuel Álvarez”, Municipio Carrizal, Estado Miranda”.
- Vigotsky, L. S. (1988). El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona: Grijalbo, cap. 5 y 6.
- Yagosesky, R. (2005). La comunicación asertiva. [On Line]. Disponible en: [www.laexcelencia.com/htm/articulos](http://www.laexcelencia.com/htm/articulos).
- Zaldívar D. (2010). La Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.[OnLine].Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos25/comunicacion/comunicacion.shtml>.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 1**  
**LISTA DE COTEJO APLICADA A LOS**  
**DOCENTES**

## LISTA DE COTEJO

| Nº | ASPECTOS A OBSERVAR                                                                                                     | SI | % | NO | % |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|---|
| 1  | LA DOCENTE DA LOS BUENOS DÍAS Y LAS BUENAS TARDES AL LLEGAR A CLASE                                                     |    |   |    |   |
| 2  | LA MAESTRA EXPRESA CARÍÑO CON ABRAZOS Y BESOS A SUS ALUMNOS                                                             |    |   |    |   |
| 3  | LA MAESTRA MIRA FIJAMENTE A SUS ALUMNOS CUANDO LE HABLAN                                                                |    |   |    |   |
| 4  | LA DOCENTE INTERACTÚA DE MANERA ACTIVA CON SUS ALUMNOS                                                                  |    |   |    |   |
| 5  | ¿SE OBSERVA EN SUS ESTUDIANTES CONDUCTA DE ANSIEDAD, AGRESIVIDAD O DESGANO?                                             |    |   |    |   |
| 6  | UTILIZA RECURSOS LÚDICOS DURANTE EL DESARROLLO DE SUS CLASES                                                            |    |   |    |   |
| 7  | REGAÑA O GRITA A SUS ALUMNOS CUANDO EXISTEN DIFERENCIAS ENTRE ELLOS                                                     |    |   |    |   |
| 8  | UTILIZA TÉCNICAS DE SOCIALIZACIÓN COMO TRABAJOS EN EQUIPOS, DEBATES, OTROS. PARA LOGRAR LA COMUNICACIÓN CON SUS ALUMNOS |    |   |    |   |
| 9  | LA DOCENTE Y ALUMNOS RESPETAN LAS OPINIONES DE SUS COMPAÑEROS DE CLASE                                                  |    |   |    |   |
| 10 | UTILIZA EL REFUERZO POSITIVOS PARA MOTIVAR LA INVESTIGACIÓN DE SUS ALUMNOS                                              |    |   |    |   |
| 11 | TRATA CON ALGUNAS PREFERENCIA A SUS ESTUDIANTES                                                                         |    |   |    |   |
| 12 | LOS ALUMNOS SE AISLAN EMOCIONALMENTE O SE RETRAEN EN CLASE                                                              |    |   |    |   |
| 13 | LA MAESTRA PONE EN PRACTICAS LAS NORMAS DEL BUEN HABLANTE Y DEL BUEN OYENTE                                             |    |   |    |   |
| 14 | INICIA Y SE DESPIDE CON ACTITUD CORTEZ LA CLASE DE SUS ALUMNOS                                                          |    |   |    |   |
| 15 | LOS ALUMNOS RESPETAN LAS OPINIONES DE SUS COMPAÑEROS, ESCUCHANDO ATENTAMENTE.                                           |    |   |    |   |

**ANEXO N° 2**  
**CUESTIONARIO APLICADO A LOS**  
**DOCENTES**

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA – EDO. ANZOÁTEGUI**



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DOCENTES**

Estimado Docente:

El siguiente instrumento está diseñado para obtener información sobre la comunicación utilizada por el docente con sus alumnos; y así desarrollar una investigación sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales de los educadores.

Los resultados obtenidos serán utilizados con carácter anónimo y confidencial en el trabajo de grado para poder optar al título de Licenciado en Educación de la Universidad Central de Venezuela.

**Instrucciones:**

- 1) Debe señalar con una (X) la respuesta que juzgue conveniente.
- 2) Sea lo más sincero y objetivo posible.
- 3) Se le plantean 20 preguntas, las cuales todas deben ser respondidas.
- 4) En caso de alguna duda, consultar al encuestador.

**Atentamente:**

Aguilarte, Imarvis C.I. 8.286.127  
Calcurián, Ivi C.I. 10.118.042  
Ramírez, Yonny C.I. 14.764. 553

*Gracias por la colaboración prestada...*

## CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DOCENTES

### I ASPECTOS PERSONALES Y PROFESIONALES DEL DOCENTE.

1) Sexo:

- a) Masculino ( )
- b) Femenino ( )

2) Edad comprendida entre:

- a) 20 a 25 años ( )
- b) 26 a 30 años ( )
- c) 31 a 35 años ( )
- d) 36 a 40 años ( )
- e) 41 años y más ( )

3) Nivel académico o profesional:

- a) Bachiller Docente ( )
- b) Maestro ( )
- c) Profesor ( )
- d) Licenciado ( )
- e) Otros ( ) Especifique : \_\_\_\_\_

4) ¿Actualmente estudia?

- a) SI ( )
- b) NO ( )

En caso afirmativo, indique ¿dónde?: \_\_\_\_\_

Señale la especialidad: \_\_\_\_\_

5) Años de Servicio:

- a) 0 a 5 años ( )
- b) 6 a 10 años ( )
- c) 11 a 15 años ( )
- d) 16 a 20 años ( )
- e) 21 y más años ( )



## II ASPECTOS ACADÉMICOS DEL DOCENTE.

6) ¿De qué manera interactúa con sus estudiantes?

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

7) ¿De qué manera escucha a sus estudiantes cuando le hablan?

- a) Observando gestos ( )
- b) Haciendo preguntas ( )
- c) Dando siempre consejos ( )
- d) Mirando atentamente al que habla ( )

8) ¿Cómo manifiesta su empatía con sus alumnos en el aula de clase?

- a) Solidarizándose con el otro ( )
- b) Haciendo suyo el problema del otro ( )
- c) Poniéndose en el lugar de otro ( )
- d) Mostrando interés por la situación ( )

9) ¿De qué manera mantiene el espíritu de compañerismo entre sus estudiantes?

- a) Con bromas hacia sus estudiantes ( )
- b) Haciendo chiste entre ellos ( )
- c) Ayudándolos en sus tareas ( )
- d) Compartiendo refrigerios entre ellos ( )

10) ¿Qué actitud asume cuando se molesta con sus alumnos por irregularidades entre ellos?

- a) Calla todo el día. ( )
- b) Les grita o insulta ( )
- c) Les dice que la dejen en paz ( )
- d) Los saca del aula ( )

11) ¿Cuáles de las siguientes conductas manifiesta al interactuar con sus estudiantes?

- a) Ansiedad ( )
- b) Tranquilidad ( )
- c) Ofuscación ( )
- d) Desgano ( )

12) ¿Se aísla cuando tiene algún desacuerdo con sus alumnos?

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

13) Usted incentiva a sus alumnos a utilizar las normas de cortesía y del buen hablante a través de:

- a) El ejemplo ( )
- b) Afiches en la pared ( )
- c) Artes escénicas ( )
- d) No lo hace ( )

14) ¿Usted interactúa con sus alumnos al inicio y cierre de cada clase?

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

15) Entre las siguientes estrategias para la comunicación con sus alumnos, ¿Cuál aplica usted?

- a) Expresar sus ideas ( )
- b) Expresar sus emociones ( )
- c) Escuchar y ser escuchado ( )
- d) Todas las anteriores ( )

16) ¿Usted ha participado en talleres sobre la asertividad para mejorar las relaciones personales?

- a) Si ( )
- b) No ( )

**ANEXO N° 3**  
**CUESTIONARIO APLICADO A LOS**  
**ESTUDIANTES**

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA – EDO. ANZOÁTEGUI**



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES**

Estimado Estudiante:

El siguiente instrumento está diseñado para obtener información sobre la comunicación utilizada por el docente en el aula; y así desarrollar una investigación sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales.

Los resultados obtenidos serán utilizados con carácter anónimo y confidencial en un Trabajo de Grado para poder optar al Título de Licenciado en Educación de la Universidad Central de Venezuela.

**Instrucciones:**

- 5) Debe señalar con una (X) la respuesta que juzgue conveniente.
- 6) Sea lo más sincero y objetivo posible.
- 7) Se le plantean 15 preguntas, las cuales todas deben ser respondidas.
- 8) En caso de alguna duda, consultar al encuestador.

**Atentamente:**

Aguilarte, Imarvis C.I. 8.286.127  
Calcurián, Ivi C.I. 10.118.042  
Ramírez, Yonny C.I. 14.764. 553

*Gracias por la colaboración prestada...*

## CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES

1.- ¿Qué edad tienes?

- 9 años ( )
- 10 años ( )
- 11 años ( )
- 12 años o más ( )

2.- ¿De qué sexo eres?

- Femenino ( )
- Masculino ( )

3.- ¿La maestra te recibe y despide de la siguiente manera?

- Un beso ( )
- Un abrazo ( )
- Sonrisas ( )
- Nada ( )

4.- ¿Te sientes incentivado al cumplimiento de las normas de cortesía por medio de?

- Afiches en la pared ( )
- El ejemplo ( )
- Artes escénicas ( )
- Otras ( )

5.- ¿De qué manera su maestra promociona un ambiente de cordialidad en clase?

- Fraternidad ( )
- Juegos y chistes ( )
- Comunicación amena ( )
- Otras ( )

6.- Cuando existe un problema en el aula de clase ¿Cuál de los siguientes aspectos aplica la maestra?

- La Comunicación ( )
- La disculpa ( )
- Abrazos ( )
- No hace nada ( )

7.- ¿De qué forma su maestra promueve el cumplimiento de las tareas asignadas?

- Recompensas ( )
- Expresiones de felicitaciones ( )
- Afectos físico ( )
- Otras ( )

8.- Cuando la maestra se comunica con ustedes ¿Qué tono de voz utiliza?

- Agradable ( )
- Suave ( )
- Hostil ( )

9.- ¿Cuáles de las siguientes estrategias de grupo utiliza su maestra para incentivar el proceso de enseñanza y aprendizaje?

- El teléfono ( )
- Teatros ( )
- Dinámicas de grupos ( )
- Otras ( )

10.- ¿La maestra utiliza los abrazos, besos, conversaciones amistosas como demostración de cariño en el transcurso de las clases?

- Siempre ( )
- Algunas veces ( )
- Nunca ( )

11.- ¿Qué tipo de experiencias cotidianas utiliza la maestra para ejemplificar los contenidos en clase?

- Sucesos del día ( )
- Historias de otras personas ( )
- Historia familiares ( )
- Ningunas ( )

12.- ¿De qué forma la maestra se muestra interesada por ustedes en la escuela?

- Pregunta como estamos ( )
- Se acerca con interés ( )
- Les ayuda con las tareas ( )
- No muestra interés ( )

13.- ¿La maestra promueve los valores de fraternidad y armonía dentro y fuera del aula?

- Siempre ( )
- Algunas Veces ( )
- Nunca ( )

14.- Según su apreciación, señale el grado de importancia que usted le asigna a las relaciones interpersonales.

- Muy importante ( )
- No tan importante ( )
- No es importante ( )

15.- ¿En el salón de clases la docente promueve el respeto entre Maestros y estudiantes?

- Siempre ( )
- Algunas veces ( )
- Nunca ( )

**ANEXO N° 4**  
**VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**  
**POR PARTE DE LOS EXPERTOS**



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA – EDO. ANZOÁTEGUI**



Barcelona 13 de Octubre 2010

Estimada profesora: **Mari Leal**

Usted ha sido seleccionada(o), por su experiencia y conocimiento, como experto para validar el presente instrumento de evaluación (Cuestionario). Este instrumento forma parte del Trabajo de Tesis para optar al Título de Licenciado en Educación.

El instrumento ayudará a recabar la información necesaria para la elaboración de un **MÓDULO INSTRUCCIONAL SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DEL 6TO GRADO DEL SUBSISTEMA PRIMARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “JOSÉ ANTONIO ANZOÁTEGUI”**.

Su colaboración en este proceso de validación es fundamental, sin su ayuda el estudio que se está realizando perdería significación.

Agradeciéndole su tiempo y dedicación en verificar la pertinencia de las preguntas que se formulan con los objetivos del estudio y las categorías de análisis.

Quedan de usted.

Atentamente,

**Imarvis Aguilera**

**Yonny Ramírez**

**Ivi Calcurián**

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA – EDO. ANZOÁTEGUI**



Barcelona 13 de Octubre 2010

Estimada profesora: **Milagros Romero**

Usted ha sido seleccionada(o), por su experiencia y conocimiento, como experto para validar el presente instrumento de evaluación (Cuestionario). Este instrumento forma parte del Trabajo de Tesis para optar al Título de Licenciado en Educación.

El instrumento ayudará a recabar la información necesaria para la elaboración de un **MÓDULO INSTRUCCIONAL SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DEL 6TO GRADO DEL SUBSISTEMA PRIMARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “JOSÉ ANTONIO ANZOÁTEGUI”**.

Su colaboración en este proceso de validación es fundamental, sin su ayuda el estudio que se está realizando perdería significación.

Agradeciéndole su tiempo y dedicación en verificar la pertinencia de las preguntas que se formulan con los objetivos del estudio y las categorías de análisis.

Quedan de usted.

Atentamente,

**Imarvis Aguilera**

**Yonny Ramírez**

**Ivi Calcurián**

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
BARCELONA – EDO. ANZOÁTEGUI**



Barcelona 13 de Octubre 2010

Estimada profesora: **Gerly Sugey Andrade**

Usted ha sido seleccionada(o), por su experiencia y conocimiento, como experto para validar el presente instrumento de evaluación (Cuestionario). Este instrumento forma parte del Trabajo de Tesis para optar al Título de Licenciado en Educación.

El instrumento ayudará a recabar la información necesaria para la elaboración de un **MÓDULO INSTRUCCIONAL SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DEL 6TO GRADO DEL SUBSISTEMA PRIMARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “JOSÉ ANTONIO ANZOÁTEGUI”**.

Su colaboración en este proceso de validación es fundamental, sin su ayuda el estudio que se está realizando perdería significación.

Agradeciéndole su tiempo y dedicación en verificar la pertinencia de las preguntas que se formulan con los objetivos del estudio y las categorías de análisis.

Quedan de usted.

Atentamente,

**Imarvis Aguilera**

**Yonny Ramírez**

**Ivi Calcurián**



**Apreciación global del experto sobre el cuestionario para los docentes del 6to grado del Subsistema Primaria de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui”. Barcelona – Edo. Anzoátegui.**

Frente a cada pregunta del cuestionario para los docentes, por favor marque en la casilla que usted decida de acuerdo a la pertinencia con el objetivo del estudio y las categorías delimitadas. Indique las observaciones que considere necesarias.

| <b>Preguntas del cuestionario para los docentes</b> | <b>Aceptar la pregunta tal como esta</b> | <b>Mejorar la pregunta</b> | <b>Eliminar la pregunta</b> | <b>Observaciones</b> |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------|
| 1                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 2                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 3                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 4                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 5                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 6                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 7                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 8                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 9                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 10                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 11                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 12                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 13                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 14                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 15                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 16                                                  |                                          |                            |                             |                      |



**Apreciación global del experto sobre el cuestionario para los alumnos del 6to grado del Subsistema Primaria de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui”. Barcelona – Edo. Anzoátegui.**

Frente a cada pregunta del cuestionario para los alumnos, por favor marque en la casilla que usted decida de acuerdo a la pertinencia con el objetivo del estudio y las categorías delimitadas. Indique las observaciones que considere necesarias.

| <b>Preguntas del cuestionario para los docentes</b> | <b>Aceptar la pregunta tal como esta</b> | <b>Mejorar la pregunta</b> | <b>Eliminar la pregunta</b> | <b>Observaciones</b> |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------|
| 1                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 2                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 3                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 4                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 5                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 6                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 7                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 8                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 9                                                   |                                          |                            |                             |                      |
| 10                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 11                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 12                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 13                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 14                                                  |                                          |                            |                             |                      |
| 15                                                  |                                          |                            |                             |                      |





**Apreciación global del experto sobre la lista de cotejo de las observaciones directas realizada por los investigadores a los docentes del 6to grado del Subsistema Primaria de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui”. Barcelona – Edo. Anzoátegui.**

Frente a cada aspecto de la lista de cotejo para los docentes, por favor marque en la casilla que usted decida de acuerdo a la pertinencia con el objetivo del estudio y las categorías delimitadas. Indique las observaciones que considere necesarias.

| <b>Aspectos de la lista de cotejo para los docentes</b> | <b>Aceptar el aspecto tal como está</b> | <b>Mejorarlo</b> | <b>Eliminarlo</b> | <b>Observaciones</b> |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------|-------------------|----------------------|
| 1                                                       |                                         |                  |                   |                      |
| 2                                                       |                                         |                  |                   |                      |
| 3                                                       |                                         |                  |                   |                      |
| 4                                                       |                                         |                  |                   |                      |
| 5                                                       |                                         |                  |                   |                      |
| 6                                                       |                                         |                  |                   |                      |
| 7                                                       |                                         |                  |                   |                      |
| 8                                                       |                                         |                  |                   |                      |
| 9                                                       |                                         |                  |                   |                      |
| 10                                                      |                                         |                  |                   |                      |
| 11                                                      |                                         |                  |                   |                      |
| 12                                                      |                                         |                  |                   |                      |
| 13                                                      |                                         |                  |                   |                      |
| 14                                                      |                                         |                  |                   |                      |
| 15                                                      |                                         |                  |                   |                      |



**ANEXO N° 5**  
**VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR**  
**PARTE DE LOS EXPERTOS**

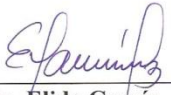
**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE EDUCACIÓN**

**Informe del Experto sobre la validación de la propuesta**

Yo, Licenciada y profesora. Elida García, Egresada de la Universidad de Oriente, una revisado con detenimiento la propuesta de los tesistas: Aguilarte Imarvis, Calcarían Ivi y Ramírez Yonny sobre el módulo instruccional: *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las Relaciones Interpersonales en los docentes*, pienso que es una iniciativa pertinente debido a la situación que se vive hoy día, con relación a esta temática, así mismo, es un esquema de fácil comprensión, al igual que las actividades que se plantean.

Por lo que aprecio, que el módulo instruccional propuesto está conforme con las necesidades que se observan en nuestra realidad educativa y ofrece al educador una estrategia funcional para el desarrollo eficiente de las relaciones interpersonales. Por tal sentido, señalo que el módulo es reformador, por lo que dejo claro mi aprobación y receptividad al respecto; ya que, la preparación para el docente debe ser de mayor profundidad; pues el tema es de gran relevancia en el ámbito escolar.

Sin más que hacer referencia;

  
\_\_\_\_\_  
**Leda. Elida García**  
**C.I: 8.339.977.**

Barcelona, Octubre 2010.

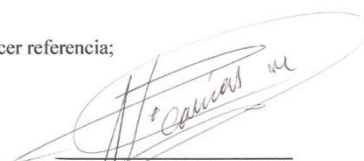
**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN**

**Informe del Experto sobre la validación de la propuesta**

Yo, Licenciado y profesor. José Carias, egresado de esta universidad, una vez leído y revisado con cuidado la propuesta de los tesisistas: Aguilarte Imarvis, Calcarían Ivi y Ramírez Yonny sobre el módulo instruccional: *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las Relaciones Interpersonales en los docentes*, considero que es una iniciativa pertinente debido a la realidad que se vive hoy día, con relación a este tópico, así mismo, es un esquema de fácil comprensión, al igual que las actividades que se plantean.

Por lo que considero, que el módulo instruccional planteado esta conforme con las necesidades que se observan en nuestra realidad educativa y ofrece al docente una estrategia eficaz para el desarrollo positivo en las relaciones interpersonales. Por tal sentido, expongo que el módulo es innovador y muy interesante, por lo que hago notorio mi aceptación y receptividad al respecto; ya que, la preparación para el docente debe ser de mayor profundidad; pues el tema es de gran relevancia en el ámbito escolar.

Sin más que hacer referencia;

  
\_\_\_\_\_  
**Lcdo. José Carias**  
**C.I:**

Barcelona, Octubre 2010.

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE EDUCACIÓN**

**Informe del Experto sobre la validación de la propuesta**

Yo, Licenciada y profesora. Mary Leal después de haber leído y revisado con detenimiento la propuesta de los Tesistas, Ivis Calcularian, Imarvis Aguilarte y Yonny Ramírez sobre el modulo instruccional: *La Comunicación Asertiva como Estrategias para mejorar las Relaciones Interpersonales en los docentes*, considero que es una iniciativa pertinente debido a la realidad que se vive hoy día con relación a este tópico, aunado a ello, es un esquema de fácil comprensión, al igual que las actividades que se plantean.

Por lo que considero, que el módulo instruccional presentado está acorde con las necesidades que se observan en la realidad y ofrece al docente una estrategia de calidad para el desarrollo efectivo de las relaciones interpersonales. Así mismo, considero que la puesta en marcha de dicho módulo es innovadora y muy llamativo por lo que manifiesto mi aceptación y receptividad al respecto; ya que, la preparación para el docente debe ser de mayor profundidad, ya que el tema es de marcada importancia.

Sin más que hacer referencia.

  
\_\_\_\_\_  
Lcda. Mari Leal  
C.I: 42978725

*Barcelona, Octubre 2010.*

### LISTA DE COTEJO

| ITEM                                                                                     | SI | NO | OBSERVACIONES |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 1.- El modelo refiere pertinencia                                                        |    |    |               |
| 2.-En el programa se especifican los objetivos terminales de manera precisa              |    |    |               |
| 3.-Presenta alguna ambigüedad en sus planteamientos                                      |    |    |               |
| 4.-La concordancia entre objetivos y estrategias metodológicas está presente             |    |    |               |
| 5.-La redacción de los objetivos terminales es directa con los planteamientos            |    |    |               |
| 6.-Considera que el programa puede ser un aporte al problema de comunicación no asertiva |    |    |               |

**Especialista:** \_\_\_\_\_

**Validado por:** \_\_\_\_\_

**Aceptado:** \_\_\_\_\_

**ANEXO N° 6**  
**DINÁMICAS GRUPALES**



## *“TORBELLINO DE IDEAS”*



## DESCRIPCIÓN

### **Denominación: Torbellino de Ideas.**

**Objetivo:** Desarrollar y ejercitar la imaginación, la cual se entiende por la capacidad de establecer nuevas relaciones entre hechos, e intergrarlos de una manera más amplia.

### **Desarrollo:**

- El director del grupo precisa el problema a tratarse, explica el procedimiento y las normas mínimas que han de seguirse dentro del **clima informal básico**. Designando a una persona para que registre las ideas que se expongan.
- Las ideas que se expongan **no deben ser censuradas ni criticadas directa o indirectamente**; no se discuten la factibilidad de las sugerencias; debe evitarse todo tipo de manifestaciones que coarten o puedan inhibir la espontaneidad; los miembros deben centrar su atención en el problema y no en las personas.
- Los miembros exponen su **punto de vista sin restricciones**, y el director solo interviene si hay que distribuir la palabra entre varios que desean hablar a la vez, o bien sin las intervenciones se apartan demasiado del tema central. A veces estimula a los permisos, y siempre se esfuerzan por mantener una atmósfera propicia para la participación espontánea.
- Terminado el plazo previsto para la " Creación " de ideas, se pasa a considerar - ahora con **sentido crítico** y en un **plano de realidad**

- viabilidad o practicidad de las propuestas más valiosas. Se analizan las ideas en un plano de posibilidades prácticas, de eficiencia, de acción concreta.
- El director del grupo hace un **resumen** y junto con los miembros extrae las conclusiones.

**Material:** Recurso humano, Pizarra y Marcadores Acrílicos.

**Observación:** El torbellino de ideas tiene como función, crear ese clima informal, permisivo al máximo, despreocupando, sin críticas y estimular el libre vuelo de la imaginación.

## *TÉCNICA DE LA PREGUNTA*



## DESCRIPCIÓN

**Denominación:** Técnica de la pregunta

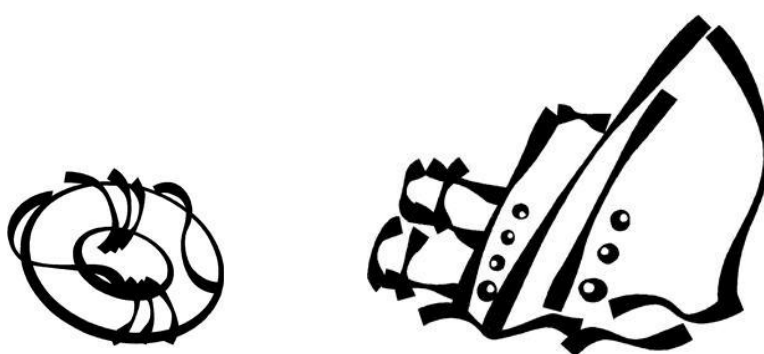
**Objetivo:** Interacción y participación.

**Desarrollo:** Luego de ser expuesta la temática al grupo de participantes, el facilitador hará preguntas alusivas al tema: ¿ Qué aprendieron?, ¿Cómo se sintieron?, ¿Lo aprendido lo pueden aplicar en la vida diaria?.

**Material:** Recurso Humano

**Observaciones:** Con esta técnica se pretende que el participante interactúe y lleve la información a su vida cotidiana.

## **EL BARCO SE HUNDE**



## DESCRIPCIÓN

**Denominación:** El barco se hunde

**Objetivo:** Animación y formación de grupos.

**Desarrollo:** En primer lugar se da la orden de que todos los participantes deben ponerse de pie. El técnico cuenta una historia, adaptada al medio y lugar. Por ejemplo, en el campo no conocen los barcos, pero sí los camiones, entonces se dice: “todos nosotros estamos viajando en un camión a Cádiz, salimos del barrio y en el camino se rompen los frenos del camión y para no morir todos tenemos que agruparnos en grupos de cuatro personas”. Por lo tanto cada grupo debe estar conformado por cuatro personas, si en el grupo hay menos o más personas, el técnico los declara eliminados.

Se repite la historia, esta vez cambiando la causa del accidente y también el número de personas que deben formar cada grupo. Por ejemplo: “continuamos viajando, cuando de pronto una enorme piedra aparece en el camino y para que el camión no se vuelque tenemos que agruparnos de 2 personas”.

Como en toda dinámica de animación, las órdenes deben darse rápidamente para hacerla ágil, sorpresiva y humorística. Cuando el grupo es demasiado grande (más de 30 personas), se debe considerar el ambiente, que debe ser amplio como para que todos puedan participar en la dinámica.

**Material:** Recurso Humano

**Observaciones:** Es una técnica participativa de animación que es utilizada preferentemente cuando el grupo se encuentra cansado o desanimado. También se utiliza para formar grupos de trabajo de manera más heterogénea.



Risoterapia ja-je-ji-jo-ju.



## DESCRIPCIÓN

**Denominación:** Risoterapia ja-je-ji-jo-ju.

**Objetivo:** Facilitar la animación grupal.

**Desarrollo:** Con la mano en el abdomen, aspirar todo el aire posible y expulsarlo diciendo: jajaja, jejeje, jijiji, jojojo, jujuju, tres veces cada una. Cada una de estas risas es favorable para una parte de nuestro organismo; por ejemplo jojojo, para el aparato digestivo, y el jujuju para el riego cerebral.

**Material:** Recurso Humano

**Observaciones:** Con esta técnica se pretende que el participante interactúe y lleve la información a su vida



EL REGALO DE LA ALEGRÍA.

## DESCRIPCIÓN

**Denominación:** El regalo de la Alegría.

**Objetivo:**

- Promover un clima de confianza personal, de valorización personal, y un estímulo positivo, en el seno del grupo.
- Dar y recibir retroalimentación positiva en un ambiente grupal.

**Desarrollo:**

I. El instructor formará subgrupos y proporcionará papel a cada participante.

II. El instructor hará una exposición, como la siguiente: "Muchas veces apreciamos más un regalo pequeño que uno grande. Muchas veces nos quedamos preocupados por no ser capaces de realizar cosas grandes y no nos preocupamos por hacer cosas menores, y que tienen mayor valor."

III. El instructor les comunica a los participantes que escriban un mensaje para cada compañero del subgrupo. El mensaje da diferentes reacciones a los participantes ya sean positivas o negativas.

IV. El instructor presentará sugerencias, procurando que cada participante envíe su mensaje a todos los miembros del subgrupo incluyendo a las personas que no les caen bien. Sus indicaciones serán las siguientes:

1.- Procuré ser específico, diciendo por ejemplo: "Me gusta tu manera de reírte, cada vez que te diriges a alguien lo haces con mucho respeto" ahí ya te estás expresando correctamente.

2.- Procure escribir un mensaje especial que se dirija amablemente al participante para poder aplicarlo a los demás.

3.- Incluya a todos aunque no los conozca lo suficiente, busque algo positivo de cada uno de los participantes.

4.- Procure decir a cada uno lo que observó dentro del grupo, sus puntos altos, sus éxitos, y hágalo siempre en primera persona, o sea "A mí me gusta " o " Yo siento "etc.

5.- Dígale a la otra persona lo que encuentra en ella que lo vuelve a usted muy feliz.

V. Los participantes podrán, firmar el mensaje si ellos lo desean.

VI. Escritos los mensajes, se doblarán, se pondrá en el lado de afuera el nombre del participante al que va dirigida la carta y serán colocadas en una caja para ser recogidos.

VIII. Después de que todo hayan leído sus mensajes, se procede a hacer los comentarios sobre las reacciones de los participantes.

IX. El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

**Material:** Recurso Humano

**Observaciones:** Con esta técnica se pretende que el participante interactúe y lleve la información a su vida

**ANEXO N° 7**  
**LECTURAS**

## UN VASO DE LECHE

Un día, un muchacho pobre que vendía mercancías de puerta en puerta para pagar su escuela, encontró que sólo le quedaba una simple moneda de diez centavos, y tenía hambre. Decidió que pediría comida en la próxima

casa. Sin embargo, sus nervios lo traicionaron cuando una encantadora mujer joven le abrió la puerta. En lugar de comida pidió un vaso de agua.

Ella pensó que él joven parecía hambriento así que le trajo un gran vaso de leche. Él lo bebió despacio, y entonces le preguntó:

- "¿Cuánto le debo?"

- "No me debes nada," contestó Ella.

"Mi madre siempre nos ha enseñado a nunca aceptar pago por una caridad".

Él dijo...

- "Entonces, te lo agradezco de todo corazón."

Cuando Howard Kelly se fue de la casa, no sólo se sintió físicamente más fuerte, sino que también su fe en Dios y en los hombres era más fuerte.

Él había estado listo rendirse y dejar todo.

Años después esa joven mujer enfermó gravemente. Los doctores locales estaban confundidos. Finalmente la enviaron a la gran ciudad,

donde llamaron a especialistas para estudiar su rara enfermedad.

Se llamó al Dr. Howard Kelly para consultarle. Cuando oyó el nombre del pueblo de donde



ella vino, una extraña luz llenó sus ojos.

Inmediatamente subió del vestíbulo del hospital a su cuarto. Vestido con su bata de doctor entró a verla. La reconoció en seguida.

Regresó al cuarto de observación determinado a hacer lo mejor para salvar su vida.

Desde ese día prestó atención especial al caso. Después de una larga lucha, ganó la batalla.

El Dr. Kelly pidió a la oficina de administración del hospital que le enviaran la factura total de los gastos para aprobarla.

Él la reviso y entonces escribió algo en el borde y le envió la factura al cuarto de la paciente. Ella temía abrirla, porque sabía que le tomaría el resto de su vida para pagar todos los gastos. Finalmente la abrió, y algo llamo su atención en el borde de la factura.

Leyó estas palabras..... "Pagado por completo hace muchos años con un vaso de leche - (firmado) Dr. Howard Kelly".

Lágrimas de alegría inundaron sus ojos y su feliz corazón oró así:

"Gracias, Dios porque Tu amor se ha manifestado en las manos y los corazones humanos."

## **Cuento "La flor de la honestidad"**

Se cuenta que allá por el año 250 a.C., en la China antigua, un príncipe de la región norte del país estaba por ser coronado emperador, pero de acuerdo con la ley, él debía casarse.

Sabiendo esto, él decidió hacer una competencia entre las muchachas de la corte para ver quién sería digna de su propuesta. Al día siguiente, el príncipe anunció que recibiría en una celebración especial a todas las pretendientes y lanzaría un desafío.

Una anciana que servía en el palacio hacía muchos años, escuchó los comentarios sobre los preparativos. Sintió una leve tristeza porque sabía que su joven hija tenía un sentimiento profundo de amor por el príncipe. Al llegar a la casa y contar los hechos a la joven, se asombró al saber que ella quería ir a la celebración y sin poder creerlo le preguntó:

- ¿Hija mía, que vas a hacer allá? Todas las muchachas más bellas y ricas de la corte estarán allí. Sácate esa idea insensata de la cabeza. Sé que debes estar sufriendo, pero no hagas que el sufrimiento se vuelva locura.

Y la hija respondió:

- No, querida madre, no estoy sufriendo y tampoco estoy loca. Yo sé que jamás seré escogida, pero es mi oportunidad de estar por lo menos por algunos momentos cerca del príncipe. Esto me hará feliz. Por la noche la joven llegó al palacio. Allí estaban todas las muchachas más bellas, con las más bellas ropas, con las más bellas joyas y con las más determinadas intenciones. Entonces, finalmente, el príncipe anunció el desafío:

**- Daré a cada una de ustedes una semilla. Aquella que me traiga la flor más bella dentro de seis meses será escogida por mí, esposa y futura emperatriz de China.**

**La propuesta del príncipe seguía las tradiciones de aquel pueblo, que valoraba mucho la especialidad de cultivar algo, sean: costumbres, amistades, relaciones, etc.**

**El tiempo pasó y la dulce joven, como no tenía mucha habilidad en las artes de la jardinería, cuidaba con mucha paciencia y ternura de su semilla, pues sabía que si la belleza de la flor surgía como su amor, no tendría que preocuparse con el resultado. Pasaron tres meses y nada brotó. La joven intentó todos los métodos que conocía pero nada había nacido. Día tras día veía más lejos su sueño, pero su amor era más profundo.**

**Por fin, pasaron los seis meses y nada había brotado. Consciente de su esfuerzo y dedicación, la muchacha le comunicó a su madre que sin importar las circunstancias ella regresaría al palacio en la fecha y hora acordadas sólo para estar cerca del príncipe por unos momentos.**

**En la hora señalada estaba allí, con su vaso vacío. Todas las otras pretendientes tenían una flor, cada una más bella que la otra, de las más variadas formas y colores. Ella estaba admirada. Nunca había visto una escena tan bella.**

**Finalmente llegó el momento esperado y el príncipe observó a cada una de las pretendientes con mucho cuidado y atención. Después de pasar por todas, una a una, anunció su resultado. Aquella bella joven sería su futura esposa.**

**Todos los presentes tuvieron las más inesperadas reacciones. Nadie entendía por qué él había escogido justamente a aquella que no había cultivado nada.**

**Entonces, con calma el príncipe explicó:**

**- Esta fue la única que cultivó la flor que la hizo digna de convertirse en emperatriz: LA FLOR DE LA HONESTIDAD. Todas las semillas que entregué eran estériles.**

## EJERCICIOS

A continuación se presentan tres situaciones de comunicación asertiva, no asertiva o agresiva. Identifique la que corresponde a cada situación. Justifique su elección.

**Situación 1.** La semana pasada mi hermano tomó 20.000 Bs. De mi cartera sin pedírmelos; en consecuencia no pude ver la película que quería, esa noche. Él acostumbraba hacer cosas como estas, pero nunca le digo nada.

**Situación 2.** Una amiga bromeaba conmigo en la oficina. Yo tenía dolor de cabeza, así que le grité que era una persona desconsiderada, inmadura y me fui dejándola con la palabra en la boca.

**Situación 3.** El otro día iba yo con un amigo en el carro y éste prendió un cigarro; le dije que fumar en un espacio tan reducido y encerrado me molesta y le pedí de favor, que no fumara mientras estuviéramos dentro del carro. Él apagó el cigarro

## ASAMBLEA EN LA CARPINTERÍA

Cuentan que en la carpintería hubo una vez una extraña asamblea. Fue una reunión de herramientas para arreglar sus diferencias. El martillo ejerció la presidencia, pero la asamblea le notificó que tenía que renunciar. ¿La causa? Hacía demasiado ruido!.Y, además, se pasaba el tiempo golpeando.

El martillo aceptó su culpa, pero pidió que también fuera expulsado el tornillo; dijo que había que darle muchas vueltas para que sirviera de algo. Ante el ataque, el tornillo aceptó también, pero a su vez pidió la expulsión de la lija. Hizo ver que era muy áspera en su trato y siempre tenía fricciones con los demás.

Y la lija estuvo de acuerdo, a condición de que fuera expulsado el metro que siempre se la pasaba midiendo a los demás según su medida, como si fuera el único perfecto. En eso entró el carpintero, se puso el delantal e inició su trabajo. Utilizó el martillo, la lija, el metro y el tornillo. Finalmente, la tosca madera inicial se convirtió en un fino mueble. Cuando la carpintería quedó nuevamente sola, la asamblea reanudó la deliberación.

Fue entonces cuando tomó la palabra el serrucho, y dijo:- "Señores, ha quedado demostrado que tenemos defectos, pero el carpintero trabaja con nuestras cualidades. Eso es lo que nos hace valiosos. Así que no pensemos ya en nuestros puntos malos y concentrémonos en la utilidad de nuestros puntos buenos".

La asamblea encontró entonces que el martillo era fuerte, el tornillo unía y daba fuerza, la lija era especial para afinar y limar asperezas y observaron que el metro era preciso y exacto. Se sintieron entonces un equipo capaz de producir muebles de calidad. Se sintieron orgullosos de sus fortalezas y de trabajar juntos. Ocurre lo mismo con los seres humanos. Observen y lo comprobarán. Cuando en una empresa el personal busca a menudo defectos en los demás, la situación se vuelve tensa y negativa.

En cambio, al tratar con sinceridad de percibir los puntos fuertes de los demás, es cuando florecen los mejores logros humanos. Es fácil encontrar defectos, cualquier tonto puede hacerlo. Pero encontrar cualidades, eso es para los espíritus superiores que son capaces de inspirar todos los éxitos humanos.