

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y LETRAS



TRABAJO DE GRADO

LA ASERTIVIDAD COMO MEDIO QUE FACILITE LA CREACIÓN DE UN CLIMA DE APRENDIZAJE ÓPTIMO ENTRE MAESTROS Y ALUMNOS DEL SEGUNDO CICLO DE EDUCACIÓN BÁSICA DEL CENTRO ESCOLAR RAFAEL ÁLVAREZ LALINDE, MUNICIPIO DE SANTA ANA, 2019

PARA OPTAR AL GRADO DE

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN EN LA ESPECIALIDAD DE PRIMERO Y SEGUNDO CICLO DE EDUCACIÓN BÁSICA

PRESENTADO POR

MARÍA DEL TRÁNSITO GERVACIO RAMÍREZ
ESTEFANY YANIRA HERRERA MEJIA
MELISA CAROLINA TOBAR MONTERROZA

DOCENTE ASESOR

LICENCIADO JOSÉ GUILLERMO GARCÍA ACOSTA

AGOSTO, 2020

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES



M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

RECTOR

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

SECRETARIO GENERAL

LICDO. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE

DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN

FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
AUTORIDADES



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGUENZA CAMPOS

DECANO

M.Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA

VICEDECANA

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

SECRETARIO

LICDO. LUIS ARMANDO GARCÍA PRIETO

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y LETRAS

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a **Dios y a la Virgencita** por la vida, su amor incondicional y la oportunidad que me han brindado para que pueda culminar mi proceso académico, por la sabiduría y entendimiento durante mi estudio ya que nada es posible sin su ayuda, me han cuidado en el camino y en todo momento.

A mis padres **Ana Ramírez y Francisco Gervacio** por ser unas personas encantadoras y apoyarme en el trayecto de mi estudio, por la dedicación y consejos que me dan siempre para que logre cumplir mis objetivos, también este logro es para ellos. La educación es la mejor herencia que me han obsequiado, son mis mejores amigos han estado pendientes de cada paso que doy, mi motor y ejemplo que han influido tanto de manera intelectual y psicológica.

A mis hermanos por estar pendientes de mí y motivarme a cumplir mis anhelos en la educación, ellos han sido una inspiración para afrontar cada reto durante el proceso educativo. Además es una dicha para mí que mi familia me apoye a lo largo de mi vida son los mejores y seré para ustedes un ejemplo por ello me siento orgullosa de tenerlos.

A mis padrinos Michael y Diane por inspirarme y brindarme su apoyo en estos años de estudio ya que son parte de mi vida y su mayor deseo ha sido verme triunfar, a pesar de la distancia han estado pendientes y cercanos a mí.

A mis amistades que siempre han estado apoyándome y animando a cumplir mis metas, son unas personas especiales y gracias por las cosas que compartimos juntos en el trabajo.

A amigas de tesis Yanira Mejía y Melisa Tobar por su comprensión y dedicación en cada paso que dimos durante el desarrollo del trabajo y apoyarnos mutuamente en las dificultades todo lo hemos logrado juntas con esfuerzo, esmero y dedicación, también su cariño incondicional para que todo marche bien y sobre todo a nuestras familias que estuvieron pendientes de nosotras.

A nuestro asesor Lic. José Guillermo García Acosta por sus orientaciones y paciencia durante el desarrollo del trabajo, sus correcciones que fueron de mucha ayuda para que cada vez mejoráramos y trabajar juntos en equipo para cumplir los objetivos planteados.

A nuestros lectores Lic. Juan Carlos Escobar Baños y Lic. Luis Armando García Prieto por su dedicación y apoyo durante el proyecto planteado y el tiempo que prestaron en el trayecto de la investigación.

María del Tránsito Gervacio Ramírez

Agradezco en primer lugar a **Dios** por darme la sabiduría, fortaleza y persistencia para lograr culminar una de mis metas en la vida; por brindarme la paciencia para soportar todas las adversidades que se presentaron en mi camino durante el desarrollo de mi carrera académica.

A mis padres **Manuel Herrera** y **Arely Mejía** por su amor, comprensión y apoyo incondicional en este largo camino; por alentarme a seguir hasta conseguir mi objetivo.

A mi hermana **Kathy Herrera** por ayudarme en las actividades donde necesité apoyo y atención por comprenderme en momentos de desánimo y alentarme en todo momento a seguir adelante.

A mi esposo **Wilber Morán** por creer en mí y mostrarme su amor en todo momento, su ayuda y sus palabras de aliento me impulsaron a culminar mi carrera.

A mi amiga **Melisa Tobar**, por su comprensión, apoyo y amistad sincera a lo largo de estos meses de este trabajo.

A mi amiga **Mary Gervacio**, por ayudarme y darnos palabras de aliento en los momentos difíciles de este trabajo.

A mi asesor de tesis **Lic. Guillermo García** por brindarnos su ayuda y sus conocimientos en este proceso.

A mi lector de tesis y amigo **Lic. Juan Carlos Escobar**, por darnos su apoyo incondicional, brindarnos su conocimiento y mostrar su amistad sincera.

A mi lector de tesis **Lic. Luis Armando García Prieto**, por su tiempo y dedicación hacia nuestro trabajo de investigación.

Estefany Yanira Herrera Mejia

Agradezco en primer lugar a un ser supremo y amoroso **Mi Padre Celestial** por la vida, el amor, mi familia, por tener dones y cualidades celestiales especiales; por haber tenido la oportunidad de haber culminado mis estudios con éxito y haber aprendido lecciones temporales que me harán una mejor mujer durante el resto de mi vida; por la sabiduría y ánimo que Él me presto para seguir adelante y ser constante sin desmayar, por la vida el trabajo de mis padres y la energía prestada a ellos para trabajar arduamente para darme lo necesario para mi vida y estudio.

A mi madre **Eloísa Monterroza** por ser mi pilar fundamental, ser una mujer de inspiración y apoyo, por dedicar tiempo a mis actividades académicas extracurriculares y áulicas, por darme palabras de ánimo y sustento cada día, por empujarme a lograr mis metas temporales y espirituales y sobre todo por su amor incondicional.

A mi padre **Manuel Tobar** por su apoyo y ánimo en mi proceso académico, por su dedicación, entusiasmo y energía en anhelar que su hija fuese una profesional, por amarme y cuidarme siempre.

A mi hermano **Yoni Tobar** por su cariño, apoyo y entusiasmo por darme alegrías constantes y por ser mi amigo y cómplice siempre.

A mis padrinos **Yoni Morán, Vilma Rumaldo (Q.D.D.G) y su amada hija Kelsi Marcela (Q.D.D.G)** por su cariño, apoyo, consejos y orientación en mi formación académica, social y personal.

A mis amigas y compañeras de tesis **Mary Gervacio y Yani Herrera** por su dedicación, tiempo, palabras de ánimo, cariño, y esfuerzo a nuestro trabajo de tesis por siempre ser humildes y colaboradoras en cuanto cosa necesite, por ser constantes siempre y dar buenas ideas y soluciones para mejorar nuestro trabajo de grado.

A mi asesor de tesis **Lic. Guillermo García** por haberme brindado parte de su tiempo y orientación a la elaboración del trabajo de grado.

A mi lector **Lic. Luis Armando García Prieto** por apoyarnos en nuestro trabajo de grado por los consejos, orientación y correcciones hechas para mejorar y pulir nuestro trabajo.

A mí querido lector y gran amigo **Lic. Juan Carlos Escobar Baños** por comprometerse a nuestra causa, dedicarse fielmente a la orientación y correcciones pertinentes, por su tiempo, cariño y consejos durante mi formación académica.

Y a todas aquellas personas que formaron parte de mi formación académica siendo un apoyo y ayuda para que todas mis metas y objetivos que gracias a sus consejos constantes puedo y podré alcanzar.

Melisa Carolina Tobar Monterroza

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Situación problemática	11
1.2 Justificación de la investigación	13
1.3 Enunciado del problema	15
1.4 Preguntas de investigación	15
1.5 Objetivos de la investigación.....	16
1.5.1 Objetivo general.....	16
1.5.2 Objetivos específicos	16
1.6 Delimitación del problema	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Estado del arte	18
2.2 Algunos antecedentes históricos de la asertividad.....	19
2.3 Base teórica	23
2.3.1 Asertividad	28
b) Asertividad física y verbal.....	32
c) ¿Cómo educar para la asertividad?	40
2.3.2 Clima de aprendizaje	47
a) El docente como guía.....	47
b) Labor del docente en el aula	49
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.1 Investigación cualitativa	52
3.2 Tipo de estudio.....	52
3.2.1 Investigación descriptiva	53
3.3 Técnicas e instrumentos de investigación.....	53
3.3.1 Técnicas	53
3.3.2 Instrumentos	55
3.4 Población	56
3.5 Muestra	57
3.6 Administración de los instrumentos.....	58
3.7 Proceso de análisis de los resultados	59
3.7.1 Triangulación de datos.....	60

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
4.1 Registro de preguntas de investigación	61
4.1.1 Pregunta de investigación 1	61
4.1.2 Pregunta de investigación 2.....	67
4.2 Hallazgos de la investigación	72
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1 Conclusiones.....	73
5.2 Recomendaciones	74
Referencias Bibliográficas	76
ANEXOS	81

INTRODUCCIÓN

En El Salvador es de suma importancia hablar sobre educación, ya que es uno de los factores principales que darán progreso al país, en el transcurso del tiempo, se han estudiado temas importantes sobre la educación, entre ellos hoy se hace referencia a “La asertividad como medio que facilite la creación de un clima de aprendizaje óptimo entre maestros y alumnos del segundo ciclo de Educación Básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, del departamento de Santa Ana; en primer lugar se valora la comunicación e interrelación existente para crear un aprendizaje significativo, además el desarrollo y las estrategias que ayudan para lograr la excelencia académica.

Por lo tanto, esta temática tiene puntos fundamentales para analizar y dar valor a los indicadores de asertividad y clima de aprendizaje que permiten profundizar en dicha investigación y como lo incluyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de los objetivos que se plantean y que se quieren lograr con los agentes educativos, así explorar y comprobar de manera acertada y ordenada las necesidades del objeto de estudio.

Con este estudio se pretende obtener resultados satisfactorios de la investigación para motivar a los docentes y alumnos a promover la asertividad en el aula, ya que es un factor que mejora el logro del aprendizaje óptimo, también facilitará el progreso y ofrecerá una mejor práctica profesional y los desafíos que se enfrentan en la realidad educativa.

La investigación enfatizará en el desempeño de los docentes y alumnos en cuanto a las conductas asertivas que presentan, para facilitar la creación del clima de aprendizaje óptimo y como es la manera de convivir durante las experiencias académicas. Con ello se busca cumplir los objetivos de la investigación con base a fundamentos teóricos con el fin de aportar mejores resultados a los estudiantes.

Lo explicado de manera organizada es para que el lector comprenda el documento y sea flexible, tanto para los docentes y alumnos al transmitir armonía y manejar un

equilibrio emocional al momento de la enseñanza aprendizaje, por ello el trabajo está conformado por los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I. Acá se detalla el planteamiento del problema, lo que se quiere investigar, interrogantes planteadas de acuerdo a la temática que durante el desarrollo de la investigación se resolverán y los objetivos alcanzados.

CAPÍTULO II. Contiene información básica del estado del arte, algunos antecedentes de la evolución de los términos de asertividad y la base teórica de esta, sus elementos y el clima de aprendizaje.

CAPÍTULO III. Hace referencia a la metodología de la investigación, siendo un estudio cualitativo, con un enfoque descriptivo, además contiene diferentes técnicas e instrumentos como guía de observación, guía entrevista y cuestionario con el fin de recolectar información necesaria y pertinente en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO IV. Dicho capítulo trata sobre la recolección y análisis de datos con el registro de las preguntas de investigación ya que son de vital importancia para la información valiosa del tema en investigación y así verificar si los objetivos e indicadores se logran con cada interrogante de acuerdo a los comentarios que expresan los agentes investigados.

CAPÍTULO V. Se hace énfasis a las conclusiones y recomendaciones que se logran a través del proceso de investigación, que son dirigidas a los docentes y director del Centro Escolar ya que son los agentes esenciales del proceso de enseñanza aprendizaje y así lograr los objetivos planteados al inicio del trabajo de grado para mejorar las condiciones en la educación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

El sistema educativo salvadoreño es un organismo encargado de regular, financiar y prestar educación a la población, los docentes forman parte de este sistema y tienen el deber de enseñar de forma constructiva, sin embargo no en todos los casos se logra, debido a que los programas educativos se toman de otros países con el afán que los resultados sean favorables y proporcionen calidad educativa; por esta razón se necesita que ésta organización sea capaz de investigar las necesidades de los involucrados en el acto educativo para crear así las condiciones necesarias para su máximo aprendizaje.

Por otra parte, la inclusión de todos los alumnos es importante pese a discapacidades físicas, todos tienen el derecho a recibir educación, es por ello que el artículo 53 de la (Constitución de la República de El Salvador, 2014) reza lo siguiente: “El derecho a la educación y a la cultura es inherente a la persona humana; en consecuencia, es obligación y finalidad primordial del Estado su conservación, fomento y difusión” (pág.23).

El estado salvadoreño debe garantizar que la educación llegue al mayor número de personas en el país e incluirlas para que puedan formarse y tener éxito en la sociedad, ya que es obligatoria para todos los ciudadanos y de esta manera lograr los objetivos y metas que se han propuesto.

Además, la educación abarca diversos aspectos como la comunicación e interacción, que sirven como medio para crear un clima de aprendizaje óptimo. Así mismo, si la comunicación se da dentro del aula de manera clara, directa y adecuada al hacer buen uso del lenguaje, abrirá canales de diálogo entre los docentes y alumnos para que se desenvuelvan en un ambiente sano.

Según lo anterior, puede ser un factor que mejore la calidad educativa, la motivación e interés por el aprendizaje, para que los alumnos se acerquen y generen

un ambiente ameno. Por el contrario, la falta de orientación psicológica en los centros escolares, la poca comunicación y motivación de padres a hijos, podría afectar la creación del clima de aprendizaje óptimo.

La familia, escuela, amigos e iglesia son agentes educadores que fomentan motivación e interés, guiándolos hacia una buena educación, puesto que, deben trabajar en conjunto para mejorar aspectos sobre la personalidad y fomentar la capacidad de afrontar las diferentes situaciones que se atraviesen en la vida.

Por otra parte, al observar en la escuela la comunicación y convivencia que hay entre docentes y alumnos, es necesario enfocarse en el proceso de enseñanza ya que las actitudes que algunos agentes presentan no son las adecuadas, por consiguiente, afectan el clima de aprendizaje óptimo, de esta manera se podría hacer un estudio sobre la asertividad para profundizar en áreas psicológicas e intelectuales que puedan facilitar y crear un aprendizaje significativo.

Es preocupante denotar que la calidad educativa ha decaído y los esfuerzos han sido en muchas ocasiones negativos en la mejora del proceso de enseñanza, por esta razón la comunicación docente-alumno se ve afectada al no existir buena interacción, el alumno algunas veces no respeta al docente porque no practican valores y es un factor que distorsiona las relaciones sociales, así que el grupo investigador ha visto la problemática y se detuvo a estudiar las conductas que los agentes presentan para verificar si la asertividad facilita la creación del clima de aprendizaje.

La asertividad de una persona, según Castanyer (2010), “es la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a los demás” (pág.23). En este sentido, la capacidad que una persona desarrolla al ser asertiva le permite establecer un límite de respeto hacia las opiniones de los demás y valorar los derechos y deberes que cada ser humano posee.

Con lo anterior se pretende que la asertividad ayude a crear un clima de aprendizaje óptimo, en el cual los alumnos estarán en la libertad de expresarse sin temor a ser juzgado por su profesor y compañeros, ya que ambos conocerán de sus derechos.

En efecto, el tiempo de servicio de los docentes puede en un momento determinado influir o incidir en el proceso para enseñar, ya que se podrían ver afectados por diversos factores como la salud o deterioro de su condición física. Tanto que afectaría el desarrollo del aprendizaje en los alumnos y no desempeñaría su rol de la mejor manera llevándolos a distorsionar la disciplina.

Según, Kirschenbaum (citado en Woolfolk, 1999), “las escuelas deben adoptar una postura amplia al respecto de la educación moral incluye tanto la enseñanza de valores morales como la ayuda a los estudiantes para que aprendan a razonar sobre la moralidad” (pág.87). La educación moral ayuda a descubrir y concientizar al alumnado sobre la toma de decisiones, reflexionar sobre sus propios valores, poner en práctica deberes, hábitos y virtudes, así logrará un crecimiento personal. En la actualidad, en algunos casos la enseñanza de valores se deja en olvido, por ende, se generan desequilibrios individuales y colectivos.

Aparte de la asertividad existen dos tipos de conductas más, estas pueden ser: pasivas y agresivas. Una persona pasiva se encuentra sumisa al interés de otros, no hay límites e incluso no respeta sus propias decisiones porque se deja manipular; asimismo una persona asertiva es aquella que defiende sus intereses, es segura de sí misma y a la vez respeta los límites de otras personas; mientras que un ente agresivo hace valer sus derechos y expresa su opinión, pero sobrepasa las opiniones de los demás.

Mientras tanto, si el docente crea un clima óptimo mediante estrategias y técnicas de aprendizaje, todos los involucrados podrán expresarse libremente, sin manipular a nadie ni dejarse manipular por otros compañeros, al tomar en cuenta las opiniones se pretende lograr una buena formación en los alumnos y ser modelo para otros grupos.

1.2 Justificación de la investigación

Por lo tanto, este tema es fundamental ya que los agentes educadores tienen una responsabilidad al recibir capacitaciones en temas relacionados con la asertividad

como por ejemplo de la autoestima, motivación entre otros para que pueda reflejar en el aula una postura adecuada y orientar a los alumnos.

El sistema educativo salvadoreño ofrece capacitaciones para mejorar la calidad de la educación, es por ello que Rodríguez (2019) en su discurso hace mención a la importancia de la preparación docente:

Con el objetivo de lograr una profesionalización de los maestros el Instituto Nacional de Formación Docente (INFOD) realiza una jornada de capacitación, entre los temas que se discuten están: Los avances y desafíos de dicha profesión y además se comparten experiencias regionales en temas pedagógicos. También tenemos un reto importante planteado en términos de seleccionar a candidatos a futuros docentes con criterios más rigurosos que nos permitan garantizar que al finalizar su formación inicial estos docentes cuenten con unas características que son necesarias para fortalecer el sistema educativo.

Según lo manifestado, está fuertemente vinculado con las estrategias que el docente adquiere con fin de mejorar su enseñanza, además es necesario que los docentes adquieran estrategias para una mejor enseñanza en las aulas donde hagan participe a los estudiantes, con el afán de obtener resultados satisfactorios en el rendimiento escolar, además es importante conocer las capacidades de los agentes involucrados en la enseñanza para orientar de manera adecuada su proceso.

Vale la pena citar a Petrovski (1985), dado que su planteamiento coincide con la definición sobre capacidades vinculadas a los rasgos de la personalidad. Esto significa que las capacidades se desarrollan en cierto grado de acuerdo a la personalidad de cada uno, es por eso que las exigencias de cada grupo de alumnos no serán las mismas para todos, sino que el docente encabeza un estudio para conocer las capacidades de ellos, de esta manera logrará un proceso de formación integral, y así mostrar sí sé es asertivo para que el grupo estudiantil tenga un clima de aprendizaje cálido, integrándose con los compañeros a realizar un trabajo exitoso. Por consiguiente, valorar al grupo y conocer sus actitudes requiere el manejo de un buen tacto pedagógico.

Asimismo, el tacto pedagógico según Petrovski (1985) es: “Un rasgo primordial en la conducta del docente y una clara manifestación de sus capacidades pedagógicas”

(pág.336). Esto se genera a través de la sensibilidad que el docente posea, es decir que tenga una concepción clara de las necesidades e intereses de los alumnos y que actúe de manera eficaz ante las situaciones que sucedan dentro del aula.

Estas consideraciones son fundamentales para el enfoque que adquiere la investigación sobre dicho tema, pues la creación de un aprendizaje óptimo dependerá de la concepción que el docente tenga sobre el tacto pedagógico, la manera en que se relaciona con sus estudiantes y, sobre todo del enfoque que asume al momento de formar a los estudiantes. Estas primicias son claves para la orientación que adquirió el presente estudio.

1.3 Enunciado del problema

¿Cómo influye la asertividad en la creación de un clima de aprendizaje óptimo entre maestros y alumnos del segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019?

1.4 Preguntas de investigación

Variable causa	Variable efecto
Asertividad	Clima de aprendizaje óptimo
Micro variables	Micro variables
Tacto pedagógico	Interacción docente-estudiante
Comunicación cognitiva	Desarrollo de actitudes

- ¿Cómo influye el tacto pedagógico en la relación docente, estudiante y contenido en la creación de una interacción óptima en el segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019?

- ¿Cómo influye la comunicación cognitiva en el desarrollo de actitudes de parte de los alumnos en el segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019?

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Conocer la influencia de la asertividad en la creación de un clima de aprendizaje óptimo entre maestros y alumnos del segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar la influencia del tacto pedagógico en la creación de una interacción docente-estudiante óptima en el segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019.
- Explicar la influencia de la comunicación cognitiva en el desarrollo de actitudes de parte de los alumnos en el segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019.

1.6 Delimitación del problema

Delimitación	Especificación
Teórica	Se retomará como referentes teóricos a Olga Castanyer que hace hincapié al ser asertivos, la persona asertiva y causas de la falta de asertividad; también aportes sobre la intervención para abrir canales de comunicación asertiva, autora Lina Marcela Jiménez Suarez, se

	retoma Kenneth T. Henson de cómo ser un buen maestro, por otro lado a Anita E. Woolfolk en relación a la creación de ambientes de aprendizaje, programas especiales para la disciplina del aula, A. Petrovski sobre bases psicológicas del tacto pedagógico; posteriormente, se seleccionó la parte de la unidad de observación que fue la muestra del fenómeno establecido.
Poblacional	Se tomará 10 alumnos de cada grado y docentes guías pertenecientes al segundo ciclo de educación básica.
Espacial	La investigación se llevará a cabo en el municipio de Santa Ana, en el Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, ubicado en final de la 5ª Avenida Sur y 33 calle oriente urbanización San Miguelito.
Temporal	La investigación se realizará durante el periodo comprendido de marzo 2019 a enero del año 2020.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del arte

Los últimos estudios realizados en torno a la asertividad han indicado que los factores socioemocionales determinan, en primera instancia, el comportamiento de un sujeto frente a una situación conflictiva. Esto se expresa en la investigación llevada a cabo en la Universidad de Granada por Gutiérrez & Expósito (2015) que asegura que las dificultades interpersonales no están asociadas a las situaciones verbales que se emiten en un determinado momento; es más, se especifica que la enseñanza y las emociones son dos binomios fundamentales para recrear el desarrollo de habilidades cognitivas, en el que la asertividad juega un papel preponderante en la intervención.

Otros estudios no menos importantes, como los realizados en la Universidad Autónoma de Nuevo León por Tamez (2016) han correlacionado la autoestima con la asertividad, en el que el rendimiento de los escolares se vincula con la convivencia que se desarrolla en el aula y la manera en que los docentes se relacionan con los estudiantes. Si bien es cierto que el clima de aprendizaje óptimo es fundamental en el desarrollo cognitivo, es importante indicar que la asertividad en ese clima también obedece a la jerarquía de mando en la institución; por lo que el cuidado de las relaciones laborales es influyente en el tipo de trato que reciben los alumnos dentro del aula.

Lo anterior genera tres situaciones vinculantes: a) la asertividad se introduce en el campo de las emociones; b) las emociones es el propulsor del desarrollo académico, del clima de aprendizaje óptimo y de las interacciones sociales favorables; c) la asertividad implica trato tanto a nivel de relaciones laborales como educativas que se expresan especialmente en el aula. Por lo que, la dinámica de la asertividad se encuentra, para el caso en el proceso de comunicación que implica ante todo acciones de los sujetos y desarrollo de la actividad cognitiva emocional en la producción del aprendizaje y en el rendimiento académico de los alumnos.

Aunque la asertividad es un concepto de reciente desarrollo, los procesos de aprendizaje se construyen en la dinámica de relación de docentes y alumnos, la

manera en que cada uno opera, el rol que desempeñan y, sobre todo, del nivel cognitivo en que la clase tiene lugar, la cual, ante todo, representa el escenario clave de la asertividad. Piaget (1985), al respecto indicó que gran parte de las operaciones concretas que un niño desarrolla es por la confianza que recibe de sus padres o de las personas que gravitan a su alrededor; lo que implica que las secuencias de aprendizajes son el resultado de una fuerte dosis de autoestima y auto concepto.

Bruner (2017) hace referencia a otra situación que no necesariamente es la que especifica Piaget, dado que las relaciones entre un adulto y un menor se caracterizan por ser asimétricas, vinculadas especialmente con la ayuda tutorial que un niño de la nueva generación pueda recibir al respecto. Para Bruner la asimetría siempre será relación de colaboración vinculadas a las emociones o al afecto, dado que por lo general el desarrollo de los conocimientos se interioriza y se asume compromiso a partir de este tipo de interiorización.

En los estudios de Páez & da Costa (2014) se revela el término «rehabilitación emocional» como una referencia de modificación de la experiencia que el sujeto ha obtenido con frecuencia en una relación social. Según esta investigación llevada a cabo en el país Vasco, las emociones duran breves momentos, son más intensas que los estados de ánimos. Por lo que la tristeza y alegría son dos polos que el docente debe resolver en un proceso de intervención pedagógica, denotando por cada actividad la seriedad y el humor con el que se debe abordar tal proceso de aprendizaje. En otras palabras la distracción en la clase esta conjugada con los estímulos ambientales y no necesariamente con la asertividad.

2.2 Algunos antecedentes históricos de la asertividad

Tomando como referencia el sistema de categorías asociados a la asertividad, es importante plantear sobre su origen o, al menos, desde cuando se empezó a utilizar el concepto, dado que antes del siglo XX este término no aparecía en la palestra pedagógica. Se tiene conocimiento que fue Herbart (1810) quien utilizó el término

«cálculo pedagógico» para referirse a la disposición del docente para el buen trato, ligado especialmente al clima de aprendizaje.

Pero fue en 1940 cuando la asertividad entró en el ámbito hospitalario, en especial para descifrar los comportamientos y aspectos psicológicos de los pacientes y de los enfermeros y doctores, quienes estaban expuestos a situaciones de estrés y de interacciones sociales conflictivos, cuando los primeros no eran atendidos en el menor tiempo posible.

Esto significó un repunte de la psicología en la aplicación del término, ya que, para este año, la importancia de la salud adquiría preponderancia (Flores, 2002) pues se asociaba al ámbito de la psicología, así como al estudio de los problemas conductuales que podían ser también estudiados por otras áreas como la sociología.

Desde esta óptica, la asertividad fue cimentando su sistema categorial en la dinámica de las actitudes que los seres humanos demostraban en situaciones concretas cotidianas normales y en conflictos; en otras palabras, las actitudes son, a fin de cuentas, las que determinaron la importancia de la asertividad.

En ese sentido, tal y como lo indica Wolpe (citado en Caballo, 1983) la asertividad es un vocablo vinculado a la psicoterapia en sustitución por la inhibición recíproca, dado que su dinámica es al mismo tiempo un proceso interactivo relacionado con diversos enfoques como el conductual, humanístico, el aprendizaje social y cognoscitivo.

Vale la pena apuntar que, a pesar de que el término es de reciente utilización, muchos de los estudios científicos realizados estuvieron ligados a las conductas del ser humano en las diversas áreas del conocimiento, señalando sobre la importancia del equilibrio emocional en la adquisición de un aprendizaje significativo.

De acuerdo a lo que se describe, los psicólogos se encargan de brindar respuestas a las personas que tienen dudas de las conductas, orientan en aspectos como relajación para no generar ansiedad en aspectos físicos y psicológicos usando terapias que mejoren el equilibrio emocional de los pacientes.

Además, Lazarus (citado en Caballo, 1983) explica que: “a principios de los años 70, uno de sus creadores y difusores propone el cambio del término «asertividad» por el de libertad emocional” (pág.52). Esto significó que la libertad emocional se vinculó con el afecto, la aceptación y la comprensión que genera en cada sujeto su afecto, apoyo aceptación y comprensión por la otra persona, de modo de no dañar o dejar de motivar a otros a realizar ciertas actividades para que sean de éxito en el desarrollo personal.

Esta concepción asumida en la dinámica de la asertividad implicaba el control de parte del sujeto sobre sus comportamientos y adaptarse de manera favorable a las circunstancias del momento; de ahí depende el éxito, la armonía y calma para tolerar sus actitudes y que nadie destruya la motivación interna o externa que tenga. Esto se amplió para 1980 que se caracterizó por la introducción del término del libre albedrío de las terapéuticas en los enfoques de su preferencia Flores (2002). En esta dinámica de desarrollo, el área de la psicología adquirió preponderancia, dado que los estudios fueron orientados a estudiar a las personas a que fueran responsables de su vida y no dejarse manipular.

Alonso, Cantero, & González (2010) declaran referencias históricas que se vinculan con el desarrollo de la asertividad. Según ellos:

En sus inicios, la asertividad se orientaba primordialmente a evitar los efectos y las consecuencias negativas que en el plano de las relaciones interpersonales podían tener determinadas actitudes y expresiones inadecuadas. Constituía un pequeño apartado dentro del gran capítulo de las habilidades sociales, las cuales se dirigían únicamente, también a personas con algún tipo de déficit en sus comportamientos sociales. (pág.81)

De igual modo, la persona puede ser capaz de asumir equilibrio de las decisiones y responsabilidad de las relaciones armoniosas al ser tolerante, por el contrario, al ser negativo conlleva a un estado de desequilibrio emocional y tiende a crear dudas en las decisiones debido a que otros podrían tomar el control y llegar al libertinaje al sobrepasar los límites.

Mientras tanto, al construir canales de comunicación, seguridad y claridad al relacionarse transmiten mensajes ya que es una vía donde el receptor y emisor intercambian información, así crea ambientes agradables y logra una enseñanza productiva; el docente desempeña un rol fundamental al ser guía, a la vez un incentivador motivacional de otros agentes educativos a lo largo del proceso escolar.

Asimismo, la educación facilita a los alumnos una base para la formación de la sociedad, para Clifton (1971): “la educación ha tenido sus propios programas experimentales y ha tomado elementos de otras disciplinas, especialmente de las ciencias de las conductas. Gracias a la psicología infantil se han aprendido muchas cosas sobre motivación, aprendizaje y emociones”. (pág. 23)

Es por esta razón que la educación es un fenómeno de interés social, ya que mejora las condiciones de vida y genera un desarrollo en el ser humano, también forman en el educando un aprendizaje significativo y lo prepara para las diversas situaciones que va enfrentar.

Desde otra perspectiva, la motivación del hogar y la escuela influyen en la educación, a través de ella los alumnos son capaces de realizar actividades que mejoren el aprendizaje, en este proceso se ven involucrados varios agentes, es decir docentes, alumnos y padres de familia que enseñen de manera positiva al alumno para que alcance su máximo desarrollo en la vida personal, social y académica.

De acuerdo a las necesidades y exigencias sociales, la educación ha tenido que dar un giro y adaptarse a los intereses de una sociedad con el afán de mejorar las condiciones de la población en todos los ámbitos, debe actualizarse según las necesidades del contexto para contribuir a la calidad educativa, exige responsabilidades y obligaciones así romper los esquemas de tradicionalismo.

La motivación del docente y estudiante en algunas ocasiones permite crear aspiraciones, lograr metas y objetivos previstos, al mantener confianza y apreciar el trabajo que se realiza. De esta manera se espera obtener éxito en los fines educativos si todos tienen la disposición por aprender.

2.3 Base teórica

La educación abarca el área intelectual, moral y afectiva de los niños, dentro de su contexto garantiza al alumnado fomentar aquellas áreas deficientes e incrementar su potencial; es por ello que en la escuela se necesitan profesores con vocación para que brinden y logren cubrir las áreas antes mencionadas durante el periodo escolar; además es fundamental conocer las prioridades individuales y colectivas de cada niño para generar un trabajo en equipo que ofrezca flexibilidad durante la escucha activa en el proceso educativo.

De acuerdo con Da Dalt & Difabio (2002), “la asertividad es la capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad” (pág. 119). Al comunicarse de manera asertiva expresa lo que siente, como punto de partida lo esencial es el respeto mutuo y generar una conversación amena, directa donde se proteja la integridad física y verbal para no provocar los comentarios negativos de otra persona.

Otros comentarios que dan aporte esencial al término de asertividad permite hacer hincapié en los comportamientos que hacen resaltar la personalidad de los seres humanos, al generar respeto hacia sí mismo y de los demás a su alrededor, por ello: Alberti y Emmons citados en (Flores 2002), “consideran que la asertividad es la conducta que permite a una persona actuar para implantar su propio interés, defenderse a sí mismo sin ansiedad y expresar sus derechos sin destruir los derechos de otros” (pág.38).

Una persona con capacidad asertiva da seguridad al momento de comunicarse con los demás, sus acciones van encaminadas a ofrecer su punto de vista y defender sus intereses al respetar los derechos de los demás sin dañar su integridad, las situaciones que se consideran amenazantes generan un mecanismo de defensa llamado ansiedad empuja al ser humano a tomar decisiones ante una situación que se convierte en incontrolable, el problema es si dichas reacciones tienen síntomas de angustia, incertidumbre, miedo, nerviosismo o pánico; afectan el funcionamiento de

las relaciones sociales e imposibilita una comunicación efectiva que en lugar de ayudar los incapacita.

Para Nápoles (2010), “la palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus y quiere decir afirmación de la certeza de una cosa” (pág.1). Es decir, que las personas deben tener confianza en sí mismas sobre las ideas o criterios que emiten ante cualquier circunstancia y respetar sus pensamientos.

En efecto, la asertividad es una habilidad que los seres humanos desarrollan, esto se evidencia en las reacciones de acuerdo a los estímulos sociales que reciban, por ejemplo al mostrar respeto en las opiniones de los demás, ya que requiere de certeza y autoconfianza, esto ayudará a fortalecer equilibrio emocional donde los derechos deben prevalecer sin pisotear a nadie. Se considera ahora a Davidson (1999) que:

Asertivo, asertividad, se definen en muchos diccionarios de diversas maneras. En pocas palabras, como ser humano, usted tiene el derecho fundamental de expresarse, siempre que con ello no pisotee los derechos de los demás. También tiene el derecho de dar a conocer sus necesidades, de decir no y de sentirse satisfecho de sus decisiones. (pág.4)

Por consiguiente, es necesario una postura clara acerca de las cosas y los comportamientos de cada persona e identificar en qué nivel o situación están, porque hay diversos aspectos que pueden afectar sus aptitudes, también mantiene un estado pasivo, asertivo o llegar a la agresividad si no se logra controlar la conducta asertiva.

De manera que la relación de estos comportamientos requiere de actitudes motivadoras y orientación de padres de familia, docentes o expertos del tema, que sepan brindar una comunicación abierta donde todos puedan ser partícipes de cualquier actividad que se de en forma individual o colectiva.

La educación es indispensable en todas las edades dado que nunca se deja de aprender porque hay cambios constantes, en la casa, escuela, iglesia u otros lugares, se puede educar y aprender de tareas eficaces en la vida y con quienes convivan ya que es un camino en orientación personal para luego llevarlo a la práctica en grupos o al ser oportuno.

Por esta razón, Nassif (1958) recalca que: “la educación es un proceso que proporciona al individuo los medios para su propia configuración (hetero y autoeducación reunidas)” (pág.7). De esta manera, el ser humano participa en el proceso de educación al generar espacios donde es el protagonista para encontrar los medios exteriores o buscar su propia educación de forma personal, adaptándose a un grupo de individuos que forman un colectivo.

Para formar al escolar, es necesario que el docente se instruya en todas las áreas mantenga el control al momento de orientarlos y sacar a flote las cualidades que poseen, asegura la comunicación en el aula y dentro de la institución forma así entes de cambio comprometidos en su educación y de la sociedad.

De tal forma que para la Organización de las Naciones Unidas ONU (s.f.), “la educación es esencial para un desarrollo humano, inclusivo y sostenible promovido por sociedades del conocimiento capaces de enfrentar los desafíos del futuro con estrategias innovadoras”. Todas las personas son un ente social por naturaleza, ya que se involucran en todos los ámbitos y a la vez aprende de su entorno para mejorar su desarrollo intelectual.

De igual manera Durkheim (citado en Rossi, 2011) expresa que la educación es: La acción de educar, enseñar y desarrollar las facultades intelectuales, morales y así dirigir la inclinación del educando. La educación es meramente profesional se potencializa en educar al ser humano desde sus inicios al regir una buena orientación con base a la inclinación del educando al potencializar sus facultades intelectuales y morales, genera un acompañamiento y dirección en la orientación de la vida diaria.

Sin embargo, todos los países tienen sus propios métodos educativos los cuales se comprometen a la calidad para que el país avance en todos los ámbitos; pero los encargados de la educación son los docentes quienes guían a todas las generaciones para cubrir los objetivos que exige el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT), por ello es indispensable que se actualicen para orientar a los alumnos a lo largo del camino de la educación.

De igual modo, la educación en la formación para Clifton (1971) “es la preparación de los que enseñan es lo que determina la calidad de la enseñanza y, por consiguiente, la calidad del pueblo de este país” (pág.17). Mientras tanto, El Sistema Educativo salvadoreño forma a los docentes de manera integral, de modo que todos estén preparados para entender el tipo de alumnos a quienes tiene a cargo y así garantizar la calidad de personas que saldrán del Centro Educativo llevándolo a un récord de mejoramiento escolar.

Dado que la enseñanza es una base del aprendizaje significativo del niño, si el docente explica de manera clara de acuerdo a las edades se podrá, a lo largo del recorrido académico, formular metas y estrategias que motiven al educando a lograrlas; llevar un control de las actitudes de cada uno para verificar la capacidad de los involucrados en esta tarea; en el currículo hay desafíos que los docentes deben solucionar para garantizar una amplia variedad de conocimientos al nivel del estudiante.

De acuerdo con lo anterior, Clifton (1971) expresa que: “la educación ha tenido sus propios programas experimentales y ha tomado elementos de otras disciplinas, especialmente de las ciencias de la conducta. Gracias a la psicología infantil se han aprendido muchas cosas sobre motivación, aprendizaje y emociones” (pág.23). Dado que en los procedimientos escolares los docentes deben integrar a los alumnos y padres de familia, generar diálogos sacar a flote las conductas de ambos, aportar soluciones a los diversos conflictos que se dan dentro de las aulas y los hogares.

Habría que decir también, que las emociones se reflejan en los gestos de los niños al recibir palabras emotivas por parte de los orientadores al construir con afecto lazos de amistad y confianza que los impulse a continuar en la labor como estudiante.

Por lo que se refiere también, las características del docente deben reflejar en todos los aspectos confianza y dedicación a la hora de ejercer su trabajo, al transmitir hábitos que ayuden al discente a mejorar su comportamiento; es decir que debe haber responsabilidad al momento de dirigir y escuchar al educando para que haya una mejor convivencia, crear ambientes agradables que despierten en ellos el interés de ser mediadores entre alumno-alumno y docente-alumno.

En relación con lo anterior la calidad de la educación en el país depende de la atención que se le preste a cada alumno, ya que todos son diferentes y presentan características únicas por lo que el docente necesita adaptarse a cada momento vivido en clase y a cada situación que le sobrevenga.

A propósito, al hablar de educación y agentes que son facilitadores del proceso de enseñanza es necesario detenerse en el clima de aprendizaje, ya que es un término básico que garantiza la buena educación y crea ambientes favorables para transmitir los conocimientos.

De esta manera, al referirse al clima de aprendizaje en el aula, es hablar del espacio que construyen los agentes educativos, quienes velan por las condiciones de un aprendizaje significativo, el cual ayuda a motivar a los niños a cumplir sus objetivos que a lo largo benefician la labor dentro del aula, de ahí que forma estudiantes responsables para alcanzar las metas.

Al crear un ambiente lleno de paz da como apertura a los espacios entre grupos; ya que dentro del clima de aprendizaje deben de prevalecer las conductas morales, entre ellas la confianza, respeto, seguridad y armonía, con el objetivo que el alumno se exprese libremente, conozca los puntos de vista e inquietudes para obtener un aprendizaje real mediante una buena comunicación entre docente-alumno.

También la tarea del docente no es fácil porque se enfrenta a circunstancias que pueden desestabilizar al grupo ya sea fuera o dentro del salón de clases, por ejemplo: las interferencias externas como ruidos, infraestructura en mal estado o el clima inestable distraen al niño de su labor educativa; no perciben la atención necesaria de sus guías y podría generar un ambiente inadecuado para aprender.

2.3.1 Asertividad

a) Estilos básicos de conducta

Otro punto de la asertividad es que se relaciona con otros estilos de conducta que se utilizan al comunicarse con los demás estos son: pasivo, asertivo y agresivo. Es de interés mencionar que el comportamiento depende en gran parte de las situaciones a las cuales una persona está expuesta.

Es decir, ciertos patrones de respuestas dependen de la situación a la que el individuo se enfrenta, ya que a lo largo del día interactúa con su medio y afronta las situaciones que se le presenten; por ello muestra una respuesta pasiva, agresiva o asertiva.

Persona pasiva

Es evidente que este tipo de persona antepone sus propios intereses para hacer sentir bien a los demás, cree que él no tiene derechos y por temor a ser rechazado no expone sus opiniones, no demuestra respeto ni da valor a sus necesidades y derechos, aunque en algunas ocasiones son expuestas de forma tímida; esto ocasiona que las demás personas se aprovechen de los sentimientos de inferioridad.

Riso (2013) expresa que:

Los cuatro pensamientos típicos que caracterizan a las personas sumisas son: Los derechos de los demás son más importantes que los míos; no debo herir los sentimientos de los demás ni ofenderlos, así yo tenga la razón y me perjudique; si expreso mis opiniones seré criticado o rechazado; no sé qué decir ni cómo decirlo. No soy hábil para expresar mis emociones. (pág.6)

Dicho esto, una persona sumisa o pasiva genera controversia y en cierto grado se deja manipular y prevalecen los derechos de los demás sobre sus propios derechos, teme al hecho de decir no o quedar en ridículo al creer que su opinión no tiene valor.

Hay que tomar en cuenta que, en el ámbito educativo o fuera de él, también existen alumnos que actúan de manera pasiva, dejan que sus compañeros atropellen sus intereses; esto puede generar en el aula tensiones o conflictos que involucran a los padres de familia y llegar a recibir agresiones físicas y psicológicas que afectan el aprendizaje.

Castanyer (2010b) afirma que:

La persona sumisa hace sentirse a los demás culpables o superiores: depende de cómo sea el otro, tendrá la constante sensación de estar en deuda con la persona sumisa (“es que es tan buena...”), o se sentirá superior a ella y con capacidad de “aprovecharse” de su “bondad”. (pág.29)

Según lo anterior, este tipo de personas tratan que los demás sientan lástima por ellos al sentirse inferiores o menos afortunados en las diferentes situaciones de la vida; asimismo existen alumnos que actúan de esta manera, pero depende del trato que reciban en sus hogares. Es importante que los docentes estén pendientes con este tipo de estudiantes para ayudar a elevar su autoestima y a mejorar su comportamiento.

Persona asertiva

La asertividad es la capacidad que el ser humano posee de autoafirmar sus intereses, con base en el respeto hacia los demás sin manipular o pisotear la opinión de éstos. Sin embargo, no todas las personas poseen esta habilidad. Como bien afirma Castanyer (2010b), “Las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a “ganar”, sino a “llegar a un acuerdo” (pág.36).

Es decir, que las personas con capacidad asertiva al resto de otros conocen sus intereses, expresan con respeto su opinión, no generan contiendas, sino que propician conductas de interés por la opinión de los demás, esto permitirá un acercamiento necesario para comunicarse de una manera efectiva con el grupo.

Es necesario que el ser humano identifique fallas y reconozca sus opiniones como la de los demás para valorar los aspectos conductuales y ser conscientes de sus actos. Dado que la conducta asertiva puede tener resultados positivos en el entorno, esto reflejará un diálogo ameno entre los participantes y no afectará los intereses de otros.

De acuerdo con Castanyer (2014a),

Las conductas asertivas son todas las que reflejan el respeto hacia sí mismo, igual que hacia los demás: expresar una opinión, aunque ésta sea impopular; saber decir “No” sin agredir al otro; discrepar o discutir, mostrando respeto a los demás, etc. (pág.18).

Concordar que la persona asertiva sabe mantener su postura con respeto hacia los demás, establece una conversación con la intención de pedir un favor y sentimientos de gratitud y satisfacción, así evita situaciones que provoquen contienda. Para Castanyer (2014a), existen varios elementos necesarios que una persona asertiva posee y éstos son:

- Sabe decir “No” o mostrar su postura hacia algo
- Sabe realizar peticiones
- Se autoafirma
- Resuelve conflictos de forma que se respeten ambas partes
- Reacciona con autoestima ante las críticas
- Emite críticas de manera respetuosa
- Negocia acuerdos
- Sabe expresar sentimientos.

(pág.14).

En realidad, la persona asertiva emprende un nivel eficaz de personalidad, tiene en cuenta que no siempre los demás están de acuerdo en lo que él propone, está alerta a las críticas; asimismo a la hora de dar una crítica analiza de forma respetuosa sin ofender a los demás.

Dentro del aula el docente instruye a quien identifica como un líder a este da su mejor estrategia para ejecutar la tarea, por eso es importante la intervención del guía para que respete la opinión de todos los integrantes y motivar a los involucrados para la evaluación de la tarea asignada.

Persona agresiva

Otro rasgo es que la persona agresiva es la opuesta a la pasiva, esta genera conflictos en las relaciones con las demás personas, defiende a toda costa sus derechos sin importar la opinión de otros, no le interesa el respeto y diálogo flexible con los que se relaciona; es difícil porque genera intolerancia e incrementa una plática convirtiéndola en discusión.

En otra instancia, Castanyer (2014a) dice: “la persona agresiva es aquella que defiende en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás” (pág.15). Este tipo de persona se aferra a su opinión sin tener en cuenta la de los demás, no conoce la empatía y la mayoría de veces les falta el respeto a sus semejantes por no estar de acuerdo con su opinión.

La persona agresiva tiende a cerrar puertas al éxito por su manera de actuar y comportarse dentro del grupo; de esta manera en el ambiente áulico existen alumnos que son agresivos y tratan de agredir a sus compañeros porque no comparten su misma forma de pensar, la situación puede llevar consigo muchos problemas que no solo afectan a los alumnos, sino también a los maestros y padres de familia. Otro aspecto según Castaños, Reyes, Rivera, & Díaz(2010),

Existen diversas razones por las cuales un individuo presenta una conducta socialmente inadecuada, siendo una de las más importantes la carencia de un repertorio conductual apropiado que le permita a la persona adaptarse socialmente en los distintos ámbitos en los que se desenvuelve. (pág.29)

El comportamiento agresivo de algunas personas tiene que ver con el trato en sus hogares, la familia es la encargada de fomentar los valores en cada uno de sus integrantes. Depende de las situaciones que hayan vivido a lo largo de su formación y

cómo haya sido la intervención de los padres; así estas personas actúan en su vida adulta de manera similar a las que ya vivieron.

b) Asertividad física y verbal

Al hablar de asertividad verbal y física se encamina a un mundo que genera estabilidad emocional, social y atención; éstos se relacionan ya que con las acciones comunican un mensaje, se puede ver que desde el ámbito físico se transmite con gestos, ademanes y con la afirmación visual apoya lo que se dice, demuestra un estado de seguridad y comunicación asertiva que mejora las relaciones personales.

Por consiguiente, Davidson (1999) establece que:

También es posible tener asertividad física pero no verbal. Sin embargo, por lo común ambas van de la mano. Quien tiene buena postura, se para erguido, emplea gestos y ademanes en la forma oportuna y mantiene contacto visual, tiene las mejores oportunidades de ser oído, entendido y atendido. (pág.142)

Posteriormente, en la comunicación no verbal existe una íntima conexión con la comunicación física, ya que un individuo cuando se comunica hace uso de ambos elementos que son esenciales para que desarrolle eficazmente el mensaje, una persona puede no emitir palabras, pero su cuerpo y cara sirven como medio de transmisión al hacer uso de gestos, ademanes lo que genera una conversación amena que favorece y apoya la información.

Por otro lado, al referirse al componente verbal se hace hincapié al habla ya que es una habilidad que posee el ser humano para comunicarse de manera adecuada al utilizar el tono de voz idóneo, expresión del lenguaje y la forma emotiva para transmitir un mensaje; ya que es un instrumento esencial y sobre todo de interés al puntualizar los temas que se abordan en los contextos, de la misma manera Mendoza & López (s.f) afirman lo siguiente:

La conversación se organiza y se regula por la alternancia de turnos entre los interlocutores y por la aportación de información seleccionada según criterios de

pertinencia e interés. Queda claro que, en esa alternancia, el emisor y el receptor ejercen paralelamente los procesos de recepción/expresión. (pág.500)

Dentro del salón de clases docentes y alumnos cumplen una doble función de ser emisor y receptor, el docente transmite el conocimiento y a la vez el alumno participa y da su punto de vista, para luego responder a las inquietudes que le hayan expuesto, entonces resulta el intercambio de información donde ambos juegan un papel de emisor-receptor.

La comunicación es una vía que facilita el ir y venir de la información y el educando adquiere la responsabilidad de participar en el proceso, busca constantemente por sus medios para crear un aprendizaje significativo, conforme a la enseñanza puede cambiar y transformar sus conductas.

De igual modo, Mendoza & López (s.f) enfatizan que, una de las actitudes que el docente y el alumno deben presentar durante la conversación es el respeto y la atención entre ellos, ya que se genera una conexión que debe ser fundamental para que los conocimientos se adapten a las necesidades de los alumnos y se tomen en cuenta los puntos de vista de ambas partes. El docente debe transmitir confianza y amistad con sus educandos, tener claro que tienen voz y pueden expresar libremente sus intereses e inquietudes, pero a la vez establecer límites que le permitan e indiquen al alumnado no traspasar la autoridad dentro del salón de clase.

En cuanto a los comentarios que se dan en el aula de cualquier tema, deben respetarse tanto por los docentes y alumnos para que la clase sea amena, además fomentar la participación, por ello tener en cuenta los elementos esenciales al momento de la comunicación, tono de voz y duración de la conversación, entre otros, mantener una visión clara al momento de hablar y fijar la mirada para una mayor seguridad al expresarse.

Por lo tanto, el clima de aprendizaje se logra con la eficacia de la comunicación y organización por parte del docente y la manera de cómo se relaciona con los estudiantes ya que el lenguaje es una facultad del hombre, procesa información del

pensamiento según el dominio de ella, permite una comunicación por ser un aspecto relevante que combina las habilidades desde diferentes perspectivas de la práctica.

Componentes no verbales de la comunicación asertiva

Los componentes no verbales de la comunicación pueden afectar los procesos de aprendizaje y distorsionar el mensaje entre los discentes y docentes, debido a que el aula es un espacio donde la enseñanza se transmite de forma oral, por esto la interacción debe ser fructífera en todos los ámbitos para que los componentes no verbales formen parte de la conversación ya que con los gestos, ademanes y expresión facial dan a conocer actitudes y estados de ánimo de los involucrados.

Una persona asertiva hace uso de varios componentes como la seguridad y confianza porque está en juego la palabra, además utiliza expresiones faciales y corporales para que el mensaje pueda ser entendido de manera correcta y transmitido de forma habilidosa, también las señales no verbales tienen que ser convincentes con la información verbal, para que no exista confusión y un mal manejo de la información.

Dentro de los principales componentes no verbales que se utilizan para comunicarnos se toman en cuenta: gestos, miradas y posturas, éstos se reflejan mientras se da un mensaje. Dichos componentes demuestran conductas que un individuo tiene al momento de ser asertivo al mostrar una comunicación habilidosa con las personas de su entorno, sin embargo, Castanyer (2010b) evidencia que la:

- Mirada (pág.40): transmite confianza al momento de entablar una conversación con otro individuo, al prevalecer un interés y atención para presentar actitudes positivas frente a las situaciones planteadas sin ninguna tensión nerviosa.
- Expresión facial (pág.41): se demuestra a través del estado anímico de cada persona, tanto del emisor como del receptor, mostrará interés por el mensaje comprendido o sorprendido según la situación que perciba.
- Postura corporal (pág.42): puede reflejar actitudes positivas o negativas, pero una persona asertiva debe guiarse por las posturas correctas mostrar confianza y

seguridad; también acercarse y mostrar interés por su emisor o incluso si es receptor estar atento al mensaje entre ambos agentes.

- Los gestos (pág.42): estos son naturales en una persona, el movimiento de sus manos, cabeza y pies se relacionan con las actividades verbales para darle apoyo a la información brindada.

Todos estos apartados reflejan una serie de elementos naturales que contribuyen a la funcionalidad de la comunicación al demostrar interés, confianza, armonía y empatía por la otra persona, también adquiere posturas correctas al utilizar el cuerpo con todos sus movimientos que indiquen al receptor seguridad para que la interacción sea amena durante la conversación.

Asertividad en la vida personal y profesional

El ser asertivo no solo se limita al área personal, sino que es aplicable al ámbito profesional, en primer lugar, es necesario conocer las habilidades y debilidades así será más fácil encajar con muchas personas a lo largo de la vida, debe poseer un equilibrio en su comportamiento para interactuar y ser aceptada en su entorno. Razón por la cual Tejedor (2016) menciona: “El aprendizaje es que, si realmente quieres valorar tu conducta, no debes fiarte de tu propia opinión. Deberás conocer la opinión de los demás” (pág. 1).

Una persona que tenga capacidad asertiva sabe valorarse, a la vez puede plantear estrategias que favorezcan su personalidad al respetar sus derechos y los de otros, esto brindará empatía para comprender a los sujetos de igual manera se requiere escuchar con juicio de valor las opiniones de los demás para ser utilizadas como punto de partida al corregir aquellas conductas que no son adecuadas.

La persona que tiene capacidad asertiva en la vida es segura de sí misma, expone sus derechos e intereses no como una obligación hacia las demás personas sino más bien como un reconocimiento que sabe lo que quiere, hacia dónde va y fomentar el respeto mutuo.

Para Tejedor (2016) “Saber cuándo corresponde un tipo u otro de conducta es lo que permite a los buenos líderes mantener sus equipos motivados y competitivos” (pág.1). Dentro de un ámbito laboral siempre existe una figura que toma el papel de líder, debe tener conductas que permitan exponer lo que piensa de forma atractiva y sin dañar a los demás apreciar que cada uno forma parte de un equipo, un buen líder es el que anima y muestra el camino a recorrer, moldea al personal a su cargo logra competitividad y espera buenos resultados.

La asertividad también ayuda a los demás

Las personas actúan de acuerdo al comportamiento que poseen, esto depende de las situaciones a las que se enfrenta y con quienes interactúa, por esta razón el individuo establece relaciones personales y toma en cuenta los límites para compartir, ya que requiere compromiso para propiciar la comunicación asertiva.

Dicho esto el ser humano genera sus conductas a partir de la interacción social y del acercamiento con otros individuos, en consecuencia Young, Flugel, & otros (1967), “las actitudes son creadas por las actitudes de los demás, que influyen en ellas y pueden modificarlas favorable o desfavorablemente; estas son, por consiguiente, determinantes esenciales del desarrollo de la personalidad y de la conducta” (pág.36-37).

De esta manera, se toma en cuenta la forma en que se actúa frente a los demás, ya que esto genera imitación por parte de otras personas; es por eso que se debe pensar antes de actuar y tomar en cuenta los pro y contra de cada situación esto puede mejorar o afectar la personalidad y conducta de los demás.

La forma de comunicarse revela las conductas asertivas de una persona, muestra la capacidad para afrontar y motivar a quienes estén alrededor, a la vez contribuye a la elevación de la autoestima, fomenta el respeto para una buena relación que genere un modelo de respuesta efectiva y amena.

En el salón de clases es necesario la cooperación de docentes y alumnos para establecer la asertividad entre todos, ya que solo así se logran los objetivos propuestos; es por ello que se debe conocer los altos y bajos de cada alumno para ayudarles a mantener el equilibrio en las relaciones sociales.

Es así como Davidson (1999), “Cuando usted es asertivo, mantiene el control. Aprovecha los elementos de la comunicación eficaz y permite que el otro también se sienta satisfecho con el encuentro” (pág.12). El ser asertivo permite que se genere una comunicación efectiva con respuestas coherentes de ambas partes, el respetar los comentarios aumenta la confianza con el otro y se disfruta el pleno goce de la conversación, no daña la integridad física ni moral de otra persona y establece límites.

Con la comunicación asertiva se pretende establecer diálogos entre los involucrados para fortalecer los lazos de amistad, confianza y darles prioridad a las necesidades de cada una de las partes, además mantener los estándares de conducta ayuda a que todos se sientan importantes y así proporcionar un diálogo sin pasos negativos.

La asertividad de una persona puede ayudar al otro de diversas maneras y por varias razones, todo esto según Davidson (1999):

- La forma en cómo se comunica revela que usted respeta los derechos del otro (pág.12). Cuando se expresan intereses y se expone un punto de vista se debe ser consciente con la otra persona y reconocer que su aporte es valioso, al no humillar o imponer una situación que se quiere llevar acabo todo esto muestra un grado de respeto al establecer una solución.
- Ser asertivo da a la otra persona margen de maniobra (pág.12). Esto genera una conducta controlada si se solicita como petición de un individuo, puede responder de forma correcta al manejar la situación y no situarse a la defensiva así evitar una discusión; en efecto, la respuesta se da con libertad y respeto mutuo al no atribuir decisiones erróneas sobre la voluntad del otro.
- El comportamiento asertivo nos brinda un modelo de respuesta efectivo (pág.12). Si las conductas son apropiadas el interlocutor muestra interés y atiende las

peticiones que se le formulen, de acuerdo a la forma de actuar y hablar la reacción será favorable según el modelo iniciado en una conversación.

- El comportamiento asertivo es eficaz (pág.12). Cuando la comunicación es efectiva se habla de forma directa y sin rodeos para que pueda entender lo que se transmite sin perder el tiempo o la secuencia del mensaje.

Todos estos consejos pueden ser de gran utilidad en el desenvolvimiento de las relaciones sociales, lo que permitirá que la comunicación asertiva sea efectiva, directa y clara.

Causas de la falta de asertividad

La asertividad evoluciona algunas veces conforme las relaciones sociales y el tipo de personas con quienes se interactúa, ya que existen diferentes tipos de comportamientos, se centra en la experiencia a través de la formación de cada individuo, estas pueden reforzar o debilitar su autoconfianza; la falta de asertividad es parte de las características básicas de cada persona, la falta de ideales, pérdida de autoestima por situaciones sociales, ajustar el carácter solo para ser aceptados por los demás, no poseer fuerza para la libre expresión de los derechos pueden ser solo algunos factores en la falta de asertividad.

Sin embargo, existen personas que juegan un papel importante al momento de la evolución de la asertividad en el alumno, uno de estos agentes es el docente, ya que depende del trato hacia sus alumnos estos pueden tener confianza en sí mismos y podrían tomar decisiones que los beneficien a lo largo de la vida, tal como lo dice Castanyer (2010b):

No existe una “personalidad innata” asertiva o no asertiva, ni se heredan características de asertividad. La conducta asertiva se va aprendiendo por imitación y refuerzo, es decir, por lo que nos han transmitido como modelos de comportamiento y como dispensadores de premios y castigos nuestros padres, maestros, amigos, medios de comunicación, etc. (pág. 50)

Es decir, la persona no nace con esta característica innata, más bien la aprende por medio de la interacción con la diversidad de agentes que convive ya que se manifiestan como modelos y se adquiere una imitación y esfuerzo propio por alcanzar modelos de comportamientos aceptables al dar el visto bueno a los padres de familia, amigos, maestros y los medios de comunicación.

También, la asertividad evoluciona desde la edad temprana al comenzar en el hogar, luego pasa a la escuela donde tienen como guía a los docentes, quienes son los encargados de instruirlos en los buenos hábitos de aprendizajes, por consiguiente, los ven como modelos e imitan sus comportamientos; por eso es indispensable que los profesores sean responsables y demuestren ser asertivos en el cumplimiento de su deber para controlar y transmitir aprendizajes de valor a los discentes, ya que es de mucha ayuda en la formación de cada uno.

Sin embargo la autoestima influye en el ser humano, tanto que podría causar déficit en el cumplimiento de sus metas con propósitos a lo largo de su vida y afectar las relaciones personales como sociales, al generar baja autoestima, la falta de asertividad hace entonces que el ser humano no evolucione y afecta su formación, de igual modo interfiere en el aprendizaje y hace que la persona pierda sus derechos al ser controlados por otros sin darse cuenta, esto no solo afecta al docente sino también al estudiante quien está en pleno proceso de enseñanza aprendizaje.

Desde otro punto de vista, hay factores que generan la falta de asertividad y puede causar inestabilidad en la persona, esto según el autor Cardona (2006):

- Falta de carácter
- No tener metas ni objetivos
- Falta de confianza en nuestras habilidades
- Depende siempre de otros
- No tener fuerza para expresar nuestros derechos
- No aceptar que nos podemos equivocar
- Falta de creencias e ideologías

- Poca astucia para afrontar los retos
- Ajustar nuestro carácter al de los demás, solo para ser aceptados

(pág.1)

Según lo mencionado, estos factores pueden afectar la relación con otras personas al no tener confianza, ni claridad en lo que se quiere lograr, sin embargo, dentro del aula el docente o los alumnos en ocasiones pueden llegar a un punto donde los demás decidan por ellos, no defienden los derechos que poseen por la falta de asertividad o temor a sus compañeros y llegar al extremo de dejar en el olvido el carácter adquirido en el entorno; esto puede llevar al proceso de enseñanza-aprendizaje a no evolucionar en el trabajo.

c) ¿Cómo educar para la asertividad?

Todas las personas están en constante aprendizaje de modo que los padres y docentes deben tomar la responsabilidad de enseñar y ser un modelo a seguir para el alumno al tener la capacidad de afrontar los problemas y situaciones que se le presenten.

Castanyer (2010b) expone algunas normas para educar con asertividad:

- Cuidado con las proyecciones (pág.158): Es fundamental que los adultos presten atención a los más pequeños para que puedan tomar en cuenta sus opiniones y decisiones, brindar confianza e involucrarse a darles consejos y guiarlos en el proceso de aprendizaje.
- No confundir un error puntual con una característica de la personalidad (pág.158): No se debe confundir al niño, dado que está en un proceso de aprendizaje y su naturaleza de ser explorador, además su confianza está depositada en el adulto y lo califica de acuerdo a sus acciones e imita características de los padres de familia o maestros.
- Las expectativas respecto al niño deben ser razonables y adecuadas al nivel de su edad (pág.158): las actividades y tareas deben ser de acuerdo a la madurez y edad del niño, no exigir labores que no están a su alcance, los padres y maestros deben

ayudar para que aprendan al ritmo y tiempo que necesitan, es indispensable el apoyo de los padres y docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje para que el niño sea responsable de sus actos siempre que tenga una orientación adecuada.

Es de interés que el adulto asuma la responsabilidad de enseñar y educar a los más pequeños, tomar en cuenta sus opiniones al orientarlos y no confundirlos sino más bien garantizarles confianza y cercanía para proporcionar ese lazo de amistad, conexión al generar interés por su ritmo de aprendizaje al respaldar sus acciones y generar concientización de sus actos a lo largo de su vida.

Técnicas de asertividad

La asertividad es una habilidad social y comunicativa que se aprende del medio, por lo tanto a lo largo de la vida el ser humano mejora sus conductas y el trato con los demás, esto depende en gran manera de las relaciones que establezca con sus cercanos.

Sin embargo, existen algunas técnicas que mejoran el comportamiento humano en este caso ayudarán a potencializar la asertividad. Castanyer (2010b) establece una serie de técnicas mencionadas a continuación:

- Técnica del disco roto (pág.120): esta técnica consiste en mencionar repetidas veces el punto de vista con serenidad para evitar discusiones que se generen mediante otra persona cuando suele atacar, más bien se convence a la otra persona que no logrará sus intereses con los ataques.
- Banca de niebla (pág.121): esta técnica se trata de dar la razón a las críticas de otra persona en lo que se crea conveniente siempre y cuando se deje claro que no modifica su postura, tener sumo cuidado en manejar el tono de voz y apreciar la opinión de los demás.
- Aplazamiento asertivo (pág.122): este tipo de técnica es expresado por personas indecisas que no tienen una pronta respuesta, abrumados por las inquietudes de los demás hacia ellos, se debe tener presente la formulación de una respuesta cuando se esté tranquilo, totalmente seguro y capaz de responder sin ofender.

- Técnica para procesar el cambio (pág.122): ésta consiste en identificar con objetividad el tema de discusión sin agregar elementos que hagan más grande el problema, tener claro la culpabilidad de ambas partes y encontrar una pronta solución.
- Técnica de acuerdo asertivo (pág.124): dicha técnica no cede a las opiniones de la otra persona más bien hace énfasis en el error cometido, y permite un control con la persona que se está molesta al admitir que se equivocó sin alteraciones ni agresiones.
- Técnica de la pregunta asertiva (pág.124): con esta técnica se convierte al enemigo en aliado para que pueda entender las críticas bien intencionadas de la otra persona, lo que genera reflexión y explicación de sus argumentos del porqué de su conducta y generar cambios necesarios para mejorar las relaciones.

Cada una de las técnicas mencionadas pretenden generar en el ser humano la capacidad de comunicación efectiva con otras personas al reconocer que su punto de vista es tan valioso, pero también se necesita ser consiente que están en juego los sentimientos y críticas de otra persona, permiten generar autocríticas de acuerdo a la manera de actuar y reaccionar a los estímulos de los demás.

Tipos de respuesta asertiva

Al comunicarse se transmiten mensajes que pueden ser valiosos para ambas partes, de forma que se produzca una relación favorable, en la escuela es fundamental que los docentes tengan habilidades para poder responder ante cualquier circunstancia y afrontar los desafíos del entorno con sus alumnos ya que cada uno es diferente y es necesario que se les conozca.

Es necesario hacer una pausa y mencionar la importancia de las actitudes y la función esencial que juegan en las respuestas asertivas es por eso que, Young, Flugel, & otros (1967) opinan lo siguiente:

Una actitud es esencialmente una forma de respuestas anticipatoria, el comienzo de una acción que no necesariamente se completa. En este sentido, resulta mucho más dinámica

y permite predecir más fácilmente las tendencias del comportamiento que una mera opinión o idea. (Pág.7-8)

De acuerdo a lo anterior, las actitudes proporcionan respuestas anticipadas que son planeadas de manera más acertada sin dañar la integridad de la otra persona, las acciones resultan como una acción más completa existiendo dinamismo en los comportamientos para expresar las ideas u opiniones. Por lo tanto, es importante enseñar a los niños y niñas la forma correcta de expresarse con respeto. Por ello, Castanyer (2010b) expresa lo siguiente:

- Asertividad positiva (pág.109): requiere que el alumno y profesor tengan claridad al expresar una respuesta de acuerdo a lo que se pide sin complicaciones y sobre todo el mensaje que transmite sea asertivo y consciente.
- Respuesta asertiva elemental (pág.109): se refiere a que las personas deben encontrar la forma de expresar algo que está mal, en el caso de los docentes buscar las frases idóneas y respetar los derechos e intereses de ellos y los alumnos para mantener una relación estable.
- Respuesta asertiva ascendente (pág.110): se debe mantener una postura clara ante una respuesta para que no se sobrepasen los límites, si eso llegara a pasar no sería problema de quien emite esa respuesta sino quien ha recibido el mensaje por la conducta presentada al no ser asertivo.
- Respuesta asertiva con conocimiento (pág.111): busca que ambas personas se sientan bien cuando mantienen un diálogo, para no dañar los intereses y derechos; existe comprensión y reconocimiento en lo que hacen.
- Asertividad subjetiva (pág.112): en este tipo de respuesta se identifican las características individuales, cualidades o atributos del ser humano de acuerdo a su manera de pensar y sentir, no puede ser aplicada universalmente ya que depende de una sola valoración y no de un cierto número de opiniones.
- Respuesta asertiva a la sumisión o la agresividad (pág.113): se toman en cuenta los factores de la agresión o sumisión en cuanto a los comportamientos que presentan las personas, por ende, es necesario identificar las conductas y hacerla saber al interlocutor de la comunicación para que sea una conversación aceptable.

Las personas en cualquier contexto al comunicarse brindan respuestas asertivas, pero ningún sujeto lo hace de la misma manera ya que su expresión y forma de pensar es diferente, respeta y toma en cuenta los puntos de vista para mantener una conversación amena donde ambos interlocutores se entiendan y surjan diálogos con respuestas asertivas, elementales, ascendentes, con conocimiento, subjetiva o asertiva a la sumisión y agresión. Todas con el propósito de saber cuál es lo idóneo al tener un conversatorio.

Respuestas no asertivas

Luego de conocer respuestas asertivas, conviene detenerse e identificar las respuestas no asertivas que pueden darse tanto dentro como fuera del aula y al conocerlas actuar de manera coherente ante cualquier situación prevista. Como lo dijo Castanyer (2010b) existen cuatro formas erradas de emitir respuestas no asertivas:

- Bloqueo (pág.34): este tipo de respuestas se caracteriza como acción paralizante y una mente en blanco al no tener claro el mensaje que se quiere emitir, esto le dará la señal al que lo recibe que reconoce la culpa y otorga el derecho de juzgar.
- Sobre adaptación (pág.34): el sujeto da indicios de responder según el deseo y la atención del otro, convirtiéndose en sumisas para ganar la aprobación de alguien más.
- Ansiedad (pág.35): dicha ansiedad se manifiesta como una forma de bloqueo, impide ofrecer respuestas para solucionar o afrontar una situación, puede ir desde una respuesta correcta con nerviosismo y con acciones de inquietud hasta el desequilibrio y bloqueo total.
- Agresividad (pág.35): este tipo de respuestas genera alteración y elevación en el tono de voz hasta llegar a los insultos, expresa sentimientos de desesperación con necesidad de estallar, provocan tensión y termina airoso de la situación.

Las respuestas no asertivas son presentadas por personas que tienen un conflicto interno, límites o no poseen equilibrio emocional ni intelectual ante situaciones que exigen responsabilidad al momento de tener una comunicación asertiva, genera

ansiedad, sobre adaptación, bloqueos y suelen ser agresivas tienden a crear dudas al momento de tomar decisiones propias, no son coherentes y distorsionan la comunicación.

Comunicación asertiva

La comunicación es un elemento base en la vida del ser humano, permite cercanía para poder expresar interés, inquietud y toma de decisiones, todas las personas se comunican de una u otra forma ya sea correcta o incorrecta con la intención de transmitir un mensaje, por lo tanto, es una necesidad que las persona poseen para encajar en una sociedad cada vez más cambiante. A través de la comunicación se permite conocer los intereses y necesidades de los involucrados por medio de mensajes, estos pueden ser previamente preparados o surgir espontáneamente de acuerdo a la situación que lo requiera.

Ciertamente, Hofstadt (2015) afirma que: “la comunicación interpersonal se podría definir como el proceso de comunicación entre individuos, que tratan de transmitir estímulos a través de símbolos, con la intención de producir un cambio en el comportamiento” (pág.10).

Dicho de esta manera, la comunicación interpersonal establece la importancia de evaluar y ajustar el estilo de comunicación personal que permita una mejor conexión entre individuos, al efectuar un vínculo más cercano al comunicar o recibir un mensaje apoyándose de varias herramientas que darán como resultado un cambio de comportamiento aceptable, para convivir en un contexto determinado y establecer ajustes entre los autores del proceso de enseñanza aprendizaje.

La comunicación es una herramienta básica dentro del aula con propósitos académicos, es continúa, permanente y garantiza relaciones personales exitosas, por consiguiente, dentro del salón de clases la comunicación educativa se convierte en un proceso que dirige el desarrollo y potencializa las habilidades del ser humano para ser aplicadas en una sociedad determinada.

Por eso es que al hablar de comunicación es necesario detenerse y encaminarse en la comunicación asertiva al favorecer y brindar la capacidad para interactuar con respeto hacia las demás personas con las que se comunica. No se limita al lenguaje verbal únicamente, sino que interfieren otros factores como el contacto visual, al mantener confianza y posturas apropiadas al momento de emitir un mensaje. Tal como lo establece Roosevelt (2009):

La comunicación asertiva es una forma de expresión honesta, directa y equilibrada, que tiene el propósito de comunicar nuestros pensamientos e ideas o defender nuestros intereses o derechos sin la intención de perjudicar a nadie, es decir de acuerdo con el principio que debe regir nuestros actos: el principio de no dañar a otro (naeminen ladere). (pág. 76)

Al hablar de comunicación asertiva se refiere a un estado de respeto hacia las demás personas, saber que sus opiniones son válidas y contemplarlas con valor y es solo por medio de esa comunicación que se genera un intercambio de ideas con el fin de dar a conocer intereses sin degradar ni dañar a los demás.

De esta manera, una persona que tenga claro el respeto y el principio de no dañar la integridad física ni emocional de otra, ejerce una comunicación asertiva con las personas cercanas y a través de la tecnología puede hacerse incluso con quienes están lejos donde se potencialice un estado de paz y tranquilidad en el ambiente donde se encuentre.

Cada ser humano posee diferentes formas de comunicarse y es necesario encaminarse e identificar el estilo de comunicación que genera una respuesta de acuerdo al estímulo, al uso de palabras y gestos que se toman en cuenta al momento de emitir palabras.

Por esta razón, Hofstadt (2015) dice que: “el estilo de comunicación asertivo, es el que contribuye a que generemos en los otros una impresión más positiva cuando nos relacionamos con ellos” (pág.42). Por consiguiente, al comunicarse asertivamente se da confianza y la pauta necesaria para generar una impresión más positiva con aquellas personas con que se relacionan.

La comunicación asertiva permite: hablar de manera clara, concisa, directa, y esto genera equilibrio al compartir ideales, sentimientos, defendiendo el interés propio sin pisotear los derechos de los demás, por eso es importante que la educación se fomente con los buenos hábitos de la comunicación de forma correcta para generar una convivencia sana entre las personas. Asimismo; Alonso, Cantero & González (2010) afirman que:

La asertividad se orienta hacia la comunicación efectiva y afectiva a la vez, y se relaciona con la capacidad de generar sentimientos agradables y la práctica de valores tan esenciales para la convivencia como la empatía, la honestidad, la libertad, la responsabilidad, el respeto, etc. (pág.81)

En todas las áreas de la sociedad se necesitan personas capaces de convivir con sus semejantes a la vez brindar estabilidad emocional y psicológica, que cada una de estas personas opten por cuidar su conducta dentro del grupo y así dar a conocer los valores que le han sido inculcados sin dejar de lado que la educación es la base para cambiar todas aquellas situaciones erradas que perjudican la convivencia.

También, es importante que los agentes y padres de familia practiquen valores, reciban charlas y fomenten iniciativa en los niños para que adquieran conocimientos esenciales y tomarlos como base en la vida, así llevar una excelente armonía en los espacios de interacción.

La asertividad conduce hacia una comunicación efectiva al generar relaciones estables que demuestren afecto con el interlocutor, mostrar respeto e interés por los demás de igual modo obtener resultados con sentimientos agradables y la práctica de valores como recurso en la convivencia humana.

2.3.2 Clima de aprendizaje

a) El docente como guía

El rol que juega el profesor en el aula es indispensable, para la evolución de los educandos con los que se relaciona, de hecho, es importante porque garantiza la

formación de personas críticas en las decisiones, actitudes y objetivos, ya que es un guía de los procesos educativos, así que debería llegar al aula con iniciativa, organización y tener la habilidad para atender la diversidad de alumnos. Por consiguiente, dice Konnikova (1964) que:

El educador debe esforzarse metódicamente por que los escolares generalicen, y tomen conciencia, de su vida en el colectivo. Debe discutir con ellos sus actos, enseñarles a analizarlos, a valorar como se merece lo bueno, y juzgar severamente lo malo, en la conducta de los demás condiscípulos, y en la de uno mismo. (pág.26)

En consecuencia, el docente es un mediador entre el alumno y el conocimiento ya que le permite acercarse e interesarse para que encuentre el medio que le facilite una búsqueda incansable del saber, generar en ellos la capacidad autónoma del propio aprendizaje, ser guía y modelo constante, concientizar al alumnado a hacer lo correcto, garantizar armonía y una comunicación entre los pertenecientes al grupo del cual se sienta identificado.

De hecho, es una prioridad del docente mantener tacto pedagógico, para estar en equilibrio con sus alumnos ante lo psicológico e intelectual, así el comportamiento de ambos no afectará las relaciones de trabajo, de este modo le permita al docente evaluar de forma acertada las conductas de los alumnos. Para ello, Petrovski (1985) enfatiza que: “la tarea del maestro ante situaciones pedagógicas que se modifican con rapidez es saber orientarse en seguida, evaluar correctamente el clima y adoptar una decisión adecuada que tenga el significado pedagógico preciso”. (pág.337)

Cabe recalcar que el profesor es un modelo de reflexión constante para sus estudiantes, concientiza a que imiten las buenas acciones, fomenta la voluntad en los escolares para mejorar sus conductas y guiarlos no solo en aprendizajes académicos, sino preparar seres integrales capaces de enfrentar las situaciones o adversidades que le son difíciles; de igual modo tener autocontrol, percibir y valorar los comportamientos de los alumnos.

Para esto, debe existir la interacción como forma de afiliación entre el docente y el alumno; “éstos se unen entre sí para alcanzar una serie de metas y satisfacer un

conjunto de necesidades que solos no podrían o no sabrían cómo hacerlo” (Pérez, 1994, pág. 28)

Ser orientador abarca las diversas áreas de la vida, juega un papel fundamental e importante para las actividades del aula, manifiesta la labor cotidiana a través del medio ambiente, evalúa el clima de la familia, amigos y escuela, percibe además una enseñanza acorde a situaciones que valoren al alumno y orienta con éxito la auto actividad de ellos, como guía debe ser emotivo y desempeñar el papel que lo diferencia de otras actividades diarias y acercarlo a seguir su educación con éxito.

b) Labor del docente en el aula

La labor docente es una profesión que requiere reflexión, amor y dedicación para brindar a los escolares comodidad o expectativas que promuevan una relación armoniosa al generar confianza y respeto mutuo, donde los valores deben prevalecer de manera acertada, evaluar el comportamiento de los alumnos, hacer conciencia hacia la disposición de ellos para estudiar y trabajar de forma individual o colectiva en aspectos psicológicos.

Otro punto que Konnikova (1964) expresa es: El éxito de la labor educativa, exige que los objetivos propuestos por el maestro sean sentidos por los alumnos. En efecto, el docente debe reconocer su labor dentro del aula, así será fácil que establezca una conexión entre docente-alumno al crear un clima óptimo de aprendizaje, asimismo al alumno le podría parecer interesante las actividades asignadas a lo largo del año lectivo.

Para obtener éxito en el desempeño educativo es necesario que los profesores tengan clara su labor y faciliten los procesos educativos al brindar confianza al niño para que pueda expresar sus sentimientos, pensamientos sin temor a ser rechazado, ya que es tarea del docente enseñar normas de convivencia para obtener un buen comportamiento. A continuación, Jimenez (2017) dice:

Los maestros tienen como misión principal la formación integral de sujetos, que implica que deben tener y desarrollar durante su práctica profesional grandes habilidades y

competencias comunicativas, no solo para interactuar dentro del aula con los estudiantes sino también para hacerlo con los padres de familia y acudientes, con sus pares (otros docentes), directivos y con personas externas a la comunidad educativa. (pág.18)

En primer lugar, la misión de los docentes es indispensable especialmente en las escuelas por ser formadores de las generaciones, esta profesión es humanística incluye trabajar e impulsar a las personas a ser competitivos en todos los ámbitos, es el encargado de fomentar en el alumnado virtudes académicas, es por ello que debe planificar los objetivos para que den buenos resultados.

En segundo lugar, Highet (1982) plantea que una de las cualidades de un buen maestro es que debe conocer su asignatura, saber lo que enseña y no solamente el contenido de un programa o un examen final, igualmente poseer conocimiento integral; ya que no todos los alumnos tienen el mismo coeficiente intelectual, así que debe estar informado.

De acuerdo con lo anterior, el profesor sabe cuál es su deber dentro y fuera del aula, reconoce a sus alumnos y el contexto en cual se desenvuelven, es tarea de él moldear y regenerar una postura correcta en el alumno para enfrentarse a situaciones en las que decida por sí solo, esto genera compromiso de ambas partes para enriquecer los conocimientos y mejora la interacción docente-alumno; representa una imagen dentro del aula como aplicador de disciplina y ayuda a sus alumnos a que amen el aprender.

Como dijo Rist (citado en Darley, Glucksberg, & Kinchla, 1990), “las atribuciones erróneas de los maestros sobre la madurez y capacidad de aprendizaje de sus jóvenes alumnos pueden tener consecuencias y efectos sociales graves a largo plazo” (pág.749). Es decir, el maestro debe tener conciencia de su trabajo y mejorar constantemente su práctica educativa, para evitar que las atribuciones erróneas sobre la capacidad de aprendizaje de los alumnos en un futuro afecten y generen consecuencias negativas a largo plazo.

No obstante, si el docente no reconoce su perfil dentro del salón de clases puede influir de forma negativa en los estudiantes llevándolos al fracaso y arrastrar problemas

de comunicación e interacción con el grupo, a la vez crear un desajuste a la sociedad por las consecuencias que pueden ser de manera interna y externa en una comunidad educativa.

Sin embargo, es importante que los docentes participen de lleno en la formación moral e intelectual de sus alumnos, para garantizar e intervenir en las correcciones de ellos, modificar algunas conductas de forma responsable y establecer un compromiso para que no crezca con deficiencias ni interrumpir su aprendizaje.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Investigación cualitativa

Al partir del objeto de estudio el método a emplear es el enfoque cualitativo y se utiliza para analizar a fondo las interrogantes del problema de estudio de una forma descriptiva y evaluar el desarrollo natural de los sucesos que se tengan de la asertividad como medio que facilite la creación de un aprendizaje óptimo, ya que involucra a los docentes y alumnos, esto permitirá recopilar información concreta de los aspectos inmersos en el desarrollo del proceso educativo.

Este enfoque va a permitir una perspectiva clara de la experiencia de los participantes a través de aprendizajes, por consiguiente, Hernández, Fernández, & Baptista (2006) expresan que: “la investigación cualitativa proporciona profundidad en los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista” fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad” (pág.26).

En otras palabras, la investigación cualitativa arroja datos específicos, porque surge el contacto directo con la problemática y los agentes participantes, se profundiza en detalles positivos o negativos que suceden en el escenario y acceder a un análisis e interpretar las relaciones sociales de cada individuo, con el hecho de ser flexible.

3.2 Tipo de estudio

El tipo de investigación a emplear es el estudio descriptivo ya que permite analizar y llevar una secuencia de los procesos, describe algunos factores del campo, lleva un control de los sucesos y resalta algunas características del docente y alumno dentro del contexto áulico, también observa la experiencia de los participantes.

3.2.1 Investigación descriptiva

El presente estudio va a explicar y describir los sucesos, hechos, acontecimientos, personas, grupos o comunidades que estén involucradas en el proceso investigativo; este estudio sirve en la comunidad educativa como un medio en la descripción de la situación que aquejan en el aula. Referente lo anterior es importante conocer ciertas características de dicho estudio descriptivo.

De modo que, Dankhe (citado en Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) declaran que: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (pág.60)

En efecto, se refiere a una explicación de argumentos diferentes según acontecimientos del fenómeno en estudio para verificar algunas expectativas de la observación por ello, las investigadoras se integrarán con el grupo a indagar para lograr seguridad y confianza de acuerdo a experiencias vividas.

3.3 Técnicas e instrumentos de investigación

3.3.1 Técnicas

Es indispensable conocer las técnicas de investigación que ayudan a la recopilación de datos auténticos, profundizar en el fenómeno y tener respaldo a ciertos factores de los resultados según los docentes y alumnos que participan en la investigación.

Asimismo, Bisquerra (s.f) expresa que: “Las técnicas de recogidas de datos pretenden una reconstrucción de la realidad” (pág.261). Es decir que, permite la claridad y coherencia de la información en la profundidad de la temática y reflejar las situaciones que enfrentan los docentes y alumnos sobre las conductas asertivas y el clima de aprendizaje que se enfoca en la realidad.

El propósito es hacer uso de los recursos e instrumentos para la recopilación de información del ambiente natural y lograr con ello los objetivos planteados, luego dar los puntos de vista e interpretar las preguntas en estudio con respecto a las experiencias que se dan con los sujetos de la investigación.

Las técnicas más utilizadas en el estudio descriptivo son: la observación, la encuesta y la entrevista, éstas permiten que los investigadores tengan un contacto cercano con los agentes y valorar la problemática a través de los instrumentos con datos verídicos.

En este sentido, para Hernández, Fernandez, & Baptista (2006), la observación cualitativa: "...implica adentrarnos a profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones" (pág.587).

La técnica de observación consiste en verificar las actividades que los alumnos y docentes desarrollan en las jornadas para obtener información de campo, en ella se incluyen las preguntas elaboradas por las investigadoras para analizarlas, así ver la realidad dentro del aula y luego interpretar las acciones.

La otra técnica a utilizar es la entrevista, para ello (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2006) lo referencia de la siguiente manera: "la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta. Esta se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)" (pág.597). Esta consiste en un conversatorio entre dos personas para recopilar y dar análisis a las interrogantes que hayan incluido los entrevistadores por medio de la experiencia al partir de la vivencia con los entrevistados.

A través de las técnicas mencionadas se logra obtener información valiosa y objetiva por medio de los diferentes niveles educativos a estudiar, se espera que brinden comentarios pertinentes; además es un factor clave que permite analizar los datos recogidos tal que, es una parte esencial donde ambos agentes deben escuchar y tener disciplina al momento de intercambiar información para que sea de calidad al administrar las técnicas.

3.3.2 Instrumentos

Al tomar en cuenta las técnicas mencionadas, es fundamental detallar en cada una el instrumento que se utiliza para la recolección de datos, esto permite que la investigación tenga puntos claves de las actividades que desempeñan los docentes y alumnos al estudiar y aportar ideas que se plantean.

Sin embargo, se elaboró una guía de observación que permita identificar las conductas de los agentes. Tiene valoraciones para obtener información verídica y confidencial por la vivencia que genera con los involucrados. Es por esto que para Rojas (citado en Natera, Ortega, & Ochoa, 2015) expresan que la guía de observación “es un conjunto de preguntas elaboradas con base en ciertos objetivos e hipótesis y formuladas correctamente a fin de orientar nuestra observación” (s.p). Es así como este instrumento permite la recopilación de datos, antes se prepara una guía con ciertos criterios que se toman en cuenta para la guía de observación y profundizar en la investigación.

Además, a través del cuestionario se obtienen respuestas a las interrogantes establecidas en el instrumento, están diseñadas de forma cerrada para retomar la escala de Likert según (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2006) consiste en: “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante las cuales se pide la reacción de los participantes” (pág.341). Es decir que cada sujeto a investigar da su criterio de acuerdo a su percepción acerca del objeto de estudio presentado.

El cuestionario es la otra técnica utilizada dentro de esta investigación, para recopilar datos importantes, es por esto que Qualitas (s.f) menciona lo siguiente;

Los cuestionarios son una técnica altamente estructurada de recolección de información y que, por lo tanto, facilita el análisis de los datos. En general, los cuestionarios son instrumentos que constan de varias preguntas que deben ser contestadas por el participante. Las respuestas al mismo pueden ser abiertas o cerradas (si se entregan alternativas de respuesta a las preguntas). (s.p).

El cuestionario es una técnica que consta de ítems formulados de acuerdo al fenómeno a estudiar, sus preguntas pueden ser abiertas o cerradas, para la

investigación es aplicado con interrogantes cerradas y al momento de ser administrado se convierte en un instrumento de provecho para el grupo investigador.

Dentro de la técnica de la entrevista, se toma en cuenta las opiniones de las personas a investigar esto se administró a los informantes claves de forma confiable sobre el desarrollo y la aplicación del problema de estudio en la institución escolar y en el trabajo áulico, es por ello que para Martínez (2011) expresa que la entrevista:

Es una técnica personal que permite la recolección de la información en profundidad donde el informante expresa o comparte oralmente y por medio de una relación interpersonal con el investigador su saber (opiniones, creencias, sentimientos, puntos de vista y actitudes) respecto de un tema o hecho. (pág.28)

Esta técnica permite profundizar en la experiencia que tiene el entrevistado ya que se propicia una conversación interpersonal, que conlleva a indagar los puntos de vista del entrevistador sobre la temática.

Los instrumentos detallados, son de interés y aplicados al docente guía de cada grado y alumnos que de forma voluntaria deseen participar en la investigación, así serán flexibles y los datos que aportan claros e importantes para las investigadoras.

3.4 Población

La investigación tomó como base principal a la población existente de 4°, 5° y 6° para la participación activa en el desarrollo de los instrumentos elaborados dirigidos a los docentes y alumnos del segundo ciclo de educación básica, por ello es fundamental conocer la población con la que se trabaja y obtener datos específicos; no obstante Bisquerra (s.f) expresa que “la población es el conjunto de todos los individuos en los que se desea estudiar el fenómeno” (pág.81).

Dentro del escenario de la investigación se tomó en cuenta a un grupo con quien se creó un vínculo de acercamiento para recolectar la información necesaria. Por

consiguiente, se detalla a continuación la cantidad de alumnos existentes en el segundo ciclo y maestros, clasificados por sexo y grados:

Tabla 1 Población de estudio

Agentes	Grado	Masculino	Femenino	Total
Estudiantes	4°	13	9	22
	5°	16	14	30
	6°	17	16	33
Docentes		2	1	3
Total		48	40	88

FUENTE: Registro académico del Centro Escolar

3.5 Muestra

Por el número de población, no se pueden analizar a todos en su totalidad, por el tiempo y recursos económicos, por ello se enfoca en un determinado grupo de integrantes y se hace uso de la técnica del muestreo en la investigación, para facilitar al grupo investigador las técnicas utilizadas ya que se toma un parámetro a estudiar y recoger la información pertinente.

En los estudios cualitativos se necesitan muestras pequeñas según la elección del conjunto de participantes, por medio de ellos se obtuvo datos específicos reflejados en la realidad. Es así como (Bisquerra, s.f) expresa que: “la muestra es un subconjunto de la población, seleccionado por algún método de muestreo, sobre el cual se realizarán las observaciones y se recogen los datos” (pág.81).

Es decir que, estos participantes brindaron la información necesaria por medio de los instrumentos que fueron aplicados y luego se hará la interpretación y análisis de ellos. En este sentido, la muestra para dicha investigación es de 10 alumnos seleccionados por la muestra de participantes voluntarios por cada sección del segundo ciclo, dado que la cantidad de alumnos en total es una población muy extensa y difícilmente se podría abarcar en el tiempo estipulado para la investigación esto suma

una cantidad de 30 alumnos, los 3 docentes guía uno de ellos es el subdirector de la institución.

El tipo de muestreo a utilizar es de participantes voluntarios esto según Hernández, Fernández, & Baptista (2006), “las muestras de voluntarios son frecuentes en estudios de ciencias sociales y ciencias de la conducta, por ejemplo, en los individuos que voluntariamente acceden a participar en un estudio...” (pág.566). Este tipo de muestreo se apega a la investigación realizada ya que es el que favorece a la representación de la población.

Es decir que los alumnos estuvieron dispuestos a colaborar sin presión alguna con la investigación para proporcionar la información pertinente que cada instrumento requería, éstos fueron preparados específicamente para la recolección de datos que permitieron verificar la conducta de los investigados.

3.6 Administración de los instrumentos

Para el desarrollo de la investigación y recopilación de información, se llevó a cabo una prueba piloto en el segundo trimestre del año 2019 con un acercamiento a dicha institución con los sujetos y profesionales guía de cada sección con el objetivo de verificar las condiciones y disposición del grupo a investigar para la validación de los instrumentos; para denotar si las preguntas son pertinentes, se validan en términos de lenguaje que se utiliza para que los ítems sean respondidos de acuerdo a lo que se pretende saber.

Los instrumentos fueron administrados en un periodo de 4 semanas hábiles para obtener respuestas de la guía de entrevista y el cuestionario. Durante ese mismo periodo se obtuvo información para la guía de observación al ser administradas de manera directa en cada una de las aulas correspondientes a la muestra participante de acuerdo al tipo de investigación. Las preguntas de dicha investigación han sido elaboradas de forma abierta y cerrada dependiendo al instrumento del que formen

parte; al ser aplicadas los sujetos a investigados dan un panorama más amplio e información pertinente a utilizar para el desarrollo de dicha investigación.

3.7 Proceso de análisis de los resultados

Dentro del proceso de investigación cualitativa con un estudio descriptivo y apoyado de las guías de observación, entrevista y cuestionario se hacen nota de las respuestas y observaciones obtenidas por parte de los docentes y alumnos. Asimismo, Domínguez (2006) establece que:

“El análisis de información parte desde la simple recopilación y lectura de textos hasta la interpretación. Es decir, el análisis es una actividad intelectual que logra el arte o la virtud de perfeccionar capacidades profesionales por parte del analista; todo esto gracias al empleo de métodos y procedimientos de investigación, ya sean cuantitativos o cualitativos que le permiten separar lo principal de lo accesorio y lo trascendental de lo pasajero o superfluo” (s.p).

Dicho de esta manera, la información recolectada sirve como punto de partida para categorizar los resultados obtenidos y finalizar con una interpretación según los diferentes métodos y procedimientos que son expuestos por los participantes en dicha investigación mediante la utilización de escala de Likert, es por esta razón que Hernández, Fernandez, & Baptista (2006) define que:

“Existen dos formas básicas de aplicar una escala de Likert. La primera es de manera autoadministrada: se le entrega la escala al participante y éste marca, respecto de cada afirmación, la categoría que mejor describe su reacción. La segunda forma es la entrevista, donde un entrevistador lee las afirmaciones y alternativas de respuesta al sujeto, y anota lo que este conteste” (pág.350).

Por ende, las acciones observadas y los datos obtenidos según las respuestas marcadas en el cuestionario por los sujetos de la investigación de acuerdo a su reacción con cada ítem, se interpretarán para no perder de vista la objetividad del tema investigado; se espera que genere afirmaciones de acuerdo a como la asertividad es un medio que facilite el clima de aprendizaje óptimo.

Por esta razón, se hace énfasis en las acciones que el docente mantiene para fortalecer una comunicación efectiva con sus alumnos y la cercanía que presenta para brindar una amplia gama de saberes que les permitan a ambas partes mejorar sus prácticas sociales dentro del salón de clase.

3.7.1 Triangulación de datos

Esta técnica permitió recolectar información a partir de diferentes acercamientos que se tuvieron con el director, los docentes y alumnos, direccionada a través de los instrumentos que se emplearon, para analizar e interpretar las interrogantes al efectuar una confrontación que permita ampliar el conocimiento del fenómeno investigado y visualizar de manera amplia diferentes posturas, con el fin de profundizar en las teorías.

En relación a este punto, Benavides & Gómez (2005) manifiesta que: “la triangulación es una herramienta enriquecedora que le confiere a un estudio, rigor, profundidad, complejidad y hallazgos. A la vez permite reducir sesgos y aumentar la comprensión de un fenómeno” (s.p). De manera que, ayuda al lector a tener claridad sobre los datos recogidos y sacar conclusiones de la temática al confrontar los análisis de los sujetos, ya que la información se ordena y permite comparar los resultados del estudio investigado.

Es decir que, la triangulación permite hacer nuevas teorías de los análisis y observaciones que se hacen por medio de los instrumentos, da relevancia al texto y validez al fenómeno así enriquecer la información descrita durante la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Registro de preguntas de investigación

En esta parte se presentan las respuestas de cada una de los sujetos de investigación que, desde sus perspectivas, plantearon aspectos comunes y divergentes en torno a la asertividad y clima de aprendizaje óptimo; por lo que las secuencias de ideas, valoraciones u observaciones que se han obtenido están registrados en la matriz de congruencia establecida en el anexo No. 1.

En correspondencia con lo especificado, se presentan las respuestas registradas.

4.1.1 Pregunta de investigación 1

¿Cómo influye el tacto pedagógico en la relación docente, estudiante y contenido en la creación de una interacción óptima en el segundo ciclo de educación básica del centro escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019?

Dimensiones	Variables	Preguntas	Técnicas	Docentes	Alumnos	Valoración
Tacto pedagógico	Trato igualitario	¿Crees que el docente trata de igual manera a todos tus compañeros?	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> - Trato a los alumnos por igual. - Algunos alumnos no permiten el acercamiento. - Algunos alumnos no son democráticos, dado las experiencias vividas en años anteriores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los docentes tienen preferencias. - Muchas de las relaciones están asociadas con el tipo de padre de familia. 	Existe una contradicción en lo que expresan los alumnos y los docentes, dado que la apreciación que tienen en torno al trato igualitario está sujeta a posiciones personales
	Respeto a las opiniones de los demás	¿Existe respeto por parte del docente ante las	Guía de observación	Los docentes llaman a sus alumnos por su nombre, tratando de	<ul style="list-style-type: none"> - Los alumnos respetan a sus docentes. 	Las normas que se imponen dentro del aula solamente son

		opiniones de sus alumnos?		cumplir con las normativas establecidas en el grado.	- La relación existente entre alumnos no está marcada muchas veces por el respeto.	cumplidas cuando está presente el docente, aunque hay ocasiones que muchos alumnos han logrado internalizarlas.
	Capacidad para guiar emocionalmente	¿Qué estrategias utiliza para guiar emocionalmente al alumno?	Guía de entrevista docente y alumno	A menudo se realizan discursos emotivos e incentivos que permiten al alumno aumentar la confianza en sí mismo y expresar libremente su estado de ánimo.	Las actividades que se realizan en el centro escolar ayudan a que los alumnos se fortalezcan emocionalmente.	La cercanía que el docente tiene con el alumno favorece la comunicación y fortalece el desarrollo emocional y social de ambos.
	Orientación de actividades individuales	¿Cómo orienta a sus alumnos en las actividades individuales?	Guía de entrevista al docente y alumno	Al establecer correcciones en las tareas existe el espacio idóneo para orientar individualmente las actividades que lleva a cabo el alumno. Cuando se dejan tareas extracurriculares se explican los lineamientos a realizar para que los alumnos las lleven a cabo.	Cuando las tareas son recibidas por el docente, él hace las correcciones necesarias por escrito. Se nos llama por el nombre y el docente es quien explica cuáles son los errores y lo que se debe mejorar en cada una de las tareas.	Es evidente que las actividades individuales favorecen en la orientación adecuada es por eso que el docente garantiza una explicación eficaz previa al desarrollo de actividades.
	Prudencia al momento de resolver un conflicto	¿Muestra el docente prudencia al momento de resolver un conflicto?	Guía de observación	Intervención de alumnos no involucrados en el problema. Discreción ante un conflicto.	El docente resuelve los problemas que se presentan únicamente con los involucrados.	Existe discreción por parte del docente, pero se dificulta la resolución de tales problemas por la intervención de alumnos no involucrados abogando por sus compañeros más cercanos.
	Establecimiento de amistad	¿Cómo establece la amistad con sus alumnos dentro y	Guía de entrevista al docente y alumno	La amistad se logra al establecer confianza y respetarse mutuamente en las diferentes situaciones que se	Se toma en cuenta las opiniones de los demás compañeros para crear un vínculo amistoso e incluir al	Es evidente que el respeto y amistad mejoran las relaciones humanas y en este caso brinda seguridad

		fuera del salón de clases?		presenten en la jornada educativa.	docente en las actividades a realizar.	y confianza en los alumnos al momento de socializar dentro y fuera del salón de clases.
Confianza hacia los alumnos	¿Qué beneficios le ha traído en el desarrollo de la clase la confianza hacia sus alumnos?	Guía de entrevista al docente	<ul style="list-style-type: none"> - Participación del alumnado. - Interacción de alumnos ante los temas planteados. - Desarrollo favorable de la clase. - aprendizajes significativos. 	El docente delega actividades y deposita la confianza para que participemos en el desarrollo de las actividades.	La confianza como tal es una herramienta favorable que el docente debe potencializar ya que por medio de esta la comunidad educativa se ve favorecida.	
Interés por entender las necesidades de los alumnos.	¿De qué manera muestra interés por las necesidades de los alumnos?	Guía de entrevista al docente	<ul style="list-style-type: none"> - Estableciendo diálogo con los alumnos. - Desarrollando actividades que favorezcan el aprendizaje de la comunidad estudiantil. 		Las actividades que se desarrollan dentro del salón de clase están enfocadas a suplir aquellas necesidades que el alumno presenta en cuanto al aprendizaje que necesita para adoptar conocimientos nuevos para su formación.	
Sigilo al momento de comprender la situación.	¿Por qué es importante la confidencialidad al momento de una situación personal con sus alumnos?	Guía de entrevista al docente	<ul style="list-style-type: none"> - Para generar confianza y apoyo a los alumnos. - Permite ser un guía y tutor en el proceso de educación. 		El sigilo permite que los alumnos se acerquen al docente con la confianza necesaria de contar con su apoyo en situaciones personales y que requieran total discreción.	
Llamar a los alumnos por su nombre.	¿Qué beneficios ha obtenido al no usar sobrenombres entre sus alumnos?	Guía de entrevista al docente	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto mutuo. - Sana convivencia. - Integridad emocional de cada uno de los alumnos. 	Siempre se llama a los alumnos por su nombre o apellido.	Mejora la convivencia armoniosa y favorece el respeto ante el docente y esto permite establecer relaciones sanas.	

Análisis de resultados parciales:

- 1) Existe trato igualitario entre docentes y algunos alumnos, dado el nivel de relación que los primeros mantienen con los padres de familia y de las experiencias adquiridas a lo largo del proceso didáctico. Lo que equivale a decir que la actividad de respeto está determinada en primer lugar por el trato y, en segundo lugar, por el cumplimiento de normas de convivencia establecidas en cada grado.
- 2) El docente es guía constante dentro del salón de clase, este por medio de las estrategias que utiliza para mejorar las condiciones áulicas y como tal favorece a la orientación individual y emocional del alumno dedicando tiempo a explicar tareas extracurriculares, fortalece al alumno por medio de discursos emotivos que les permiten aumentar la confianza en sí mismos y ambos fortalecerse socialmente.
- 3) La prudencia como tal es una característica que debe ser propia del docente ya que demuestra su ética profesional y moral permitiendo al alumno las mejores condiciones y actitud en la resolución de conflictos presentados dentro y fuera del salón de clase, todo esto sinónimo de sigilo favorece al alumno al establecer una relación más cercana con el docente de confianza y comunicación constante.
- 4) El docente además de ser un educador y guía constante de sus alumnos debe proyectarse a fortalecer la confianza y amistad entre ellos ya que mejora las relaciones personales y colectivas, siempre y cuando prevalezca el respeto y que sus alumnos sepan que él ejerce la autoridad y rigurosidad dentro del salón de clase, pero siempre brindando el espacio necesario para el alumno sea el principal agente y desarrolle los aprendizajes significativos.
- 5) El ser docente y guía de un grupo de alumnos es adquirir la responsabilidad moral y profesional ante las necesidades individuales de cada uno de los alumnos y adaptar los contenidos al contexto social que suplan las necesidades existentes en la comunidad estudiantil al establecer diálogos significativos con propósito para conocer los desafíos de primera mano y superarlos.
- 6) El llamar a los alumnos por su nombre genera confianza, respeto mutuo, sana convivencia e integridad emocional entre docente-alumno, si todos estos elementos existen en el salón de clase generara un ambiente propicio para el aprendizaje.

Interacción docente estudiante	Ayuda mutua	¿Crees que existe ayuda mutua entre el docente y los alumnos?	Cuestionario para los alumnos		La cooperación que existe entre los alumnos y el docente permite que los contenidos se desarrollen con mayor facilidad.	Al practicar los valores inculcados dentro del salón de clase el ambiente se vuelve placentero aumentando la atención de los alumnos en los diferentes contenidos.
	Desarrollo de la solidaridad	¿Eres solidario con el docente y tus compañeros al momento de	Cuestionario para los alumnos		La solidaridad es un valor importante que permite que los alumnos mejoren las relaciones sociales y	El conocimiento y práctica de valores mejora la autoestima y aprendizaje de los alumnos.

		realizar actividades?			sean empáticos con sus demás compañeros	
	Confianza en sí mismo	¿Sirve el docente de ejemplo para que confíes en las habilidades que posee?	Cuestionario para los alumnos		El docente actúa con seguridad al momento de realizar una actividad y de esta manera sirve de ejemplo para que el alumno confíe en sí mismo y sea capaz de lograr los objetivos que se ha propuesto.	La confianza es sinónimo de amor propio ya que de esa manera el alumno se considera capaz de superar todo obstáculo a lo largo de su formación.
	Relaciones de cooperación.	¿Tienes disposición para cooperar con el docente y los compañeros en las diferentes actividades?	Cuestionario para los alumnos		La unidad en el aula ayuda a que las actividades sean beneficiosas en cuanto al contenido que se está desarrollando favorece la cooperación entre los compañeros y hacia el docente.	Las relaciones personales se establecen con confianza entre compañeros y maestros esto beneficia a solucionar conflictos de manera pacífica.
	Confianza hacia el docente para dar a conocer sus necesidades	¿Tienes confianza con el docente para darle a conocer algunas de tus necesidades?	Cuestionario para los alumnos		La confianza se construye a través del dialogo y se puede fortalecer los lazos de amistad conociendo los intereses y necesidades de los demás.	Las necesidades de los alumnos son expuestas al docente con el fin que se busque una solución en conjunto con sus compañeros con la finalidad de fortalecer el conocimiento.
	Orientación respetuosa de la actividad del alumno	¿Por qué orienta la actividad del alumno de forma respetuosa?	Guía de entrevista al docente	El respeto mutuo es la base de una buena relación, motiva a mejorar las condiciones en las cuales existe déficit.		La orientación de los alumnos conlleva en las diferentes actividades establecer límites y dejar que el

						alumno tome riesgos en su aprendizaje.
	Relaciones de amistad	¿Considera que el docente y alumno tienen una buena relación de amistad?	Guía de observación	Se establecen vínculos de amistad basados en el respeto, la confianza y la cooperación.	El alumno expresa sus opiniones de manera clara permitiendo la intervención del docente y el buen uso de los recursos que se encuentran en el aula.	Las relaciones de amistad se fortalecen al respetar las opiniones de los compañeros y tomar en cuenta el liderazgo y la autoridad del docente en las diferentes actividades que se realizan.

Análisis de resultados parciales

- 1) La práctica de valores como ayuda mutua y solidaridad entre docente y estudiante favorecen el desempeño académico y profesional de ambos agentes al establecer un ambiente armonioso donde se complementan las necesidades de ambas partes.
- 2) Si el docente orienta de la mejor manera sus habilidades y las potencializa al ser un guía idóneo, establece autoridad y confianza hacia sus alumnos, permitirá que las relaciones personales dentro del salón de clase sean favorables para el conocimiento de las necesidades y la toma de decisiones responsables para la resolución de conflictos.
- 3) Al establecer una relación de amistad entre docente-alumno permite que la cooperación resalte en el desarrollo de la clase de acuerdo a las actividades que se lleven a cabo.
- 4) Es evidente que el respeto marca un parámetro de autoridad y buen trato entre docente y alumno, el docente es responsable de orientar las actividades académicas de manera respetuosa para cuidar la integridad física y emocional de sus alumnos beneficiando el ambiente áulico y proporciona un aprendizaje significativo.

4.1.2 Pregunta de investigación 2

¿Cómo influye la comunicación cognitiva en el desarrollo de actitudes de parte de los alumnos en el segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana?

Dimensiones	Variables	Preguntas	Técnicas	Docentes	Alumnos	Valoración
Comunicación cognitiva	Expresión oral	¿Utiliza la adecuada expresión oral el docente para dirigirse a sus alumnos?	Guía de observación	Los docentes utilizan un lenguaje adecuado para dirigirse a los alumnos y generar una vivencia armoniosa al momento de la enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> - La mayoría de docentes utiliza una adecuada expresión oral. - Algunas veces los alumnos no respetan el lenguaje de los docentes. 	En ocasiones los alumnos irrespetan la expresión oral de los docentes y generan dificultad para comprenderse.
	Comprensión de los mensajes	¿Percibe con atención los mensajes de los demás?	Guía de observación	Los docentes tratan de comprender los mensajes de los alumnos para ayudarlos en sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> - Los alumnos a veces no se expresan bien y dejan dudas en lo que desean emitir. - Pocos alumnos perciben con atención los mensajes de sus compañeros. 	Los docentes tratan de percibir con atención a sus alumnos para establecer confianza, aunque entre alumnos no se da porque toman en broma las opiniones.
	Habilidad social	¿Existe habilidad social entre los alumnos y el docente?	Guía de observación	Existe una relación de amistad entre docentes y alumnos con ello generan una empatía y la habilidad social se refleja con respeto y buen trato.	<ul style="list-style-type: none"> - No todos los alumnos poseen habilidad social. - La falta de práctica de valores afecta la relación entre compañeros. 	Las relaciones sociales permiten un acercamiento con los demás, los docentes tratan de influir para que la amistad se dé plenamente en el aula, aunque algunos alumnos no lo ven de la mejor forma.
	Orden lógico de las ideas	¿Siguen un orden lógico de las ideas al momento de transmitir la clase?	Guía de observación	Los docentes siguen una guía para transmitir un orden lógico de ideas y que los alumnos tengan una mejor comprensión del aprendizaje.	Cuando hay una secuencia de ideas se obtiene una buena comprensión de la enseñanza.	Al seguir la guía y transmitir un orden en las ideas favorece el aprendizaje de los alumnos.

Dominio de conceptos y categorías	¿El docente y alumno mantienen buen dominio de los conceptos y categorías durante la clase?	Guía de observación	El poseer buen dominio de conceptos ayuda a la expresión y enseñanza los alumnos durante el desarrollo de la clase.	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos alumnos manejan ciertos conceptos y categorías. - Existe falta de conocimiento en el desarrollo de la clase. 	La preparación de la clase da seguridad y ejemplo a los alumnos en el manejo de conceptos y categorías, así fortalecer los conocimientos que los alumnos poseen.
Transmisión comprensible de conocimientos	¿Considera que el docente transmite de forma comprensible los conocimientos para sus alumnos?	Guía de observación	Los docentes trabajan al nivel de los alumnos para que exista una comprensión en la clase y prestar atención en las dudas que existan.	<ul style="list-style-type: none"> - A veces existen dudas durante la transmisión de los conocimientos. - No todos los alumnos tienen la misma habilidad de comprensión. 	Al trabajar al nivel de los alumnos se transmite un mejor aprendizaje, aunque los alumnos no poseen el mismo ritmo en habilidad de comprensión que otros compañeros.
Apertura de la participación	¿De qué forma apertura la participación de sus alumnos para interactuar en la clase?	Guía de entrevista al docente	Algunos docentes utilizan dinámicas como títeres, mimos, entre otros para facilitar el aprendizaje en la clase y motivarlos para que interactúen.	<ul style="list-style-type: none"> - Existe motivación para participar en la clase. - No todos los alumnos se involucran en el desarrollo de las actividades. 	El motivar con diferentes dinámicas involucra a los alumnos a interactuar en la clase y que sean partícipes de la enseñanza.

Análisis de resultados parciales:

- 1) En ocasiones se dan dificultades con los alumnos porque irrespetan la manera de como los docentes se expresan, por tal razón no existe una comprensión del mensaje. De igual manera los docentes tratan de percibir con atención los comentarios de los alumnos para establecer confianza y mantener un dialogo ameno.
- 2) Las habilidades sociales permiten que las personas tengan una relación armoniosa si usan un lenguaje adecuado y presentan actitudes carismáticas para entablar una amistad favorable.
- 3) La claridad de ideas facilita un mejor aprendizaje, por lo tanto la guía y orientación ayuda a la comprensión de la información.

- 4) El dominio de conceptos y categorías que maneja el docente, da seguridad y confianza para que los alumnos comprendan y orienten de la mejor forma los conocimientos, ya que con ello transmite y fortalece los aprendizajes, aunque no todos tengan el mismo ritmo de comprensión.
- 5) La motivación del docente permite que los alumnos se integren en las dinámicas que desarrollan al momento de iniciar la clase o en el transcurso de ella; dado que la interacción facilita un clima armonioso ya que todos se involucran en las actividades y adquieren nuevos conocimientos.

Desarrollo de actitudes	Desarrolla actividades en pro de su formación.	¿Qué tipo de actividades desarrolla en pro de su formación?	Guía de observación	Descubrir conocimientos por medio de dinámicas, además motivar e inculcar interés por el aprendizaje relacionado con la realidad del entorno.	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos de los alumnos son curiosos y despiertan interés por el aprendizaje. - No todos asumen responsabilidad en las actividades que se desarrollan. 	Para el aprendizaje del docente y estudiante la mejor opción es la interacción, y depende de la motivación, responsabilidad e interés de cada uno en descubrir y participar en las actividades.
	Fija su atención en los objetivos de aprendizaje.	¿Cree que el docente y alumno fijan su atención en los objetivos de aprendizaje?	Guía de observación	Lo principal de los docentes es cumplir los objetivos que planifican, aunque a veces no se cumplen por interferencias del entorno o actividades de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> - Los alumnos en ocasiones no se interesan por el aprendizaje. - Algunos cumplen sus metas de aprendizaje. 	La relación con el entorno acerca al alumno a experiencias para adquirir un aprendizaje y fijar atención a los objetivos planteados, pero los alumnos no se interesan en ello.
	Es consciente de los objetivos que debe aprender	¿Eres consciente de los objetivos que debes aprender?	Cuestionario para los alumnos	Es muy difícil y complicado determinar, ya que algunos son responsables y a otros hay que obligarlos.	<ul style="list-style-type: none"> - Los alumnos no se dan cuenta de los objetivos de aprendizaje que estudian. - A veces hay temor a equivocarse y no participan. 	La práctica de la enseñanza con la teoría hace que el alumno se familiarice con los objetivos que debe aprender y que pierdan el temor para participar.
	Capacidad para reconocer errores	¿El docente y alumno poseen la capacidad	Guía de observación	Los docentes tienen la capacidad para reconocer los errores ya que de ellos aprenden y	<ul style="list-style-type: none"> - Al cometer un error los alumnos tienen temor a ocasionar otros. 	El reconocer errores hace que los alumnos y docentes no vuelvan a

		para reconocer los errores?		no lo consideran como malo.	- Piensan que todo lo que hacen está mal.	repetirlos, aunque en ocasiones consideran que todo está mal.
Capacidad para enmendar errores	¿Considera que el alumno y docente son capaces de enmendar errores?	Guía de observación		Los docentes por la experiencia y preparación moral e intelectual que poseen se les hace fácil enmendar errores cuando los reconocen.	- Al alumno se le dificulta el enmendar errores por la falta de comprensión. - A veces no saben cómo hacer para solucionarlo.	Facilita la reflexión hacia errores que se presentan ya que se mejora el aprendizaje con nuevas oportunidades.
Identificación de sus capacidades	¿Qué técnicas utiliza para identificar las capacidades de sus alumnos?	Guía de entrevista al docente Guía de observación		La observación, experimentos, exploración a ciertas interrogantes, trabajos grupales e individuales que hacen al alumno responsable del control de las actividades que realiza.	- Algunos alumnos se interesan por salir bien en las actividades que les dejan. - Existen actividades que los motivan por aprender más.	Las actividades individuales y grupales favorecen para identificar las capacidades y hacen responsables a los alumnos cuando están motivados.
Esmero por realizar las tareas con la calidad	¿Te esmeras por realizar las tareas con calidad?	Cuestionario para los alumnos			- La mayoría de alumnos tratan de responder a las tareas establecidas por el docente y se esmeran por ser el mejor trabajo.	La motivación de cada alumno hace que se esmere en las tareas; las habilidades en ciertas áreas facilitan que el trabajo sea exitoso y de calidad.
Cumplimiento de tareas	¿Cumples con las tareas establecidas por el docente?	Cuestionario para los alumnos		Hay responsabilidad en algunos alumnos.	- Algunos de los alumnos no cumplen con las tareas y otros entregan los trabajos incompletos e igual unos son muy cumplidos.	Todos los alumnos son diferentes unos se empeñan para cumplir con las tareas, mientras otros tienen menos compromiso con los trabajos.
Responsabilidad	¿Eres responsable ante las actividades	Cuestionario para los alumnos		Depende de la actividad y de los objetivos que se pretenden desarrollar.	- Los alumnos tratan de ser responsables aunque en ocasiones algunos fallan pero	La responsabilidad comienza desde el hogar y si cuentan con el apoyo de los padres y orientan al

		que deja el docente?			se preocupan por presentarlos al día.	alumno es más fácil cumplir con las actividades ya que se requiere de un compromiso.
--	--	----------------------	--	--	---------------------------------------	--

Análisis de resultados parciales:

- 1) El interés y motivación por descubrir nuevos conocimientos a través de dinámicas ya sea individual o integral permite al alumno a que se responsabilice con las actividades y tenga una mejor formación.
- 2) Los docentes fijan objetivos de aprendizaje para el desarrollo del aprendizaje, los asocian con el entorno y la experiencia significativa de cada alumno, de forma que asimilen nuevos aprendizajes. Hay otros tipos de alumnos que no se interesan, ya que no están consciente de su desarrollo.
- 3) Si el docente está consciente de las situaciones adversas o equivocaciones que cometa, entonces irradia este mismo sentimiento al alumno, pues le permitirá no volver a repetir lo mismo, por tal razón la reflexión es importante para enmendar errores ya que con nuevas oportunidades y orientaciones positivas facilitan el mejorar aprendizajes y el desarrollo de lo moral e intelectual de la persona.
- 4) Las actividades individuales y grupales favorecen para identificar las capacidades de los alumnos; en este sentido la responsabilidad es primordial, los experimentos y descubrimientos que los alumnos hacen demuestran la habilidad en ciertas áreas para potencializarlas.
- 5) La motivación es esencial para que el alumno se esmere por realizar las tareas, así observar cuales áreas resaltan y orientar de mejor forma, de igual modo permite que cumplan con las tareas, aunque existe una deficiencia en algunos alumnos por falta de compromiso hacia los trabajos establecidos; también la responsabilidad es un valor que es prioridad para ciertos alumnos ya que si están comprometidos con la educación y tienen el apoyo de la familia se facilita la puntualidad al entregar las actividades.

4.2 Hallazgos de la investigación

- El docente como guía al brindar confianza y respeto mutuo proyecta a los alumnos una cercanía e impulsa los diálogos, de esta manera promueve el cumplimiento de las normas de convivencia dentro y fuera del aula.
- Al establecer parámetros de autoridad se orienta una relación de amistad entre docente y alumno que permite tomar decisiones favorables en las actividades.
- Para que el alumno desarrolle su responsabilidad, el interés y la motivación, estos son dos conceptos que están asociados al proceso de enseñanza aprendizaje.
- El interés del estudiante por aprender está condicionado a los objetivos que establece el docente en el desarrollo de la clase.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El tacto pedagógico es la premisa fundamental de la asertividad, porque en él descansan los procesos democráticos que se generan dentro del aula. Sin embargo, según la observación realizada, en muchas ocasiones los docentes tienen preferencias o tratan de dar un trato especial a ciertos alumnos. Todo esto está asociado con el tipo de acercamiento que los alumnos tienen con su docente y compañeros, ya que, si esto no se lleva a cabo, entonces la prudencia y confianza no podrá ser realidad en el aula.
- El trato igualitario entre docentes y alumnos es primordial en el desarrollo de las interacciones sociales que favorecen el aprendizaje. Pero en la investigación realizada se evidenció que muchas veces los alumnos no respetan las normas de convivencia, en especial cuando conviven con sus coetáneos. En este sentido, la actividad de respeto solo tiene lugar en presencia del docente, quien los obliga constantemente a aplicar dicho valor, sin que ellos tengan plena conciencia sobre su importancia.
- Un ambiente armónico en el aula contribuye significativamente a la práctica de valores como la ayuda mutua y la solidaridad; lo que equivale a decir, que es el docente quien propicia dicho ambiente, a fin de que el estudiante pueda apreciar y valorar las relaciones de ayuda y autoestima. En las escuelas observadas estos ambientes se desarrollan, a pesar de que a veces existe la preferencia por algunos alumnos denotados a través de sus buenas calificaciones y favoritismo mediante la relación con los padres de familia.
- La comunicación cognitiva favorece el aprendizaje de sus alumnos, ya que los docentes tienen claridad de las ideas que exponen, explican con coherencia los diversos temas de los programas de estudio, adecuándolos a los ritmos de aprendizaje que poseen los alumnos, a pesar de esto muchos alumnos manifiestan inconformidad con la metodología que el docente aplica en el aula y

con la comprensión del contenido de enseñanza, pues a veces no se tiene control de los alumnos ni se propicia actividades para que el alumno preste atención.

- La participación en clase es concebida desde diversas posiciones. Según los maestros, se genera dentro del aula la colaboración y la responsabilidad por parte de los alumnos, ya sea en el trato con sus compañeros y en el compromiso por su aprendizaje. Según los alumnos en determinado momento se dan desordenes dentro del aula, a pesar de que el docente les llame la atención constantemente.
- Las actividades individuales y grupales favorecen el desarrollo de las capacidades de cada alumno, les permite enfrentarse con diversos retos a través de las habilidades que han desarrollado en el proceso de enseñanza aprendizaje, esto lo constatan los docentes cuando expresan que las estrategias que utilizan fortalecen los aprendizajes y los ambientes de seguridad y confianza, entre tanto los alumnos indican que dentro de las actividades grupales hay mucho irrespeto caracterizado especialmente por palabras pesadas y soeces.

5.2 Recomendaciones

Dirigidas a docentes y director del Centro Escolar

- Crear talleres informativos en los que se discuta sobre cómo educar en la prudencia a los alumnos, la manera de enfrentarlos a nuevos retos y sobre todo a mejorar las normas convivencia en las diferencias.
- Conformar círculos de estudio entre los docentes para identificar las competencias individuales de los alumnos y fortalecerlas.
- Durante las pausas pedagógicas discutir sobre la resolución de conflictos, exposición de ideas y fundamentar los derechos y deberes que tienen los alumnos ante una situación, a fin de mejorar las condiciones óptimas para desarrollar el trato igualitario de docentes hacia alumnos.

- Crear programas de reuniones en el que se discuta sobre el desarrollo de habilidades comunicativas que le permitan al alumno un mejor aprendizaje, y socialización con sus compañeros.
- Promover festivales en el Centro Escolar para desarrollar la capacidad de responsabilidad del estudiante como tardes bailables, día de la familia entre otros, de modo que sean planificados por los alumnos.

Dirigidas a los alumnos del Centro Escolar

- Participar en las actividades organizadas en el centro escolar de forma que convivan con sus compañeros desarrollando la asertividad.
- Crear círculos de estudio para fortalecer sus capacidades y desarrollar habilidades básicas de aprendizaje.

Referencias Bibliográficas

- Alberti y Emmons citados en Flores, M. (Abril- Junio de 2002). Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. *Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán México*, 17(221), 34-47. Obtenido de <http://www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf>
- Alonso, M., Cantero, I., & González, M. (2010). La asertividad laboral . *Revista de la Asociación Gallega de Psiquiatría* , 81-88. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114915.pdf>
- Benavides, M., & Gómez, C. (enero-marzo de 2005). Métodos de investigación cualitativa: Triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), s.p. Obtenido de www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S0034-74502005000100008
- Bisquerra, R. (s.f). *Métodos de investigación educativa, guía práctica*. España: Ceac, S.A.
- Bruner, J. (2017). La teoría sociocultural de Bruner. En J. Trilla, *El legado pedagógico de la educación del siglo XX para la educación del siglo XXI* (págs. 211-236). Barcelona: Graó.
- Cardona, J. (18 de Abril de 2006). *La Asertividad en el Trabajo*. Obtenido de La Asertividad en el Trabajo: <https://www.monografias.com/trabajos36/asertividad-trabajo/asertividad-trabajo.shtml>
- Castanyer, O. (2010b). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Descléé de Brouwer. Obtenido de https://www.academia.edu/16366693/Castanyer_-_2010_-_La_asertividad_expresi%C3%B3n_de_una_sana_autoestima
- Castanyer, O. (2014 a). *Aplicaciones de la Asertividad*. Bilbao: Descléé de Brouwer. Obtenido de <https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433027092.pdf>
- Castaños, S., Reyes, I., Rivera, S., & Díaz, R. (2010). Estandarización del Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey-II. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 1(19), 27-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/4596/459645441003/>
- Clifton, J. (1971). *perfeccionamiento docente*. Buenos Aires: Troquel.
- Constitución de la República de El Salvador. (2014). Sección tercera: educación, ciencia y cultura. En P. p. Salvador, *Constitución de la república de El Salvador* (págs. 23-26). San Salvador: s.e.

- Da Dalt, E., & Difabio, H. (2002). Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares. *Interdisciplinaria revista de psicología y ciencias afines*, 19(2), 119-140. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/180/18019201.pdf>
- Dankhe citado en Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Davidson, J. (1999). *asertividad ¡Fácil!* Naucalpan de Juárez: PRENTICE HALL.
- Domínguez, Y. (2006). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista cubana de salud pública*, s.p. Obtenido de https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0864-34662007000300020&script=sci_arttext&tIng=pt
- Durkheim citado en Rossi, E. (20 de agosto de 2011). *Propuestas educativas*. Obtenido de [Propuestas educativas: http://peducativas.blogspot.com/2011/08/concepto-de-educacion-de-emilio.html](http://peducativas.blogspot.com/2011/08/concepto-de-educacion-de-emilio.html)
- Flores, M. (2002). Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. *Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán*(221), 34-47. Obtenido de <http://www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf>
- García, M. y. (2012). *Guía práctica para la realización de trabajos de fin de grado y trabajos de fin de máster* . Obtenido de Guía práctica para la realización de trabajos de fin de grado y trabajos de fin de máster : <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hItViMDHNZcC&oi=fnd&pg=PA7&dq=m%C3%A9todos+de+investigaci%C3%B3n+educativa,+gu%C3%ADa+pr%C3%A1ctica+libro+o+pdf&ots=cj7RepHb5s&sig=ggq1VvVxzYpgvRHhzPazm48Xhvk#v=onepage&q&f=false>
- Gutiérrez, M., & Expósito, J. (Mayo-Agosto de 2015). Autoconcepto,dificultades interpersonales,habilidades sociales y conductas asertivas en adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 42-58. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338241632004>
- Hall, B. (s.f). *Investigación participativa, conocimiento popular y poder: una reflexión personal*. Obtenido de Investigación participativa, conocimiento popular y poder: una reflexión personal: [http://www.terceridad.net/sc3/Por_Unidad_extra/Metodo-Invest/Invest_Participativa/IP_Con_Pop_y_Poder%20\(1\).pdf](http://www.terceridad.net/sc3/Por_Unidad_extra/Metodo-Invest/Invest_Participativa/IP_Con_Pop_y_Poder%20(1).pdf)
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Highet, G. (1982). *El arte de enseñar*. Barcelona : Paidós .

- Hofstadt, C. (2015). *El libro de las habilidades de comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal*. Obtenido de El libro de las habilidades de comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal.: <https://books.google.com/sv/books?id=7ECICgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+asertiva+pdf+o+libros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjV4dfxh8HhAhUhq1kKHYHkD6YQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>
- Jimenez, L. (Marzo de 2017). *Módulo para abrir canales de comunicación*. Obtenido de Módulo para abrir canales de comunicación: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=2ahUKEwj-q4CU-MDhAhWu1VvKHWJAApQQFjAFegQIBhAC&url=https%3A%2F%2Frepositorio.itesm.mx%2Fbitstream%2Fhandle%2F11285%2F629813%2FLina%2520Marcela%2520Jim%25C3%25A9nez%2520Su%25C3%25A1rez.docx>
- Konnikova, T. (1964). Fundamentos Generales. En T. Konnikova, *Metodología de la labor educativa* (págs. 9-34). México: Grijalbo.
- Lazarus citado en Caballo, V. (1983). *Asertividad: definiciones y dimensiones*. Obtenido de Asertividad: definiciones y dimensiones: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/65876.pdf>
- Martínez citado en Barreda, S. (25 de junio de 2012). *Docente como gestor del clima del aula. Factores a tener en cuenta*. Obtenido de Docente como gestor del clima del aula. Factores a tener en cuenta: <https://educra.cl/wp-content/uploads/2016/08/DOC2-docente-gestor-del-clima.pdf>
- Martínez, J. (2011). Métodos de Investigación Cualitativa. *Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo*(8), 1-33. Obtenido de www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.metodos.de.investigacion.pdf
- Mendoza, A., & López, A. (S.F). Lengua española y literatura . En J. Vidal, *Manual de Educación* (págs. 477- 527). Barcelona : OCEANO. Recuperado el 27 de marzo de 2019
- Moreno, J. (1999). Desarrollo del currículum, renovación pedagógica y asesoramiento. En J. (. Escudero, *Diseño, desarrollo e innovación del currículum* (págs. 237-261). Madrid: Síntesis.
- Nápoles, M. (marzo de 2010). Asertividad e inteligencia emocional: ¿Identidad o diferencia? ¿Se incluyen o se presuponen? *Asertividad e inteligencia emocional: ¿Identidad o diferencia? ¿Se incluyen o se presuponen?*(142), 1/1. Obtenido de <https://www.efdeportes.com/efd142/asertividad-e-inteligencia-emocional.htm>
- Nassif, R. (1958). *Pedagogía General*. Buenos Aires: Kapelusz .

- Organización de las Naciones Unidas ONU. (s.f.). *Indicadores UNESCO de Cultura para el desarrollo*. Obtenido de <https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Educacion.pdf>
- Páez, D., & da Costa, S. (Junio de 2014). Regulación afectiva (de emociones y estado de ánimo) en el lugar de trabajo. *Revista Psicología Organizações e Trabalho*, 14(2). Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200006
- Pérez, J. (1994). Psicología social: relación entre individuo y sociedad . En J. Morales, *Psicología social* (págs. 25-40). Aravaca: McGRAW-HILL.
- Petrovski, A. (1985). *Psicología Evolutiva y Pedagógica*. Moscú: Progreso.
- Piaget, J. (1985). *Pensamiento y lenguaje*. México: Trilla.
- Qualitas. (s.f). Instrumento de recolección de datos para facilitar los procesos de autoevaluación. *Agencia Acreditadora para la Calidad de la Educación Superior*, s.p. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.qualitas.cl/wp-content/uploads/2017/01/Instrumentos_de_recoleccion_de_datos_Qualitas.pdf&ved=2ahUKEwj48qW20lLjAhXkt1kKHcwTBjcQFjAKegQIAhAB&usq=AOvVaw2WeUUSqCTd1ADZrBUMljNJ
- Riso, W. (Junio de 2013). *Guía práctica: para no dejarse manipular y ser asertivo* . Obtenido de *Guía práctica: para no dejarse manipular y ser asertivo* : www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/01/Walter-Riso-Guia_practica_para_no_dejarse_manipular_wr-1.pdf
- Rist citado en Darley, J., Glucksberg, S., & Kinchla, R. (1990). *Psicología*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, C. C. (Jueves 20 de Junio de 2019). Realizan Taller Pedagógico. (S. Arias, Entrevistador) Telenoticias 21. San Salvador. Obtenido de <https://www.facebook.com/Telenoticias21GMV/videos/352077362119991/>
- Rojas citado en Natera, Y., Ortega, M., & Ochoa, M. (15 de Abril de 2015). *Guía de observación Comunidad la Aliaza*. Obtenido de *Guía de observación Comunidad la Aliaza*: https://buenoshabitosparaunavidasaludable.blogspot.com/2015/05/guia-de-observacion-como-metodo-de_19.html
- Roosevelt, E. (2009). La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional . . . En L. Da Dalt, *Guía*

para la promoción personal de las mujeres gitanas: perspectiva psico-emocional y desarrollo profesional (págs. 71-104). Madrid: S.E.

Tamez, A. (2016). *Integración de modelo cognitivo-conductual y terapia centrada en soluciones en un caso de falta de asertividad y baja autoestima*. Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/13816>

Tejedor, Á. (30 de noviembre de 2016). *Psicología & comunicación*. Obtenido de *Psicología & comunicación*: <https://psicologíaycomunicación.com/8-consejos-desarrollar-asertividad-trabajo/>

Wolpe citado en Caballo, V. (1983). *Asertividad: definiciones y dimensiones*. Obtenido de *Asertividad: definiciones y dimensiones*: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/65876.pdf>

Woolfolk, A. (1999). *Psicología Educativa*. México: Prentice Hall.

Young, K., Flugel, J., & otros, y. (1967). *Psicología de las actitudes*. Buenos Aires: Paidós.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de congruencia

Tema de investigación: La asertividad como medio que facilite la creación de un clima de aprendizaje óptimo entre maestros y alumnos del segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019.						
Enunciado del problema: ¿Cómo influye la asertividad en la creación de un clima de aprendizaje óptimo entre maestros y alumnos del segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019?						
Objetivo general: Conocer la influencia de la asertividad en la creación de un clima de aprendizaje óptimo entre maestros y alumnos del segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019.						
Objetivos específicos:						
1. Identificar la influencia del tacto pedagógico en la creación de una interacción docente-estudiante óptima en el segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019.						
2. Explicar la influencia de la comunicación cognitiva en el desarrollo de actitudes de parte de los alumnos en el segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019.						
Preguntas de investigación	Variables					
	Variable independiente	Preguntas	Técnicas	Variable dependiente	Preguntas	Técnicas
1. ¿Cómo influye el tacto pedagógico en la relación docente, estudiante y contenido en la creación de una interacción óptima en el segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana, 2019?	Tacto pedagógico			Interacción docente estudiante		
	Subdivisiones			Subdivisiones		
	Trato igualitario	¿Crees que el docente trata de igual manera a todos tus compañeros?	Cuestionario para el alumno	Ayuda mutua	¿Crees que existe ayuda mutua entre el docente y los alumnos?	Cuestionario para los alumnos
Respeto a las opiniones de los demás	¿Existe respeto por parte del docente ante las opiniones de sus alumnos?	Guía de observación	Desarrollo de la solidaridad	¿Eres solidario con el docente y tus compañeros al momento de realizar actividades?	Cuestionario para los alumnos	
Capacidad para guiar emocionalmente	¿Qué estrategias utiliza para guiar emocionalmente al alumno?	Guía de entrevista al docente	Confianza en sí mismo	¿Sirve el docente de ejemplo para que confíes en las habilidades que posees?	Cuestionario para los alumnos	

	Orientación de actividades individuales	¿Cómo orienta a sus alumnos en las actividades individuales?	Guía de entrevista al docente	Relaciones de cooperación	¿Tienes disposición para cooperar con el docente y los compañeros en las diferentes actividades?	Cuestionario para los alumnos
	Prudencia al momento de resolver un conflicto	¿Muestra el docente prudencia al momento de resolver un conflicto?	Guía de observación	Confianza hacia el docente para dar a conocer sus necesidades	¿Tienes confianza con el docente para darle a conocer algunas de tus necesidades?	Cuestionario para los alumnos
	Establecimiento de amistad	¿Cómo establece la amistad con sus alumnos dentro y fuera del salón de clases?	Guía de entrevista al docente Guía de observación	Orientación respetuosa de la actividad del alumno	¿Por qué orienta la actividad del alumno de forma respetuosa?	Guía de entrevista al docente
	Confianza hacia los alumnos	¿Qué beneficios le ha traído en el desarrollo de la clase la confianza hacia sus alumnos?	Guía de entrevista al docente	Relaciones de amistad	¿Considera que el docente y alumno tienen una buena relación de amistad?	Guía de observación
	Interés por entender las necesidades de los alumnos.	¿De qué manera muestra interés por las necesidades de los alumnos?	Guía de entrevista al docente			
	Sigilo al momento de comprender la situación.	¿Por qué es importante la confidencialidad al momento de una situación personal con sus alumnos? ¿Qué beneficios ha obtenido al no usar sobrenombres entre sus alumnos?	Guía de entrevista al docente			

	Llamar a los alumnos por su nombre.		Guía de entrevista al docente			
2. ¿Cómo influye la comunicación cognitiva en el desarrollo de actitudes de parte de los alumnos en el segundo ciclo de educación básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde, municipio de Santa Ana?	Comunicación cognitiva	Preguntas	Técnicas	Desarrollo de actitudes	Preguntas	Técnicas
	Subdivisiones			Subdivisiones		
	Expresión oral	¿Utiliza la adecuada expresión oral el docente para dirigirse a sus alumnos?	Guía de observación	Desarrolla actividades en pro de su formación	¿Qué tipo de actividades desarrolla en pro de su formación?	Guía de observación
	Comprensión de los mensajes	¿Percibe con atención los mensajes de los demás?	Guía de observación	Fija su atención en los objetivos de aprendizaje	¿Cree que el docente y alumno fijan su atención en los objetivos de aprendizaje?	Guía de observación
	Habilidad social	¿Existe habilidad social entre los alumnos y el docente?	Guía de observación	Es consciente de los objetivos que debe aprender	¿Eres consciente de los objetivos que debes aprender?	Cuestionario para los alumnos
	Orden lógico de las ideas	¿Sigue un orden lógico de las ideas al momento de transmitir la clase?	Guía de observación	Capacidad para reconocer errores	¿El docente y alumno poseen la capacidad para reconocer los errores?	Guía de observación
	Dominio de conceptos y categorías	¿El docente y alumno mantienen buen dominio de los conceptos y categorías durante la clase?	Guía de observación	Capacidad para enmendar errores	¿Considera que el alumno y docente son capaces de enmendar errores?	Guía de observación
Transmisión comprensible de conocimientos	¿Considera que el docente transmite de forma comprensible los conocimientos para sus alumnos?	Guía de observación	Identificación de sus capacidades	¿Qué recursos utiliza para identificar las capacidades de sus alumnos?	Guía de entrevista al docente Guía de observación	
Apertura de la participación		Guía de entrevista al docente				

		¿De qué forma apertura la participación de sus alumnos para interactuar en la clase?		Esmero por realizar las tareas con la calidad	¿Te esmeras por realizar las tareas con calidad?	Cuestionario para los alumnos
				Cumplimiento de tareas	¿Cumples con las tareas establecidas por el docente?	Cuestionario para los alumnos
				Responsabilidad	¿Eres responsable ante las actividades que deja en docente?	Cuestionario para los alumnos

Anexo 2. Entrevista al docente



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y
LETRAS
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ENTREVISTA AL DOCENTE

OBJETIVO: Recoger información sobre los conocimientos que poseen los docentes acerca de la Asertividad como medio que facilite la creación del clima de aprendizaje óptimo entre docentes y alumnos del segundo ciclo de Educación Básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde.

INDICACIÓN: Por favor responda de manera objetiva, coherente y clara a las interrogantes que se presentan a continuación ya que será de vital importancia, pues de ello depende la validez de los resultados de esta investigación.

GRADO: _____ FECHA: _____

NOMBRE: _____

1. ¿Qué estrategias utiliza para guiar emocionalmente al alumno?

2. ¿Cómo orienta a sus alumnos en las actividades individuales?

3. ¿Cómo establece la amistad con sus alumnos dentro y fuera del salón de clases?

4. ¿Qué beneficios le ha traído en el desarrollo de la clase la confianza hacia sus alumnos?

5. ¿De qué manera muestra interés por las necesidades de los alumnos?

6. ¿Por qué es importante la confidencialidad al momento de una situación personal con sus alumnos?

7. ¿Qué beneficios ha obtenido al no usar sobrenombres entre sus alumnos?

8. ¿Por qué orienta la actividad del alumno de forma respetuosa?

9. ¿De qué forma apertura la participación de sus alumnos para interactuar en la clase?

10. ¿Qué recursos utiliza para identificar las capacidades de sus alumnos?

Anexo 3. Guía de observación a docentes y alumnos



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y
LETRAS
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Guía de observación a los docentes y alumnos

Observación sobre la asertividad como medio que facilite la creación del clima de aprendizaje óptimo entre docentes y alumnos del segundo ciclo de Educación Básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde.

OBJETIVO: Registrar detenidamente todas aquellas actitudes y elementos que ayudan a que asertividad sea un medio que facilite la creación del clima de aprendizaje óptimo entre docentes y alumnos del segundo ciclo de Educación Básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde.

VARIABLES A OBSERVAR:

- Respeto
- Prudencia
- Comprensión y expresión oral
- Habilidad social
- Comunicación asertiva

GRADO: _____

FECHA: _____

Nº	INDICADORES	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
1	¿Existe respeto por parte del docente ante las opiniones de sus alumnos?				
2	¿Muestra el docente prudencia al momento de resolver un conflicto?				

3	¿Considera que el docente y alumno tienen una buena relación de amistad?				
4	¿Utiliza la adecuada expresión oral el docente para dirigirse a sus alumnos?				
5	¿Percibe con atención los mensajes de los demás?				
6	¿Existe habilidad social entre los alumnos y el docente				
7	¿Sigue un orden lógico de las ideas al momento de transmitir la clase?				
8	¿El docente y alumno mantienen buen dominio de los conceptos y categorías durante la clase?				
9	¿Considera que el docente transmite de forma comprensible los conocimientos para sus alumnos?				
10	¿Qué tipo de actividades desarrolla en pro de su formación?				
11	¿Cree que el docente y alumno fijan su atención en los objetivos de aprendizaje?				
12	¿El docente y alumno poseen la capacidad para reconocer los errores?				
13	¿Considera que el alumno y docente son capaces de enmendar errores?				
14	¿Qué recursos utiliza para identificar las capacidades de sus alumnos?				
15	¿Cómo establece la amistad con sus alumnos dentro y fuera del salón de clases?				

Anexo 4. Cuestionario dirigido al alumno



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y
LETRAS
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ALUMNO

OBJETIVO: Identificar información acerca de la Asertividad como medio que facilite la creación del clima de aprendizaje óptimo entre docentes y alumnos del segundo ciclo de Educación Básica del Centro Escolar Rafael Álvarez Lalinde.

PRESENTACIÓN: Este instrumento responde a la investigación sobre la asertividad como medio que facilite la creación del clima de aprendizaje óptimo entre docentes y alumnos. El propósito es profundizar en los factores que apoyan a la influencia del logro de un clima de aprendizaje óptimo.

INDICACIÓN: Marque con una X la respuesta que considere pertinente.

GRADO: _____ FECHA: _____

NOMBRE: _____

1. ¿Crees que el docente trata de igual manera a todos tus compañeros?
SI ___ NO ___ A VECES ___ NUNCA___
2. ¿Crees que existe ayuda mutua entre el docente y los alumnos?
SI ___ NO ___ A VECES ___ NUNCA___
3. ¿Eres solidario con el docente y tus compañeros al momento de realizar actividades?
SI ___ NO ___ A VECES ___ NUNCA___
4. ¿Sirve el docente de ejemplo para que confíes en las habilidades que posees?
SI ___ NO ___ A VECES ___ NUNCA___

5. ¿Tienes disposición para cooperar con el docente y los compañeros en las diferentes actividades?
SI ____ NO ____ A VECES ____ NUNCA____
6. ¿Tienes confianza con el docente para darle a conocer algunas de tus necesidades?
SI ____ NO ____ A VECES ____ NUNCA____
7. ¿Eres consciente de los objetivos que debes aprender?
SI ____ NO ____ A VECES ____ NUNCA____
8. ¿Te esmeras por realizar las tareas con calidad?
SI ____ NO ____ A VECES ____ NUNCA____
9. ¿Cumples con las tareas establecidas por el docente?
SI ____ NO ____ A VECES ____ NUNCA____
10. ¿Eres responsable ante las actividades que deja en docente?
SI ____ NO ____ A VECES ____ NUNCA____