

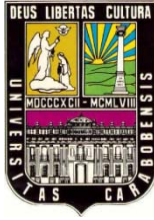
**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO**



**COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DESDE  
LA ORIENTACIÓN**

**Autora:** Mauri Castillo  
**Tutora:** Dra. Misaela Montes

**Bárbula, Noviembre de 2016**



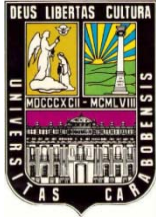
**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO**



**COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DESDE  
LA ORIENTACIÓN**

**Autora:** Mauri Castillo  
Trabajo de grado presentado  
ante la Dirección de Estudios de  
Postgrado de la Universidad de  
Carabobo para optar al título de  
Magíster en Educación Mención  
Orientación y Asesoramiento

**Bárbula, Noviembre de 2016**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO**



**VEREDICTO**

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo titulado: **COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DESDE LA ORIENTACIÓN**. Presentado por la Profesora **Mauri Amparo Castillo López**, C.I. N° **10.504.601**, PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO, ESTIMAMOS QUE EL MISMO REÚNE LOS REQUISITOS PARA SER CONSIDERADO \_\_\_\_\_

NOMBRE	APELLIDO	CÉDULA	FIRMA
--------	----------	--------	-------

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

**Bárbula, Noviembre de 2016**

## **DEDICATORIA**

A Dios Todo Poderoso y a la Santísima Virgen bajo la advocación de Nuestra Señora del Carmen, que me iluminaron en el camino, en todo momento para salir adelante y hacer realidad este gran sueño

A mi Mamá por haberme dado el ser y permitir estar en este mundo, gracias por estar siempre a mi lado, por ser mi amiga inseparable y por apoyarme en todo, te dedico este triunfo. “Te Amo Mamá”.

A mis hijos: José Ángel, gracias por motivarme siempre, más que mi hijo eres mi amigo y mi apoyo. Alejandro: eres el sol que ilumina mis días y la alegría de mi vida con tus ocurrencias me hiciste más grato alcanzar esta meta. Eduardo; mi chiquito, siempre tan dispuesto a ayudarme y a acompañarme en todo momento.

Gracias hijos míos, agradecida, eternamente con la vida en darme unos hijos maravillosos como ustedes.....los adoro

No puedo dejar de mencionar a mis ángeles que ahora están en el cielo, y me bendicen en todo momento, mi papá, mi abuela, y mi sobrino.

A todos mis amigos, y amigas en especial a mis hermanas Judith, Laura y Yajaira, gracias por confiar en mí, y por impulsarme a alcanzar este sueño que hoy culmino

A la Dra. Alida Malpica por ser esa mano amiga y por brindarme su apoyo incondicional para la culminación de mi trabajo de grado.

La meta que hoy culmino, no es sólo producto de la fe y la dedicación, sino también del cariño y apoyo de quienes me rodean, el triunfo es de ustedes, mía la satisfacción de haberlo alcanzado.

**“GRACIAS DE TODO CORAZÓN”**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Todo Poderoso y a la Santísima Virgen bajo la advocación de Nuestra Señora del Carmen, fuente de amor y sabiduría, símbolo de bondad y fortaleza.

A la Institución UNIVERSIDAD DE CARABOBO por ser una gran casa de estudio formando profesionales.

A los profesores, por haberme ofrecido su ayuda y apoyo incondicional orientándonos cada día en la realización de nuestro trabajo en especial a la Prof. MISAELA MONTES e HIDRAMELY CASTILLO “Gracias”.

A todos los profesores que durante nuestra carrera nos ofrecieron sus conocimientos y sus amistades permitiéndonos crecer no solo profesionalmente si no también personal.

A nuestros Compañeros de clases, con quienes vivimos y compartimos, gratos momentos de alegría y de angustia para alcanzar el éxito.

A todo el personal que labora en tan noble casa de estudio como la U.E.E CENTRO L, LAS MAJAGUAS, especialmente a los docentes y estudiantes.

**“A TODOS MUCHAS GRACIAS”**

## ÍNDICE GENERAL

	Pp
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General .....	vi
Índice de Cuadros.....	vii
Índice de Gráficos.....	viii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I. EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema .....	3
Objetivos de la Investigación .....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos .....	7
Justificación de la Investigación.....	7
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
Bases teóricas .....	9
Antecedentes.....	12
Referentes conceptuales .....	16
Referentes Legales .....	43
Operacionalización de las Variables.....	47
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
Naturaleza de la Investigación .....	48
Tipo y Diseño de la Investigación .....	48
Población y Muestra.....	49
Técnica de Recolección de Datos.....	50
Instrumento de Recolección de Datos.....	50
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	51
Análisis de los Datos.....	52
<b>IV. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
Presentación y Análisis de los Resultados .....	54
CONCLUSIONES .....	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS .....	71

## LISTA DE CUADROS

<b>N°</b>		<b>PP.</b>
1	Operacionalización de las Variables .....	47
2	Distribución de la Población de la Investigación.....	49
3	Tabla de Confiabilidad .....	52
4	Distribución de frecuencias y porcentajes en relación a la Variable Comunicación Asertiva y Dimensión Forma de Expresión.....	55
5	Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los estudiantes en relación a la Variable Comunicación asertiva y Dimensión Manifestación .....	57
6	Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los estudiantes en relación a la Variable Relaciones interpersonales y Dimensión Crecimiento personal.....	58
7	Distribución de frecuencias y porcentajes en relación a la Variable Relaciones interpersonales y Dimensión Valores...	60

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>N°</b>		<b>pp.</b>
1	Promedios porcentuales en relación con la Variable Comunicación Asertiva y Dimensión Forma de Expresión.....	55
2	Promedios porcentuales en relación con la Variable Mapa Semántico y Dimensión Estructuración de la información.....	57
3	Promedios porcentuales en relación con la Variable Relaciones interpersonales y Dimensión Crecimiento personal.....	59
4	Promedios porcentuales en relación con la Variable Relaciones interpersonales y Dimensión Valores.....	60





**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCION DE POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN EDUCACIÓN MENCION ORIENTACION**  
**Y ASESORAMIENTO**



**COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES**  
**INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES**  
**DESDE LA ORIENTACIÓN**

**Autora:** Mauri Castillo  
**Tutora:** Dra. Misaela Montes  
**Año:** Noviembre, 2016

**RESUMEN**

La comunicación como principal complemento, establece un factor relevante ante el proceso interactivo de las relaciones interpersonales, por medio de esta acción los docentes como orientadores generan un conjunto de ideas para suministrar a cada uno de ellos la forma de cómo evitar situaciones negativas que pueden generar actitudes pocos receptivos entre otras. La presente investigación tuvo como objetivo describir la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales desde la orientación en la U.E.E. “Centro L Las Majaguas”, Pimpinela Municipio Páez, estado Portuguesa. Entre las teorías que sustenta el estudio se encuentran Aprendizaje Social de Bandura (1981) y Modelo Comunicacional de Virginia Satir (1980). El estudio se apoyó en el paradigma cuantitativo, tipo descriptiva, diseño de campo no experimental. La población la conformaron catorce (14) docentes, donde la muestra fue censal por ser pequeña y finita. En cuanto a la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo dicotómico, con un total de catorce (14) ítems; el cual fue validado mediante juicio de expertos y se midió a través del coeficiente Kuder Richarson. Finalmente analizados y tabulados los datos se logró concluir que la utilización de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación, marca el inicio de una nueva perspectiva y visión más cónsona con el concepto constructivista que sugiere el nuevo diseño curricular. Se encuentra inserta en la línea de investigación Orientación y su práctica profesional en el campo de la acción familiar, social y académica.

**Palabras Clave:** Comunicación Asertiva, Relaciones interpersonales.



**UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF EDUCATION SCIENCES  
GRADUATE MANAGEMENT  
ORIENTATION MENTION M.Ed.  
AND ADVICE**



**ASSERTIVE COMMUNICATION IN RELATIONS  
INTERPERSONAL OF TEACHERS  
FROM ORIENTATION**

Author: Mauri Castillo  
Tutor: Dr. Misaela Montes  
Year: November 2016

**SUMMARY**

Communication as the main supplement provides a relevant factor to the interactive process of interpersonal relationships, through this action teachers and counselors generate a set of ideas to supply each of them the way how to avoid negative situations that can generate few receptive attitudes among others. This research aimed to describe assertive communication in interpersonal relationships among the orientation in U.E.E. "L The Majaguas Center", Pimpinela Municipality Paez, Portuguesa state. Among the theories underlying the study are Social Learning Bandura (1981) and communicational model of Virginia Satir (1980). The study was based on the quantitative paradigm, descriptive, non-experimental design field. The population conformed fourteen (14) teachers, where the sample was census for being small and finite. As for the technique of data collection and survey instrument it was used a dichotomous type questionnaire with a total of fourteen (14) items; which it was validated by expert judgment and measured through the Kuder Richardson coefficient. Finally analyzed and tabulated data is able to conclude that the use of assertive communication in interpersonal relationships teachers, ushers in a new perspective and vision more consonant with the constructivist concept that suggests the new curriculum. It is inserted into the research orientation and professional practice in the field of family, social and academic action.

Keywords: Assertive Communication, Interpersonal Relations

## **Introducción**

La comunicación actúa como catalizador de las relaciones interpersonales e interinstitucionales pues da vida al clima organizacional, constituye el medio para obtener la acción de todos sus integrantes, así mismo el desarrollo de la mayor parte de las actividades de información incluye canales de comunicación.

De allí que la comunicación como principal complemento, establece un factor relevante ante el proceso interactivo de las relaciones interpersonales desde la orientación por los docentes, por medio de esta acción generan un conjunto de ideas para suministrar a cada uno de ellos la forma de cómo facilitarle orientaciones para evitar situaciones negativas como pueden ser agresividad, actitudes pocos receptivas entre otras. Asimismo, el proceso de la comunicación asertiva, ejerce una acción descriptiva que le permite a los docentes orientar sobre el diálogo de manera directa con quienes tienen las responsabilidades enmarcadas en los deberes y derechos, por cuanto a partir de ella se generan las fuentes para lograr la construcción de actitudes positivas de cada uno de los estudiantes.

De igual manera, la investigación contribuye de manera específica la relevancia de temas que van a facilitar en los docentes técnicas necesarias para implementar la comunicación asertiva dentro y fuera del aula, de tal forma que se incrementen las relaciones interpersonales.

En este sentido, en la actualidad las relaciones interpersonales que se emplean en la sociedad, traen una serie de cambios que ameritan una comunicación eficaz, por ello es necesario manejar niveles comunicativos que permitan desarrollar la interacción efectiva entre los habitantes de las comunidades u organizaciones donde se realice la convivencia armónica.

Por esta razón, se desarrolló esta investigación que se enmarca en el tipo descriptivo de campo, cuyo objetivo es describir la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas, mediante este proceso investigativo se buscó presentar un cuerpo de interpretaciones que permitieron a los docentes de la referida institución reflexionar en cuanto a las relaciones interpersonales y comprender el significado de la comunicación asertiva.

Es importante destacar que la investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos que estuvieron distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema, donde se especifica el Planteamiento del problema, se menciona el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación.

Capítulo II: Marco teórico, que contiene las bases teóricas, los antecedentes de la investigación y los referentes conceptuales.

Capítulo III: Marco Metodológico, en donde se presenta la naturaleza de la investigación, el tipo y diseño, la población y muestra, las técnicas de recolección de los datos, el instrumento con su validez y confiabilidad y el análisis de los datos.

Capítulo IV: Se Analizan y se interpretan los resultados.

Se especifican las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, el listado de referencias bibliográficas y anexos pertinentes a la investigación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

La educación es el proceso encargado del cambio social, la cual reconstruye una nación formando a individuos capaces de aprender, sentir, conocer, expresar, emprender, vivir. Así mismo, fomenta el crecimiento de la conciencia ciudadana, capacitando a equipos humanos, promotores, constructores de los esfuerzos creadores de un país, región o comunidad.

En tal sentido, el artículo 102 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), destaca la educación como un derecho humano y un deber social fundamental, se desprende que la educación es un derecho que garantiza el estado simplemente por ser ciudadano, completamente gratis y obligatoria, respetando, creencias fomentadas en el hogar, con el objetivo de que el sujeto se pueda desenvolver como individuo en una sociedad democrática. En este orden de ideas, el docente debe canalizar la aplicación del aprendizaje en el estudiante, respetando sus expresiones y su participación dentro del aula de clases, debido a que por medio de esto estimula la comunicación, además forman parte de sus valores sociales y humanos.

De acuerdo con lo planteado, el factor comunicación es fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje, cuya naturaleza es esencialmente comunicativa, García (2013), la define como “el proceso mediante el cual un individuo, le transmite a otro determinada información, a través de la palabra u otro medio con un propósito determinado” (p.21). De este modo, se puede observar como implica reciprocidad. En

este contexto, se puede entender como la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro u otros, informaciones, sentimientos y vivencias.

En otras palabras, existe la necesidad de emprender prontas acciones acordes con las nuevas tendencias para conducir las aulas de clase, implementando estrategias como la comunicación que les permitan sacar provecho de los cambios y conducirlos con éxito hacia su transformación, de lo contrario, ante tales circunstancias, las mismas perecerán.

Una de las técnicas efectivas y novedosas de la actualidad, para disminuir este proceso la constituye la comunicación asertiva, la cual consiste en explorar y desbloquear el potencial de las personas para maximizar su desempeño, así como también, en ayudar a aprender más que enseñar, e indica además que comenzar un programa de esta naturaleza, debe ser objeto de profundos cambios a diferentes niveles; en el aula de clase, la escuela y comunidad.

Cabe agregar, que la comunicación asertiva según Mercado (2013), es una metodología de enseñanza de “carácter participativa y dialógica impulsada por la utilización creativa y pedagógicamente consistente, de técnicas, ejercicios y actividades creando específicamente, conocimientos, habilidades, competencias sociales, amistad, solidaridad” (p 43). En este sentido, se centra, principalmente en la condición idónea del trato interpersonal, en la cual se respetan mutuamente los derechos de los individuos que se relacionan e interactúan, de manera que las relaciones interpersonales y el trato no se ven afectados, al menos por elementos subjetivos presentes en la interrelación personal.

Dentro de este marco, las relaciones interpersonales, según Chiavenato (2010), es el contacto que existe “entre las personas durante la realización de cualquier actividad; por lo que la comunicación fluye de individuo a individuo en las relaciones de persona a persona y de grupo” (p. 71), este vínculo varía desde órdenes directas hasta expresiones casuales, la forma principal por medio de la cual docentes y estudiantes se relacionan y aprenden de las personas en su ambiente.

Por otro lado, investigaciones realizadas por el Consejo de Protección del Niño y del Adolescente del Municipio Páez, del Estado Portuguesa (2014) con respecto a las relaciones interpersonales mediada por la comunicación, determinan que desde el año 2012 al 2013 atendieron 7.436 casos de los cuales 2.729, guardan relación con situaciones que se presentan en las instituciones educativas, del Municipio Páez, relacionados con conflictos de convivencia escolar y por ende de comunicación. En este contexto, es necesario poner en marcha planes integrales de comunicación que permitan la orientación de los docentes.

Sin embargo, son diversas las dificultades que confrontan los docentes en su rol de orientador en la temática de la actualización y concretamente con las relaciones interpersonales. Esta problemática es denunciada por la Oficina Central de Estadística e Informática, en su evaluación hecha en el lapso (2010-2014), donde se determinó la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales en la institución relacionadas con el proceso de enseñanza aprendizaje de manera que el rendimiento académico de los estudiantes sea el más propicio, vaya en sentido ascendente, además permita lograr una educación eficaz y la actualización permanente de quienes administran estos procesos.

En atención a lo planteado, se refiere a métodos eficaces a través de los cuales se consiga la integración de los actores bajo una misión común: el éxito académico; lo que implica, entonces particularmente importante mencionar lo expresado por la Coordinación de la Zona Educativa del Estado Portuguesa (2016) el cual considera que en las instituciones educativas se visualiza que la orientación del docente con respecto a las relaciones interpersonales es más informal, mostrándose falta de respeto, vocabulario soez, gritos, entre otros.

Aunado a ello, en conversaciones sostenidas con el personal adscrito a la U.E.E Centro L, Las Majaguas, ubicada en la parroquia Pimpinela del Municipio Páez, estado Portuguesa, se percibe carencia en el manejo de la comunicación: escuchar poco a los estudiantes, hablar cara a cara, expresión de enojos, volumen de voz alta, entre otros.

Se realizó un período de observación, por parte de la autora de la investigación a fin de constatar la comunicación que existe en los docentes con los estudiantes, deduciéndose que ellos, en su mayoría no se encuentran vinculados a las actividades especiales que se ejecutan dentro y fuera de la escuela, ya que crean un ambiente de apatía y no comparten ideas entre si con sus colegas.

La situación antes descrita, pudiera estar suscitándose por la falta de una comunicación fluida, sentimientos, pensamientos positivos, respeto, responsabilidad, compañerismo, entre otros valores caracterizados por afinidades y proyectados hacia la introducción de fines comunes que faciliten el proceso de comunicación de los docentes desde la orientación. De continuar la problemática, generaría conflictos, relaciones interpersonales poco satisfactorias, indisciplina en el aula, bajo rendimiento académico, entre otros.

Analizada esta situación, se evidencia la necesidad que tienen los docentes en manejar la comunicación asertiva, por cuanto le permite desarrollarse como persona íntegra, además ayudará a tener buenas relaciones en la sociedad. Partiendo de estas reflexiones, la presente investigación pretende describir los aspectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas en el estado Portuguesa.

Ante esta situación surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de los docentes en relación a la comunicación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas en el estado Portuguesa?.

¿Cómo las relaciones interpersonales intervienen en la comunicación asertiva de los docentes desde la orientación de la U.E.E. Centro L, Las Majaguas en el estado Portuguesa?.

¿Cómo se interpretará la comunicación asertiva y relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación de la U.E.E. Centro L, Las Majaguas en el estado Portuguesa?



## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Describir los aspectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas parroquia Pimpinela, municipio Páez, estado Portuguesa.

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual de los docentes en relación a la comunicación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas estado Portuguesa.

Identificar las relaciones interpersonales que intervienen en la comunicación asertiva de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas estado Portuguesa.

Establecer los aspectos de la comunicación asertiva y relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación de la U.E.E. Centro L, Las Majaguas estado Portuguesa.

### **Justificación**

La comunicación es un proceso que le permite al ser humano tener la capacidad de expresarse libremente. La misma es la clave para entender el comportamiento de las personas, pues una inadecuada comunicación genera una serie de conflictos que afectan las relaciones interpersonales del grupo, así como también afecta el desarrollo del comportamiento y la confianza en sí mismo.

En este sentido, desde el punto de vista teórico aporta información que permite evidenciar un hecho suscitado en la referida institución en estudio. De allí, que serviría de referencia para posteriores investigaciones en esta área tanto en el plano regional como nacional. Desde el punto de vista práctico, este estudio cobra relevancia por cuanto los resultados obtenidos brindarán una guía al personal docente para manejar las relaciones interpersonales.

Desde el punto de vista social, la aplicación de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales desde la orientación podrá generar verdaderos cambios educativos, las mismas parten de los propios actores del proceso pedagógico como generadores de conocimientos y experiencias, donde el docente al actuar como organizador, mediador del aprendizaje utiliza herramientas metodológicas que propicien en los estudiantes aprendizajes significativos que pueden relacionarse con su estructura cognitiva y además contribuyan a su desarrollo integral, para que piensen por sí mismos, construyan estrategias para aprender a aprender, descubran sus propias potencialidades, sean más autónomos, reflexivos, analíticos y, en consecuencia, más participativos, creativos y felices.

En el ámbito cultural es pertinente, debido a que se puede apreciar que cuando un ciudadano mantiene un equilibrio de todas las estructuras sociales que debe poseer un individuo en el aspecto cualitativo, se hace predecible entonces, que el mismo mantenga un alto nivel de cultura y es de lo que esto se trata, de demostrar los principios y valores que determinan la persona en una efectiva comunicación presente en las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes.

En cuanto al aspecto metodológico se justifica, por cuanto éste se apoyará en criterios teóricos plenamente válidos, a fines de justificar, aceptar y darle aplicación al presente estudio, a través de conocimientos sobre un proyecto con temática social, esto implica poseer un conjunto organizado de acciones realizadas ordenadamente durante un período determinado, como respuesta a una demanda o problema social, con el propósito de ofrecer una solución. De allí, que este tipo de estudio puede servir como antecedente para futuros estudios que se deseen llevar a cabo y que abarcan temática planteada en la presente investigación.

Como enfoque, esta investigación surge de la necesidad en mejorar las relaciones interpersonales, por cuanto presentan problema de integración. La finalidad, de este estudio es generar un entorno de confianza; del mismo modo, adquirir una compenetración que los lleve a un compartir actividades y tareas creando un ambiente de cooperación, solidaridad, amistad entre compañeros, que mejorarán su calidad humana y su comportamiento dentro y fuera de la institución.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas para Salazar (2011), expresan las proposiciones teóricas generales, las teorías específicas, los postulados, supuestos, categorías y conceptos que servirán de referencia para ordenar la masa de los hechos concernientes al problema o problemas que son motivo de estudio e investigación (p. 54).

En esta investigación se utilizan los aportes de la teoría del modelo comunicacional de Virginia Satir (1980) y la teoría del aprendizaje social de Bandura (1981); donde se tomaron de cada una de ellas los postulados que reflejan aspectos relevantes para la comunicación y las relaciones interpersonales.

#### **Teoría del Modelo Comunicacional de Virginia Satir**

La comunicación es un proceso que emplean los seres humanos y que se debe estar preparando para la implementación del campo educativo, sin barreras en las estructuras direccionales. Es necesario que los docentes creen un ambiente emocionalmente sano y de cordialidad en la institución, el modo básico de cómo lograrlo, es respetando la responsabilidad de los individuos con los que tiene contacto; Satir (1980), en su libro *Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar*, sostiene que “La comunicación es el factor más importante que determina el tipo de relación que va a tener el individuo con los demás y lo que suceda en el mundo que lo rodea”(p.33), en este aspecto, las relaciones que existen entre docentes y estudiantes en el ámbito escolar se consideran fundamentales en el aprendizaje y relaciones sociales en forma efectiva.

Según, Satir, (ob cit), “La comunicación es el único factor y el más importante que afecta la salud de una persona y sus relaciones con los demás”. (p.58) La postura que tiene en cuanto a sus modelos de comunicación, son cuatro: aplacador, acusador, supe razonable e irrelevante, estos modelos universales son la respuesta que utiliza la gente para evitar la amenaza de rechazo. De igual manera, esta autora señala que, en cada diálogo, todo el cuerpo comunica, no sólo con palabras, sino con la cara, voz, respiración y músculos. Para tal explicación, expone este diagrama: Comunicación Verbal, corporal, escrita

En este sentido, el docente asume el perfil de los modelos comunicacionales, de manera premeditada a fin de solventar cualquier situación del grupo a su cargo. Puede aplicar dinámicas que contribuyan al proceso de aprendizaje para que este más abierta y receptiva ante cualquier tipo de nuevos conocimientos de forma activa y positiva.

### **Teoría de Aprendizaje Social: Bandura (1981)**

El representante de la teoría del aprendizaje social es Bandura (1981), de acuerdo a su opinión las pautas de comportamiento pueden aprenderse por propia experiencia y mediante la observación de los comportamientos de otras personas. Para el autor los comportamientos dependen de una serie de factores ambientales y personales que interactúan entre si.

Desde este contexto, estos factores representan un aporte de importancia en el desarrollo de entrenamiento cognitivo conductual, los cuales constituyen diversos procesos cognitivos propuestos por Bandura (1981), estos son identificados como: representaciones, pensamientos, conocimientos e interpretación personal, aprendizaje por observación, atención, retención, producción y motivación. Por lo tanto, lograr los cambios conductuales en los individuos implica cumplir con cada uno de estos procesos, los cuales, llevan paulatinamente, en forma secuencial al sujeto a percibir su realidad para así mantenerse motivado y dar respuesta a sus necesidades de manera efectiva.

Por consiguiente, el aprendizaje por observación está determinado por la imitación, definida como un proceso por el cual un organismo imite los actos de otro organismo, en un período de tiempo por lo general corto. Esta definición lleva a entender que cuando los docentes observen en las y los estudiantes cambios relacionados con la comunicación presente en las relaciones interpersonales, podrán incorporar nuevas informaciones a su trabajo de orientador, para lograr con efectividad respuestas en las y los estudiantes al momento de cumplir con las actividades. En otras palabras el aprendizaje por observación logra obtener cambios conductuales, cognoscitivos y afectivos observando a uno o más modelos.

De este modo, durante la imitación se reproduce el comportamiento que se ha observado en un modelo. Para repetir una conducta o seguir un modelo interviene también el factor motivación. Otro de los factores que propician el aprendizaje es el reforzamiento vicario. Este se refiere al hecho de que también puede darse el aprendizaje por observación u observacional.

Asimismo, el aprendizaje observacional, social o vicario, de acuerdo con la teoría de Bandura se da en todas las conductas que no se aprenden por experiencia directa e inmediata, sino a través de un tercero. Es importante destacar, que para lograr el aprendizaje por imitación se necesita asumir períodos de atención encargados de ofrecer al individuo los diversos elementos que caracterizan el evento a modelar. Es decir, la función del proceso de atención está relacionada con seleccionar la información que será procesada con posterioridad, lo que es de suma importancia si se tiene en cuenta las limitaciones de procesamiento.

De allí que la teoría del Aprendizaje Cognitivo Social de Bandura, ha demostrado que los docentes pueden modelar a sus semejantes, al observar la acción de los demás, con los cuales aprenden de las consecuencias de su provenir e imitan las conductas más que una instrucción verbal, es decir, modelos pueden enseñar a los observadores cómo comportarse ante una variedad de situaciones por medio de autoinstrucción, imaginación guiada, autoreforzamiento para lograr ciertos objetivos, además otras habilidades de autorelación; de esto influye que el éxito o fracaso en aspectos de la vida en una cultura, depende de dicho aprendizaje por cuanto puede

darse la observación de un modelo desviado, causando éste una deficiencia en el aprendizaje. En el caso de las instituciones educativas, las relaciones humanas implican descubrir cómo los profesores pueden trabajar en forma cotidiana, eliminando los conflictos para lograr la formación integral de los individuos de manera óptima

### **Antecedentes**

En el sistema de educación se han realizado un conjunto de trabajos de investigación relacionados con la comunicación y relaciones interpersonales, la cual constituye un elemento primordial en el desarrollo integral de los docentes, donde requieren incorporar la función socializadora en base a la gestión eficaz hacia la búsqueda de soluciones a los problemas educativos.

Los procesos de cambios de época y con ello los paradigmáticos han dado origen a efectuar diversos trabajos para generar nuevas formas de enseñanza, con el propósito de disminuir los problemas relacionados con la comunicación y las relaciones interpersonales.

En el contexto internacional Atahualpa (2011), de la Universidad del Mar, Huatulco México, en su trabajo titulado: Estrategias de Comunicación que permitan el desarrollo de equipos de trabajo de manera eficiente en los colegios públicos y privados, tuvo como propósito determinar cuáles son las estrategias más significativas a usar dentro de una institución educativa para mejorar el desarrollo de cada uno de sus integrantes que permitan un libre desenvolvimiento eficiente dentro de la misma. Para ello, realizó una revisión documental-bibliográfica sobre los aspectos de la cultura, valores y principios éticos, así como supuestos básicos, que son componentes fundamentales en la constitución de un equipo de trabajo en general. Concluyó que en todo proceso de investigación donde el principal tema sea la comunicación deben existir alternativas que mejoren las relaciones comunicacionales entre todos los que hacen vida en dicho lugar.

Este antecedente guarda relación con el presente estudio por cuanto la investigación se orientó hacia la comunicación y las relaciones interpersonales como herramienta para el desarrollo de las actividades pedagógicas, es el factor clave para la armonía, por medio de ésta se intercambian de ideas, fomentando el compañerismo.

Cabe destacar, la investigación realizada por Pineda (2013), en Colombia, en la ciudad de Medellín denominada Comunicación asertiva en las Aulas, tuvo como objetivo general de la investigación determinar los diferentes problemas que se presentan en cuanto a las relaciones interpersonales de los y las estudiantes. Para tal fin, la metodología utilizada fue descriptiva, con un diseño no experimental. En cuanto a la población, la misma quedó estructurada por 40 estudiantes del Colegio Luz de la Patria, a los que se aplicó la técnica de la observación para recopilar los datos, que luego fueron analizados e interpretados. El instrumento utilizado fue cuestionario, el cual estuvo validado por expertos en el área, quienes emitieron su juicio crítico sobre la estructuración teórica del mismo. Encontrándose conductas inoperantes, expresiones inadecuadas, gestos desagradables, Los resultados revelaron que a través de la comunicación asertiva, se logrará mejorar significativamente la integración de los y las estudiantes.

Los aportes del antecedente antes señalado son relevantes para la investigación propuesta, porque destacan la necesidad de darles motivación a los niños y niñas a través de la comunicación asertiva para fortalecer el aprendizaje y garantizar su socialización. El autor sustenta que la comunicación es el factor clave para la armonía, ya que por medio de ésta se podrá crear lazos armónicos e intercambio de ideas, fomentando el compañerismo y al mismo tiempo, organizar las actividades en grupo que se llevarán a cabo en el proceso de enseñanza aprendizaje entre los y las estudiantes.

Por otra parte, Gutiérrez (2014), realizó una investigación con el título: Relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes del Liceo José Alberto Pelayo. Dicha investigación se apoyó en una investigación de campo de tipo

descriptivo. Con respecto a la población, la misma quedó estructurada por 25 niños y niñas de Educación Primaria, utilizando el instrumento denominado cuestionario para recolectar los datos, el cual estuvo validado por expertos en el área de contenido, así como de metodología de la investigación, quienes emitieron su juicio crítico sobre la estructuración teórica del mismo.

Los resultados arrojaron que los problemas de relaciones interpersonales de los niños y niñas se deben principalmente a la falta de motivación interés de los docentes, al no aplicar instrumentos y técnicas de comunicación asertiva que deben impartir dentro de su pedagogía. Esto incide directamente en la formación y personalidad del niño, y en su comportamiento dentro del aula, afectando el desarrollo del aprendizaje y su integración grupal y social. Este antecedente evidencia la falta de técnicas a nivel de las aulas de clases para que los niños y niñas puedan interactuar, compartir dinámicamente en el proceso educativo con sus compañeros.

En este mismo orden de ideas, García (2015), en su trabajo titulado: La comunicación asertiva como técnica socializada para incentivar la relación interpersonal entre estudiantes de la Escuela Bolivariana Luis Roque, en Barquisimeto Estado Lara, se apoya en una investigación de campo, bajo la modalidad de proyecto factible. Para ello utilizó una muestra de 45 estudiantes a los cuales aplicó un instrumento tipo cuestionario con quince (15) ítems. El autor concluye que mediante la comunicación asertiva, los y las niñas empiezan a ampliar sus inteligencias y con ello la entrada a la socialización.

El antecedente en cuestión pretende que los y las estudiantes logren la socialización a través de la comunicación asertiva. En la investigación antes señalada, es posible evidenciar la importancia que tiene en los actuales momentos la comunicación asertiva para fortalecer la relaciones interpersonales entre los estudiantes, constituyéndose en un escenario socializador donde la participación contribuye en la construcción de nuevos espacios, con la finalidad de alcanzar la ayuda organizada en el campo pedagógico, cuyo eje principal son los docentes de



aula para gerenciar dentro del contexto escolar y así enriquecer la formación e integración de los y las estudiantes.

De igual manera, García (2015,b), realizó una Propuesta de un Programa de Orientación Asertiva para Fortalecer la Comunicación en las Relaciones Interpersonales de los y las estudiantes de Educación Primaria en el Colegio Santo Tomás de Villanueva, en Barquisimeto, Estado Lara. El autor, concluyó que los y las estudiantes presentan déficit en la comunicación y las relaciones interpersonales por lo tanto, se hizo necesario elaborar una propuesta de orientación a los estudiantes, donde se le proporcionan técnicas para la comunicación asertiva. Además facilitará en los sujetos el conocimiento de cómo intervenir en la solución de conflictos dentro y fuera del aula, ya que sus conductas no son las más adecuadas.

Evidentemente, la investigación presentada se relaciona con el trabajo debido a que plantea un programa de orientación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales entre estudiantes, logrando que ellos se conviertan en un comunicador efectivo expresando sus pensamientos, sentimientos y deseos de una forma adecuada, sin violar los derechos propios , ni los de los demás.

También, Colmenarez (2015), realizó un estudio investigativo de carácter descriptivo, bajo la modalidad de un proyecto factible, referido a los Programas de participación entre estudiantes para mejorar las relaciones interpersonales, con el fin de diseñar una propuesta para la participación activa de todos los estudiantes dentro de la escuela U.E. Rosales, sector 1 de Pueblo Nuevo, Estado Lara. Utilizó como instrumento un cuestionario que se aplicó al personal de la institución 5 docentes y 28 estudiantes dando como resultado que existe una mínima participación por parte de los estudiantes y se puede encaminar fomentado la cooperación, solidaridad y amistad entre otros, que mejoraran su calidad humana y su comportamiento racional dentro de la sociedad.

La propuesta estuvo estructurada en talleres, con objetivos, técnicas estrategias, recursos y tiempo de cada actividad, con el ánimo de unir esfuerzos en beneficio de la

atención integral del educando. Cabe resaltar, en consideración en el estudio citado, que fue necesario habilitar actividades y mecanismos integradores que llamaron a la participación activa de los y las estudiantes en los centros educativos como medida para solucionar problemas. Ante lo expuesto, este antecedente sirve de apoyo a esta investigación, debido que la comunicación asertiva es de gran importancia, va a depender de estos pilares que son fundamentales para el desarrollo de los estudiantes y así puedan adquirir una mejor relación entre si.

Las investigaciones tomadas como antecedentes antes expuestas guardan una estrecha relación con el presente estudio el cual tiene como propósito describir los aspectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas en el Estado Portuguesa.

En razón de lo anterior, se puede indicar que la comunicación asertiva al ser empleada en forma adecuada logra establecer relaciones interpersonales operativas encargadas de fomentar el desarrollo de habilidades sociales, cognitivas, conductuales y afectivas cónsonas a las necesidades de cada ser humano.

### **Referentes Conceptuales**

El basamento teórico del presente estudio investigativo se fundamentó en el estudio de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales así como los referentes legales que afianzan dicha investigación.

### **La Comunicación en el desarrollo de una práctica pedagógica**

La comunicación inicia con el surgimiento de la vida en el planeta y su desarrollo ha sido simultáneo al progreso de la humanidad. Se manifestó primero a través de un lenguaje no verbal, evolucionando y complejizándose conforme el hombre mismo evolucionaba; siendo un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información.

Por otra parte, para Salazar (2009), la comunicación es "la acción y efecto de transmitir señales entre un emisor y un receptor, mediante un código común en un contexto determinado", donde intervienen sujetos a través de expresiones verbales y no verbales quienes transmiten un mensaje específico. (p.13).

Asimismo, la comunicación se fundamenta esencialmente en el comportamiento humano y en las estructuras de la sociedad, lo que hace que los estudiosos encuentren difícil un estudio de la misma con la exclusión de lo social y los eventos del comportamiento. Dado que la teoría de la comunicación es un campo relativamente joven, este es integrado en muchas ocasiones a otras disciplinas tales como la filosofía, la psicología y la sociología y es posible que no se encuentre un consenso conceptual sobre la comunicación asertiva vista desde los diferentes campos del saber.

En consecuencia, se hace posible el desarrollo de una práctica educativa, donde todos los estudiantes participan activamente, comprenden los hechos, analizan situaciones, desarrollar nuevas líneas de trabajo, cumplen con sus propias habilidades y destrezas, valoran el trabajo cooperativo y colaborativo, manejan informaciones ajustadas a sus capacidades intelectuales, mientras que el docente universitario, visualiza el aula como un conglomerado de individuos que poseen necesidades y debilidades que sólo mediante una actuación medicial se logrará su incorporación activa y participativa.

Ante lo expuesto por la autora, el proceso de la comunicación se ha transformado en una herramienta indispensable en la educación, especialmente en el aprendizaje de materias abstractas como las diferentes asignaturas, de allí su potencial educativo y comunicativo el cual presenta características que lo hacen poderoso para la praxis pedagógica, desde el nivel educativo inicial.

En relación con lo planteado, Zambrano (2004) expresa que "el proceso de la comunicación ha realizado importantes aportes, puesto que los contenidos de aprendizaje se explotan con la didáctica a través de los sentidos, específicamente la

vista y audición”, (p. 23) por lo cual, las experiencias así reconocidas en el orden sensorial, facilitan que el aprendizaje fluya de manera más efectiva y duradera. A partir de la idea anterior, se infiere que el proceso de la comunicación es de gran utilidad, debiendo ser en este sentido, apropiadamente canalizada para promover el aprendizaje en los estudiantes, lo cual a su vez, les refuerza los sentidos de forma tal que éstos son fundamentales para obtener respuestas positivas dentro de todo este proceso. Por su parte, Valbuena (2003) menciona:

La inserción del proceso de la comunicación, no significa que los estudiantes se vuelvan más inteligentes, pero sí que hay ciertos programas que les despiertan tanto interés, que se motivan a aprender. Muchos mejoran su autoestima, porque descubren que son capaces de entender cosas de las que no se creían capaces. Para algunos, ha significado un verdadero descubrimiento de sus capacidades, y para otros, la confirmación de que tienen una gran facilidad para aprender y entender los fenómenos que lo rodean. (p. 125)

De manera tal, que promover el proceso de la comunicación dentro del contexto escolar ofrece competencias comunicativas, es fundamental que la didáctica se lleve a cabo a través de programas educativos, que a su vez, estimulen a los estudiantes, convirtiéndose así en un medio que sirva de soporte para que el docente promueva aprendizajes significativos lo cual igualmente, puede ser que convierta el aprendizaje en una experiencia enriquecedora, la cual, lejos de asumirla como una obligación, la internalizarán con placer.

De igual forma, Escudero (2003) menciona que “los educadores deben tener presentes las posibilidades innovadoras que ofrecen los nuevos medios y canales de la comunicación, para adecuar el sistema educativo a los retos de una sociedad totalmente modernizada” (p. 19). Es por esto, que al canalizar de forma adecuada, aparte de servir como soporte para la enseñanza que media el docente, abre paso al desarrollo comunicativo con el estudiante, el cual es un factor relevante para obtener experiencias significativas dentro del proceso de aprendizaje. En tal sentido, es fundamental que se promueva el proceso de la comunicación facilitando así la adquisición del aprendizaje significativo.

Para alcanzar una comunicación adecuada que permita establecer vínculos satisfactorios y efectivos, el camino más adecuado es aprender a expresar las ideas con asertividad. Según Piñero (2007), la comunicación asertiva “se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y con contundencia lo que queremos”. (p. 15). La comunicación permite conocer e identificar las apreciaciones del individuo, los sentimientos, emociones que permite interpretar un proceso que favorece la espontaneidad y el desarrollo de la investigación en los seres humanos.

### **Asertividad**

La asertividad es un estilo de comportamiento en las relaciones humanas, en las relaciones interpersonales, se basa en la propia personalidad del individuo, en la confianza en sí mismo y en su autoestima, por cuanto una persona es asertiva cuando se comunica abiertamente en una forma adecuada y franca, capaz de interactuar con personas de todos los niveles, acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas y establece quienes van a ser sus amigos y quiénes no. Ocaña (2009), afirma que “es una interacción que supone acciones recíprocas en la que los miembros de grupo se comunican unos a otros”. (p. 22). En este proceso de interacción social, la asertividad condiciona el proceso de comunicación, en el cual el lenguaje tiene un uso primordialmente social.

Por esta razón, en el aula de clases se necesita un docente comprometido a desempeñar su rol con el mayor nivel de eficiencia, motivando la comunicación asertiva verbal las cuales deben tener presente la importancia de ella para mejorar las relaciones interpersonales.

En este sentido, Campos (2009), sostiene que comunicarse con asertividad “permite transmitir nuestras necesidades o deseos de forma madura y racional sin provocar el rechazo o malestar de la otra persona”. (p. 30). Utilizar correctamente la comunicación asertiva es una de las herramientas necesarias en el mundo laboral, se une a las características del buen líder y persona. No obstante, se puede decir, cuando hablamos de aprender a ser asertivos nos referimos a promover el desarrollo de las

habilidades que permitirán ser personas directas, honestas y expresivas en nuestras comunicaciones; además de ser seguras, auto-respetarnos y tener la habilidad para hacer sentir valiosos a los demás. De esta manera, se hace relevante este concepto en el desarrollo de este estudio.

Otro aspecto tomado en cuenta en la comunicación asertiva es la expresión de ideas, la cual es el lenguaje verbal donde la persona expone sus opiniones de forma directa; y por otro lado, la expresión de sentimientos, que se refiere al afecto que demuestra una persona hacia otra.

En tal sentido, el fin último que persigue la comunicación verbal en las aulas de clases es lograr el éxito educativo requerido en los nuevos tiempos donde la tecnología y la dinámica social exigen cambios. Por lo tanto, se debe propiciar cambios positivos en el grupo de aprendizaje, maximizando el desempeño de los mismos a partir del desbloqueo de sus potencialidades, que ayuda a aprender más que enseñar, dando respuesta de esta manera, a las exigencias de la sociedad en cuanto al ciudadano que necesita.

Cabe destacar que la comunicación tiene componentes no verbales. Pérez (2009) afirma que esta puede ser transmitida por impresiones como gestos, movimientos corporales, el espacio que nos separa del otro o las expresiones faciales. Concluye el autor que las personas a través de la comunicación no verbal van emitiendo mensajes de su estado de ánimo y de cómo se sienten éstos signos permiten a la persona que se tiene en frente hacerse una idea de quién es la otra o de cómo son sus emociones.

En síntesis se puede señalar, que la comunicación no sólo está en las palabras, ellas por sí misma no comunican todo el mensaje pues detrás está un sujeto que siente, utiliza gestos, expresión facial, actitud corporal; es decir, las mismas palabras pueden significar cosas distintas dependiendo del tono en que se digan, del momento o circunstancia.

Es decir, el establecimiento de los objetivos en la vida permite elegir quién se quiere ser y a dónde se desea ir. El logro de ellos, potencia las capacidades humanas y genera confianza y motivación para marcar metas más y más difíciles, permitiéndoles a los individuos ampliar sus horizontes y darse cuenta de su potencial ilimitado. En tal sentido, la comunicación no verbal anima a traducir símbolos y gestos en objetivos específicos y asequibles que pueden incidir en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

### **Comunicación Asertiva**

La asertividad es una forma de comunicación basada en el respeto por uno mismo y por los demás. Implica poder expresar de manera clara, directa y honesta aquello que consideramos justo para nosotros y que obedece a los que sentimos y deseamos realmente. Esas situaciones son de relación interpersonal, ya que el salón de clases es un espacio en el que se dan dichas relaciones, donde entran en juego las ideas de los involucrados acerca de la comunicación y que algunas veces propician progresos y otras, conflictos.

La comunicación asertiva para Salazar (2009), “es una herramienta que favorece al profesional de la docencia en su rol laboral” (p. 53). Es por ello, que este elemento se vincula con este proyecto puesto que el docente manejando su dinámica comunicativa a través de la asertividad le permitirá a nivel personal y profesional funcionar conductualmente de forma operativa, de manera libre para manifestarse mediante palabras y actos adecuados con sus semejantes, con metas y prioridades que le lleven a la autorrealización, es decir, que se haga siempre valer y respetar sin violar los derechos de los demás.

Asimismo, la mayoría de los autores antes mencionado, coinciden que el mensaje de base sobre la asertividad, supone el desarrollo de un estilo de vida basada en la valoración personal, el respeto a las personas y la no tolerancia a las acciones que impliquen el determinen de sí mismo. Se puede considerar en este sentido, la comunicación asertiva, como una habilidad social, necesaria en las instituciones

educativas por un lado, y el hecho la comunicación es una expresión natural de la persona le permite relacionarse con sus semejantes y con el mundo que le rodea, por tan razón, permite la relación de la persona en el momento de comunicarse.

Definitivamente, la comunicación asertiva requiere de características especiales y cualidades humanas que le permitan desarrollar una asertividad en la comunicación por medio de un dialogo abierto, la motivación y las relaciones interpersonales de manera tal que los docentes sientan empatía con él e interpreten esa actitud para formar parte de un solo equipo dispuesto a unir esfuerzo para el logro de los objetivos y el éxito del proceso enseñanza aprendizaje.

La importancia de describir los aspectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación, donde se involucran actividades con amplios, profundos y permanentes actos de reflexión, diálogo y construcción de propuestas entre todos los involucrados en las acciones educativas.

En consecuencia, con estas prioridades la Organización de Estados Iberoamericanos (2008), ha trabajado en esta orientación los últimos años, promoviendo un programa vinculado con las nuevas líneas de acción relacionadas con el fortalecimiento institucional, el perfeccionamiento del profesorado, la formación de especialistas y de investigadores, la vinculación con los medios de comunicación y la disfunción de experiencias resultantes del desarrollo de proyectos contextualizados.

En base a lo expuesto por la Organización de Estados Iberoamericanos (Ob.cit.), se puede expresar que todo ello trata de hacer que se mejore el ambiente de los centros educativos a través de fomentar la participación social en el ámbito escolar, en donde su propósito sea el de contribuir al desarrollo integral de los ciudadanos por medio de la promoción de valores, de actitudes, de conceptos y de procedimientos que desde una perspectiva ética combina la dimensión global y local de esta problemática.



Sin embargo, tal proyecto puede hacerse realidad en cierta parte, ya sea a través de la puesta en marcha de la reforma educativa, o a través de las propuestas que en ella se hacen sobre la educación en los valores, pues la identidad del ser humano en crecimiento, no puede desvincularse o prescindir de una seria y planificada educación en valores.

Al respecto, González (2009) considera que los valores “son aquellos conceptos que pueden ser puestos en práctica en nuestra vida para que se pueda vivir mejor, tanto en forma íntima, personal, familiar, grupal y social, es así como todo valor es un concepto operativo” (p. 19), porque la palabra valor puede describirse como cualidades o características de los objetos y de las acciones atribuidas de manera libre y consistente que sirve al individuo para orientar su comportamiento en la satisfacción de determinadas necesidades, cabe decir, que los valores no son estáticos, de manera, que pueden variar a lo largo de la vida del ser humano.

Sostiene igualmente Ramos (2009), que los valores pueden tener su origen en las necesidades vitales de los individuos, pero siempre contienen una gran influencia de la sociedad con la que estén en relación, no es que los valores sean distintos en cada lugar sino que son las formas culturales y las manifestaciones de esa sociedad las que las hacen diferentes, la justicia, la paz, solidaridad, comprensión no se manifiestan igual en todos los momentos y circunstancias, en el fondo el valor no cambia es el hombre el que modifica su valoración, cada cultura responde al tipo de hombre que la integra y ésta debe dar respuesta a sus necesidades más elementales, así como a las de orden superior que pudieran ser los problemas existenciales los valores actúan como grandes marcos referenciales de orientación del sujeto en el mundo y su relación con los demás.

Según Medrano (2009), existen distintos tipos de valores: En primer lugar, el Diálogo como valor: La manera en la que se comunican las personas, incide en la habilidad para pensar y aprender en conjunto, y para tomar las decisiones correctas. El autor antes mencionado, hace referencia que la falta de dialogo provoca distanciamiento pues las personas existen en el ámbito de la comunicación. Nadie

puede vivir, crecer, desarrollarse y amar sin comunicación, sin otros con los cuales dialogar, establecer relaciones y vínculos. El diálogo permite intercambiar ideas, opiniones y escuchar las razones del otro. También, admite que no se posee toda la verdad y que no todos piensan lo mismo.

A través del diálogo, las personas se conocen mejor, conocen sobre todo sus respectivas opiniones y su capacidad de verbalizar sentimientos, por lo tanto el diálogo facilita acuerdos prácticos, elaboración conjunta de normas y proyectos, mejorar las relaciones, obtener mejores resultados en el trabajo común, evitar muchos malentendidos y conflictos y a resolver los problemas surgidos. Dialogar es la solución para tener una comunidad bien constituida y cimentada en la palabra, pero la falta de dialogo o de comunicación en el aula de clase puede poner en riesgo su estabilidad, es por esto indispensable que los docentes tengan un dialogo muy fluido con sus estudiantes, donde cada palabra sea para estimularlo, dar cariño, instruir con amor e inspirar confianza.

Para mejorar la comunicación son esenciales la voluntad, el interés y la disponibilidad por parte de sus miembros. Además, para que sea posible fomentar la capacidad de diálogo, las personas deben poseer un nivel suficiente de confianza en sí mismas (autoestima); también tener un nivel mínimo de confianza en los demás; de lo contrario les será imposible escuchar, valorar sus ideas y puntos de vista y admitir parte de la verdad que contienen.

Por otra parte, la Autoestima como Valor: Tiene su raíz en el amor, en la posibilidad de establecer lazos afectivos y sentimentales: una unión que se establece por un encuentro en común, interés por algún objeto, situación, sentimiento o ideal. El hombre, esencialmente, "forma alianzas o grupos con otros individuos", que se desarrollan desde la época de niño, producto de la reacción de actitudes hostiles y de rivalidad, mediante identificaciones con los otros. La ligazón afectiva, se basa en un dar y recibir, en el reconocimiento, reciprocidad y en aceptar las diferencias. La colaboración, el intercambio, cierran el paso a la agresividad y a la desconfianza.

Se puede afirmar que un amigo, se constituye en una especie "de refugio", de lugar donde alojar las penurias, los secretos y las confidencias, donde se facilita el hablar y el actuar como naturalmente se piensa y se es, minimizando los frenos sociales que normalmente se tienen, los vínculos que se desarrollan en la amistad, no se basan en la posesión o exigencia hacia el otro, sino en la libertad y apoyo mutuo. El valor asignado a las amistades es comúnmente el resultado de la presencia frecuente de: Confianza y sinceridad, interés sincero por el amigo, por su bienestar, por sus problemas y logros.

Igualmente, el Compañerismo como Valor: consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada, en competición.

Plantea Marroquín (2009) que el compañerismo es la antítesis de la competición; sin embargo, la necesidad o deseo de competir con otros es un impulso muy común, que motiva en muchas ocasiones a los individuos a organizarse en un grupo y cooperar entre ellos para poder formar un conjunto mucho más fuerte y competitivo.

Señala el autor que la cooperación, es un tema vital para las comunidades humanas, fluye a partir de la comunicación; la cual, si está bien planteada, lleva al "encuentro" como a manera de un juego cocreador. Los recientes avances en los campos de la investigación coinciden en consolidar un común denominador: todo está en interacción con todo. El todo es relacional. El todo emerge a partir de la mutua interacción de sus componentes y es mayor que la simple reunión de sus partes. Nada está aislado.

Cada componente existe en relación a otro, cada persona está en interacción y en conjunto tejen, en libertad, una urdiembre existencial. Todo está en comunicación, interacción, equilibrio dinámico, en evolución permanente. Hoy queda de manifiesto, cada vez con mayor insistencia, que el ser humano es un ser de encuentros, incluso

nace prematuramente para que complete su desarrollo a partir de la relación con su entorno y fundar así, con la realidad presente, modos valiosos de unidad.

Manifiesta Marroquín (op cit), que tal "encuentro" no es posible entre meros objetos, sino entre personas con diversas realidades que les posibilitan entrar en una dinámica creadora. Entonces, la cooperación humana madura cobra un valor muy importante desde un principio, porque si toda persona se forja a partir de encuentros que va fundando sobre la marcha, la calidad de éstos dependerá del valor que vaya descubriendo, voluntariamente, en el camino.

Ello quiere decir que la persona no es un mero individuo inerte o aislado del todo, sino que su existencia el llegar a alcanzar un desarrollo y una madurez- es el fruto de la calidad de los encuentros que, en libre y mutua cooperación, establece y [por decirlo así] crea con la realidad circundante. Es esta comunicación y cooperación la que permite predisponer el terreno para un crecimiento creativo en una armonía de la que todos puedan disfrutar, en vez de tratar de forjarlo cada uno por separado.

### ***Capacidad de Comunicación Asertiva***

Para Barelson y Esteiner (citados en Flores y Orozco 2009), la comunicación asertiva “es la trasmisión de la información, ideas, emociones, habilidades por medio del uso de símbolos, palabras, cuadros, figuras, gráficos, entre otros” (p.23). En este orden de ideas, comunicación es toda transmisión de información con vista a una respuesta que no siempre implica una aceptación pasiva. No hay diferencia sustancial en cuanto a la forma en que se da la comunicación, ya sea que utilice formas verbales, el lenguaje ordinario, la escritura, el lenguaje formalizado o telecomunicación; en todos lo casos se presenta como una corriente que fluye o debe fluir recíprocamente.

De acuerdo a lo expresado, por Barelson y Esteiner citados en Flores y Orozco (ob. cit.), toda comunicación siempre se da en dos direcciones e incluye hasta la respuesta silenciosa, por lo que implica comprensión; sin embargo en muchos grupos e instituciones solo dan importancia a ciertas actividades tendientes a informar,

enseñar y ordenar a los subordinados. Todas las tareas que se realizan en las organizaciones, aún cuando sean del más variado aspecto, convergen en la comunicación, en este sentido, para que las cosas se realicen conforme a lo planeado y dispuesto es imprescindible el contacto en forma efectiva entre las personas que unen sus esfuerzos para alcanzar metas comunes.

La dinámica de una organización o grupo implica un sistema complejo y continuo de intercambio donde la comunicación es el eje central de toda actividad, dada la interrelación existente entre unidades, departamentos o personas. De la misma forma sucede en las instituciones educativas donde la comunicación está implícita en todo el proceso de enseñanza aprendizaje; por lo tanto el personal docente debe propiciar técnicas apropiadas que respondan a las características del grupo de trabajo y su grado de percepción. Para desarrollarla de manera efectiva, es importante que ambos dominen el proceso de comunicación, sus elementos, sus tipos, así como las barreras que la obstaculizan.

La comunicación abarca un extenso campo dentro de la organización, donde se mezclan las relaciones humanas, internas y externas, las comunicaciones ascendentes, descendentes y horizontales, así como también las habilidades de hablar, escribir y escuchar. Dentro de la comunicación existe un medio físico que hace posible enviar y recibir simultáneamente una serie de señales informativas y mensajes, el mismo es llamado canal de la comunicación y se considera el medio de enlace para transmitir una información o mensaje. Rangel (2008), indica que un medio o canal de comunicación es todo aquel conducto por el cual se va a transmitir un mensaje expresado por medio de códigos.

Asimismo, el autor afirma que, entre los medios o canales de comunicación se encuentran diferentes formas como el lenguaje oral, cuando se utiliza el diálogo en una comunicación interpersonal, también está el lenguaje escrito utilizado en diferentes alternativas impresas, el lenguaje corporal que se manifiesta por medio de gestos, ademanes, posición corporal, movimiento de la cabeza, atención y el lenguaje

visual que se observa en representaciones destinadas al sentido de la vista. El éxito en la utilización de los distintos canales va a estar relacionado con factores internos: las emociones, tensiones, costumbres, problemas, encontrados tanto en emisores como receptores, por lo cual se debe considerar también las necesidades humanas, la terminología empleada, el reconocimiento y la formación de valores para encontrar la fidelidad de la comunicación.

De igual forma, Cooper (2008), “en el contexto de la educación, los maestros son una parte integral de este proceso de interacción. Son ellos quienes pueden crear un ambiente en el aula que estimule y refuerce la búsqueda personal de los estudiantes y que les ayude a obtener una intuición de su propia identidad” (p. 282).

Por medio de técnicas conductuales, un docente puede ayudar a sus estudiantes a expresar y aclarar sus pensamientos y sus sentimientos, y a comprender cómo estos estados internos afectan su comportamiento. De esta manera, el docente modela tales conductas e inicia un proceso de interacción que le permitirá un crecimiento personal pleno.

### ***Habilidades Sociales en la Comunicación Asertiva***

Fiske citado en Pasquali (2007), coinciden en señalar que la comunicación asertiva es un proceso interactivo social que se realiza a través de mensajes, es un elemento determinante en la socialización del hombre y facilita la interrelación a distancia. Pasquali (ob. cit), concluye considerando a la comunicación como:

La relación comunitaria humana consistente en la emisión recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre (p. 245).

Para que haya comunicación asertiva es necesario un sistema compartido de símbolos referentes, lo cual implica un intercambio de símbolos comunes entre las personas que intervienen en el proceso comunicativo; quienes se comunican deben

tener un grado mínimo de experiencia común y de significados compartidos Fernández (2009).

De igual modo, afirma que “el fin básico (al comunicarnos) es alterar la relación original existente entre nuestro organismo y el medio que nos rodea”. Manifestando de esta forma el cambio de actitud o de comportamiento que un mensaje puede causar en un interlocutor, se da inicio al proceso de la comunicación.

De allí que, el logro de un proceso de comunicación asertiva efectivo en el ámbito educativo de la UE Centro L, Las Majaguas en el Estado Portuguesa, es de suma importancia, debido a que de él dependerá el desempeño eficaz del personal en el cumplimiento de sus funciones, así como también el éxito de las relaciones interpersonales, elementos éstos que forman parte del proceso enseñanza aprendizaje los cuales inciden en la formación integral del educando.

En otro orden de ideas, Berlo (2014), indica que el proceso de comunicación está constituido por:

- (A) El emisor (codificador), quien emite un mensaje previa planificación.
- (B) El mensaje, lo define como la calidad, cantidad y precisión de la información
- (C) El canal, vehículo que transporta los mensajes (memos, informes, taller, entrevista, entre otros), además une al emisor con el receptor (codificador) quien es la persona que interpreta, descifra el mensaje y finalmente la retro alimentación que permite el cambio de ideas con sentido crítico y con prueba reacciones, actitudes que indican que se produjo la comunicación asertiva. (p. 112).

Es por ello, que la comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No solo se trata del influjo de un sujeto en otro (aunque esto no se excluye), sino de la interacción. Para la comunicación se necesitan como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto.

Partiendo de lo antes expuesto, García (2014), expresa que la comunicación asertiva debe estar caracterizada por las siguientes condiciones: “Por una parte ser clara y sencilla, utilizando expresiones objetivas y concretas y por otro lado la asertividad es una opción de comunicación que difiere de la expresión de muestras

necesidades que comúnmente utilizamos” (p. 51). De allí, que la comunicación asertiva es una herramienta influyente en la percepción de si mismo, para la adquisición de conductas más satisfactorias o funcionales, de manera que, le permita al sujeto desenvolverse en un ambiente adecuado con sus deseos y necesidades para el buen desempeño del proceso de aprender.

Igualmente Torres (2014), define la asertividad como: La habilidad de expresar los sentimientos y percepciones, de elegir como relacionar y hablar de derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar la autoestima y de ayudar a desarrollar la auto confianza para expresar el acuerdo o desacuerdo se cree que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo (p.17). Se asume con esto que el comportamiento asertivo es activo, directo y franco dado que transmite igualdad y voluntad para negociar.

En las aulas de clases los involucrados (docente – estudiante) deben estar en constante comunicación, de allí la importancia que enfoque sus actividades profesionales dentro de un marco de asertividad y se beneficie del mismo. Es pertinente señalar que dichos actores pueden obtener un mejor logro en las actividades laborales al hablar, de lo que piensa y siente de una manera directa y apropiada en ese momento.

Por lo tanto la comunicación funge como elemento clave para mejorar las relaciones interpersonales, para conducirlo al éxito del proceso enseñanza aprendizaje, de lo contrario, puede producir incomunicación convirtiéndose en un obstáculo para el desarrollo de las clases en el aula. Los errores comunicacionales pueden afectar el sano desarrollo de la clase, originando barreras entre el receptor el emisor.

### **Relaciones Interpersonales**

En el ámbito educativo las relaciones interpersonales, juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona, a través de ellas, el individuo



obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. Resulta claro, las relaciones interpersonales en las organizaciones es de los principales recursos que se tienen para crear un clima laboral estable y productivo; pues fomenta en la estructura de las organizaciones la principal herramienta de comunicación.

De hecho, el hombre como ser social necesita estar en constante interrelación con el medio y sus semejantes, debido a que las relaciones interpersonales son conductas sociales entre un individuo y otro, Brito (2006), señala que dependen del trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas. Por su parte Loreto (2010), afirma, “las relaciones interpersonales es uno de los más fuertes y constantes impulsos del ser humano” (p.13).

Dentro de este marco, las relaciones interpersonales, está sustentada teóricamente por Chiavenato (2004) se definen como: “el contacto que existe entre las personas durante la realización de cualquier actividad” (p. 236); por lo que la comunicación fluye de individuo a individuo en las relaciones de persona a persona y de grupo, este vinculo varía desde órdenes directas hasta expresiones casuales, la forma principal por medio de la cual los gerentes se relacionan y aprenden de las personas en su ambiente es a través de las relaciones interpersonales.

De allí que en las organizaciones educativas sus miembros, requieren de unas relaciones interpersonales operativas como medida de intercambio comunicacional, de esta forma, se asegura habilidades sociales que le ayuden a consolidar sus interacciones desde un campo emocional, afectivo- social, tal como lo indica, Bisquerra (2004):

La educación emocional tiene como objetivo último potenciar el bienestar social y personal, a través de un proceso educativo continuo y permanente que aúne el crecimiento emocional y el cognitivo, porque ambos son necesarios para el desarrollo de la personalidad integral (p. 48).

De acuerdo con este autor, la educación emocional facilita actitudes positivas ante la vida, permite el desarrollo de habilidades sociales, estimula la empatía, favorece actitudes y valores para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones, en definitiva, ayuda a saber estar, colaborar y generar climas de bienestar social, cada una de estas cualidades, conducen a tener medios de trabajos altamente estables, capaces de redimensionar el trabajo y por ende permiten la formación de grupos cooperativos y participativos que generan cambios significativos en su desempeño.

Igualmente, establecer relaciones interpersonales armónicas en las instituciones universitarias, significa generar en los grupos confianza, trabajar el afecto como un sinónimo de convivencia, adecuar, los mensajes para obtener una visión general de los procesos de cambios entre sus miembros, todo ello, bajo el concepto del respeto, amor, tolerancia, como formas mágicas para construir valores en sus miembros. Es importante, resaltar que las organizaciones donde las relaciones interpersonales están determinadas por una escasa comunicación se producen conflictos en el desempeño estudiantil lo que puede acarrear la mala comunicación entre docentes y estudiantes universitarios.

Es importante destacar, que las influencias ambientales que actúan sobre los individuos provienen de agentes socializantes que afectan el ámbito universitario; en otras palabras, las relaciones interpersonales son esenciales para lograr un equilibrio con respecto a la conducción de las normas, pues, las características mentales, físicas y psicológicas de cada trabajador, conduce a generar en ellos conflictos internos, al percibir comportamientos de conflicto o simplemente de rechazo, tal como lo indica, Reinoso (2011), los problemas de relaciones personales “deben asumirse con responsabilidad de manera funcional, sólo a través de una actuación equilibrada se evitarán los conflictos”(p. 214).

Uno de los aspectos que contribuye al desarrollo de relaciones interpersonales satisfactorias en el medio laboral, es la adaptación mutua y el respeto por las

diferencias individuales, así como la consideración de estas diferencias como una fuente de progreso individual y social más que como un motivo de discriminación.

Desde esta perspectiva, se contemplaría pues de forma positiva la diversidad de sus individuos. Ordoñez (2008) plantea que “la consideración de las diferentes características de los miembros de un grupo son factores esenciales para crear medios operativos” (p. 45); por consiguiente, las relaciones interpersonales en el ambiente institucional representan el pilar fundamental para consolidar en los docentes interacciones efectivas, que repercuten en la realización del trabajo pedagógico, de su intercambio se asegura el éxito de las actividades académicas; de esta forma se logra afrontar los problemas de manera grupal constituye la respuesta de este proceso de intercambio comunicacional que debe existir entre los miembros de una organización.

Es así, en toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo, ya que si falla la comunicación, la relación interpersonal será complicada. Las relaciones interpersonales constituyen la base fundamental del éxito de las tareas asignadas y este tipo de relación es relevante en las organizaciones educativas dado que favorecen el ambiente de trabajo entre sus miembros, ellos tienen fines comunes, la búsqueda de la calidad en el campo educativo.

Al respecto, Chiavenato (2004), plantea “las relaciones interpersonales deben ser eficaces para mantener un óptimo desarrollo organizacional, lo cual va a influir en el comportamiento actitudinal de las personas que componen las instituciones iniciando así el camino de la calidad o excelencia educativa” (p. 65); las buenas relaciones de los docentes con los estudiantes repercutirá directamente en el desarrollo de la gestión, que a su vez tiene una gran influencia en la determinación del rendimiento académico. Asimismo, Zúcares y Serra (2014) definen las relaciones interpersonales como “el estilo honesto, directo y equilibrado de comunicación

caracterizado por el diálogo respetuoso y frontal, para expresar y defender nuestros derechos a través de comportamientos y la importancia de la capacidad de relación estrecha con otros” (p.13).

En ese sentido, Salazar (2013), señala que “las habilidades sociales o de relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social” (p. 90). Hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, defender nuestros intereses, etc. son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. Por el contrario, sentirse incompetente socialmente nos puede conducir a una situación de aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar.

Todas las personas necesitan crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, se necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, entre otros.). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento profesional.

De este modo, se pueden entender las relaciones como un aspecto básico en la vida de los seres humano, no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo. Por tanto, la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar. De allí que en las organizaciones educativas sus miembros, requieren de unas relaciones interpersonales operativas como medida de intercambio comunicacional, de esta forma, se asegura habilidades sociales que le ayuden a consolidar sus interacciones desde un campo emocional, afectivo- social.

### *Aspectos presentes en las Relaciones Interpersonales en el aula*

El docente está impregnado de grandes responsabilidades, en primer lugar, le corresponde formar al educando como un agente de cambio provisto de valores, conciencia ciudadana, pensamiento crítico, innovador, creador, entre otros, y en segundo lugar, la responsabilidad ante la sociedad, ya que es en ella que se reflejan los efectos positivos o negativos de la formación de los educandos. Por tal motivo, en el contexto educativo es necesario que el docente implemente técnicas que permitan mejorar las relaciones interpersonales, con una visión clara de lo que desea lograr actuando todos los días en consecuencia con esa visión, de tal forma que garantice la calidad educativa.

Para satisfacer sus necesidades el hombre tiene que adaptarse a una serie de situaciones, mantener el equilibrio emocional, social, de autoestima y de autorrealización. Todo esto no lo puede conseguir sólo, depende de otras personas y a veces no lo logra, dando lugar a la desadaptación e inconformidad. El ambiente que existe dentro de una institución está directamente relacionado con la motivación. Si no hay motivación disminuye, sobreviven los estados de ánimo de depresión, descontento y apatía.

El estudiante en el desarrollo de su conocimiento, tiene la necesidad comunicarse con otros de acuerdo con sus propósitos. Siendo como es, interdependiente para conseguir sus fines, sus conductas deben estar organizadas dentro de un sistema multipersonal, pudiéndose decir, que las organizaciones surgen como consecuencia de las necesidades humanas de relacionar su conducta para llevar a cabo sus objetivos personales.

Además, el Ministerio del Poder Popular para la Educación (2009) en el Currículum Básico vigente exige utilizar “técnicas cónsonas con el medio y acorde a las necesidades de los grupos de estudiantes a los cuales se le imparte instrucción”. (p.7). A tal efecto, dentro de las técnicas la comunicación asertiva permite fortalecer las relaciones interpersonales, la gratificación social permite al educando a través de

la discusión encontrar la posibilidad de su propia realización, mediante una orientación que le facilite desenvolverse en su medio, día a día, motivado a que según Brito (2014):

La gratificación social dentro del amplio campo de la psicología social, debido a que se ocupa del estudio de lo que acontece en los “pequeños equipos”, es decir, de las necesidades individuales y grupales, conflictos, relaciones intra e interpersonales, variaciones en el logro de objetivos y metas del grupo, sistema de comunicación, estilo de liderazgo, crecimiento y desarrollo de todos los integrantes o participantes del grupo. (p. 36)

Es por eso, que la gratificación social se puede utilizar en la práctica educativa, puesto que, actualmente el centro de la actividad escolar es el alumno. Además, estas pueden tener varios tipos de efectos siendo uno de los más importantes el educativo, al favorecer el proceso de aprender y generar conocimientos de manera grupal.

Igualmente Lozano y Díaz (2016), señalan que la amistad, el respeto y la solidaridad son elementos indispensables en la formación de las relaciones interpersonales en el aula, se planteó la necesidad de educar los valores de amistad, respeto y solidaridad en la interacción de los estudiantes, concluyéndose que fomentar las relaciones en el aula representa una herramienta pedagógica importante y de gran eficacia para que el docente pueda orientar las conductas y actitudes presentes a su cargo.

Este estudio permite destacar lo importante que es fomentar las relaciones interpersonales en los docentes desde la orientación en la UE centro L, Las Majaguas en el estado Portuguesa, debido a que es edad fundamental para alcanzar el éxito en la transmisión de conocimientos a través de actividades significativas (vivencias y experiencias), que los conlleven a obtener un excelente aprendizaje conductual.

Se plantea entonces, que lo social no es estático cada día surgen experiencias nuevas, es por ello la necesidad que tienen los maestros, padres, representantes de buscar una solución al problema que está presentándose en dichos centros escolares sobre la conducta de los estudiantes y esta misma calidad motiva a aprovechar la

situación y tomarla como una investigación acción, lo cual permite efectuar actividades que canalicen una solución que benefician a la comunidad en general.

Es importante destacar que, las influencias ambientales que actúan sobre los individuos provienen de agentes socializantes que afectan el ámbito escolar. En otras palabras, las relaciones interpersonales en el trabajo escolar son esenciales para lograr un equilibrio con respecto a la conducción de las normas, pues, las características mentales, físicas y psicológicas de cada individuo, conduce a generar en ellos conflictos internos, al percibir comportamientos de conflictos o simplemente de rechazo.

Por consiguiente, las relaciones interpersonales en el aula representan el pilar fundamental para consolidar en los docentes interacciones efectivas, que repercuten en la realización del trabajo pedagógico, de su intercambio se asegura el éxito de las actividades en el proceso enseñanza aprendizaje; de esta forma se logra afrontar los problemas de manera grupal constituye la respuesta de este proceso de intercambio comunicacional.

### ***Valores presentes en las Relaciones Interpersonales***

La sociedad y las instituciones deben estar centradas en el ser humano, dirigidas al desarrollo pleno de sus potencialidades y a la satisfacción de sus necesidades, orientadas hacia la formación de valores tales como respeto, solidaridad, cooperación, libertad y responsabilidad; con la finalidad de contribuir al bienestar social y personal del individuo. No obstante, al hablar de valores existen muchas interrogantes en cuanto a su significado; en esta perspectiva filósofos como Beltrand (2006), señalan que “los valores no son ni meramente objetivos, ni meramente subjetivos, sino ambas cosas a la vez y el objeto ofrece un fundamento para ser apreciado y valorado” (p.136).

Al respecto Benedetti (2010), afirma que los valores influyen en las relaciones interpersonales del ser humano, pues éstos son individuales y por consiguiente

guardan un significado diferente para cada persona, por lo que pueden interferir en tales relaciones hasta el punto de separar unas personas de otras. De esto las autoras plantean, que es de suma importancia que cada quien tenga plena conciencia de cuales son los valores que posee y logre jerarquizarlos para que al momento de interactuar con sus semejantes puedan entablar una comunicación efectiva y las discrepancias entre las maneras de ser, actuar y pensar no ocasionen conflicto entre los mismos.

De allí la importancia de proponer la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas en el Estado Portuguesa, donde se involucran actividades que suponen amplios, profundos y permanentes actos de reflexión, diálogo y construcción de propuestas entre todos los involucrados en las acciones educativas.

En consecuencia, con estas prioridades la Organización de Estados Iberoamericanos (2008), ha trabajado en esta orientación los últimos años, promoviendo un programa vinculado con las nuevas líneas de acción relacionadas con el fortalecimiento institucional, el perfeccionamiento del profesorado, la formación de especialistas y de investigadores, la vinculación con los medios de comunicación y la difusión de experiencias resultantes del desarrollo de proyectos contextualizados.

En base a lo expuesto por la Organización de Estados Iberoamericanos (Ob.cit.), se puede expresar que todo ello trata de hacer que se mejore el ambiente de los centros educativos a través de fomentar la participación social en el ámbito escolar, en donde su propósito sea el de contribuir al desarrollo integral de los ciudadanos por medio de la promoción de valores, de actitudes, de conceptos y de procedimientos que desde una perspectiva ética combina la dimensión global y local de esta problemática.

Sin embargo, tal proyecto puede hacerse realidad en cierta parte, ya sea a través de la puesta en marcha de la reforma educativa, y a través de las propuestas que en



ella se hacen sobre la educación en los valores, pues la identidad del ser humano en crecimiento, no puede desvincularse o prescindir de una seria y planificada educación en valores.

Al respecto, González (2009) considera que los valores “son aquellos conceptos que pueden ser puestos en práctica en nuestra vida para que se pueda vivir mejor, tanto en forma íntima, personal, familiar, grupal y social, es así como todo valor es un concepto operativo” (p. 19), porque la palabra valor puede describirse como cualidades o características de los objetos y de las acciones atribuidas de manera libre y consistente que sirve al individuo para orientar su comportamiento en la satisfacción de determinadas necesidades, cabe decir, que los valores no son estáticos, de manera, que pueden variar a lo largo de la vida del ser humano.

Sostiene igualmente Ramos (2009), que los valores pueden tener su origen en las necesidades vitales de los individuos, pero siempre contienen una gran influencia de la sociedad con la que estén en relación, no es que los valores sean distintos en cada lugar sino que son las formas culturales y las manifestaciones de esa sociedad las que las hacen diferentes, la justicia, la paz, solidaridad, comprensión no se manifiestan igual en todos los momentos y circunstancias, en el fondo el valor no cambia es el hombre el que modifica su valoración, cada cultura responde al tipo de hombre que la integra y ésta debe dar respuesta a sus necesidades más elementales, así como a las de orden superior que pudieran ser los problemas existenciales los valores actúan como grandes marcos referenciales de orientación del sujeto en el mundo y su relación con los demás.

Cada componente existe en relación a otro, cada persona está en interacción y en conjunto tejen, en libertad, una urdiembre existencial. Todo está en comunicación, interacción, equilibrio dinámico, en evolución permanente. Hoy queda de manifiesto, cada vez con mayor insistencia, que el ser humano es un ser de encuentros, incluso nace prematuramente para que complete su desarrollo a partir de la relación con su entorno y fundar así, con la realidad presente, modos valiosos de unidad.

## **Orientación**

Las relaciones en la orientación educativa es cuando se le ofrece apoyo a aquellos que lo necesitan, entre ellos estarían los estudiantes, docentes, directivos, padres, representantes entre otros, los estimulan favoreciendo su autoestima y autorrealización, al mismo tiempo que despiertan en ellos el sentido de la pertenencia familiar, escolar, organizacional y social. Odreman (2009), define la orientación personal social como “ayudar al individuo a superar problemas y dificultades que en el orden personal y social presenten, a comprenderse a sí mismo y al medio que lo rodea” (p. 11). De igual manera, manifiesta que “debe considerar todas aquellas actividades que tienen como propósito proporcionar información a los jóvenes para que aumenten el conocimiento de sí mismos y puedan establecer relaciones adecuadas con el grupo familiar, organizacional, escolar y social.” (p.12)

Por lo antes expuesto, la orientación se considera como una disciplina auxiliar que fomenta un acercamiento dinámico para resolver los problemas como es el caso del presente estudio, al describir los aspectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas en el Estado Portuguesa. La orientación puede abarcar un individuo, una pareja, una familia de dos o más, o un conjunto de personas o parejas que laboran conjuntamente en grupo debido a sus problemas comunes.

En este sentido, Izquierdo (2012) señala que la orientación

Ayuda a descubrir sentimientos y actitudes relativos al problema. Implica ayudarlo de un modo eficaz a encontrar solución a sus problemas con las personas con quien se relaciona, y también a desarrollar una comprensión más clara de sí mismo y su compañero o persona implicada en el problema, a fin de que se establezca una relación más profunda y satisfactoria (p.33).

El docente en la orientación debe estar en capacidad de enfrentar y adaptarse a los constantes cambios y transferir adecuadamente sus conocimientos al marco

laboral. De igual forma, debe poseer conocimientos adecuados sobre sus tareas, debe saber transferir sus experiencias en toma de decisiones efectivas, debe tener facilidad para relacionarse con los demás actores del proceso educativo y debe ser ejemplo de buen líder dentro de su contexto.

El Profesional de esta área responde a unos perfiles que le facilitan desarrollar de forma óptima sus funciones. Dentro de los perfiles del Orientador se encuentran: (a) Confianza, comprensión e interés en sí mismo y en los demás. (b) madurez emocional, (c) destrezas para establecer relaciones interpersonales, (d) conocimientos de los estadios evolutivos del educando, ( e) conocimiento de Psicopedagogía, (f) interés por la investigación, (g) capacidad de adaptación al medio laboral, (h) competencia en la resolución de problemas personal-social, (i) comprensión de las influencias que ejerce el ambiente en el desarrollo biopsicosocial del escolar (j) habilidad para aportar ideas y emitir juicios tendentes a mejorar la calidad de la educación, (k) capacidad de trabajar en grupo, (l) liderazgo y (m) creatividad.

En el marco de la Reforma Integral, las competencias docentes son las que formulan las cualidades individuales, de carácter ético, académico, profesional y social que debe reunir el docente de la educación inicial y consecuentemente definen su perfil. Izquierdo (2012), señala que “éste coincide en gran medida con las características requeridas de un orientador educativo” (p.23), pues de igual forma que docentes de cualquier otra asignatura, éste deberá prepararse para influir positivamente en la formación de individuos competentes.

De aquí que un orientador educativo deberá:

1. Organizar su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional.
2. Dominar y estructurar los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.

3. Planificar los procesos de enseñanza y de aprendizaje atendiendo al enfoque por competencias y los ubicarlos en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios.

4. Llevar a la práctica procesos de enseñanza y de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora a su contexto institucional.

5. Evaluar los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo.

6. Construir ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.

7. Contribuir a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.

8. Participar en los proyectos de mejora continua de su escuela y apoyar la gestión institucional.

Asimismo, para desarrollar de manera óptima la tarea específica de orientador educativo, el personal responsable tendrá que reunir las siguientes características según Odreman (2009), reflejado en el Diseño Curricular:

1. Confianza, comprensión e interés en el ser humano.
2. Equilibrio emocional.
3. Habilidad para establecer relaciones interpersonales.
4. Conocimientos de las características de la adolescencia.
5. Conocimiento de pedagogía, psicología y sociología, enfocado a la OE.
6. Actitud crítica y de investigación frente a la realidad que lo rodea.
7. Habilidad para adaptarse a las diferentes condiciones que se presenten en su práctica.
8. Interés en la solución de problemas, así como en situaciones que enfrenta el estudiante.

9. Aptitud para comprender la influencia de los diversos aspectos socioeconómicos, institucionales, escolares, psicosociales.
10. Capacidad para atraer a la gente hacia objetivos comunes que permitan fomentar la colaboración al interior del trabajo en equipo.
11. Habilidad y creatividad para mejorar métodos de trabajo. (p. 15)

Las funciones que el área de Orientación Educativa debe realizar para brindar los servicios estudiantiles en los planteles y que permitirán el logro de sus objetivos así como el fomento de las competencias genéricas en los estudiantes.

En resumen, las habilidades comunicacionales deben hacerse presente en todas las instituciones educativas, puesto que proporcionan herramientas efectivas para mantener una adecuada comunicación, fluida y asertiva, entre los diversos componentes del recurso humano, lo que sin duda incide en un positivo desempeño profesional.

### **Referentes Legales**

Las bases legales constituyen el resumen de normas, leyes, entre otros, que dan sustentación al presente estudio y que lo enmarcan dentro de una estructura jurídica venezolana. El marco legal de la presente investigación se centra en los siguientes:

En tal sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el artículo 132, establece:

Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social.

De allí, que el maestro y la maestra es el pilar principal en el crecimiento del estudiante, ya que su responsabilidad es formar ciudadanos aptos para la vida en sociedad, así como también se deben incentivar para que fortalezcan la comunicación asertiva en ellos.

Cabe señalar que, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su prefacio, establece, que son de derecho pleno los valores de la libertad, la independencia, la paz, la solidaridad, el bien común, la integridad territorial, la convivencia y el imperio de la ley.

Igualmente, la Ley Orgánica de Educación (2009) en el artículo 3 señala:

La educación tiene como finalidad fundamental el pleno desarrollo de la personalidad y el logro de un hombre sano, culto, crítico y apto para convivir en una sociedad democrática, justa y libre, basada la familia como célula fundamental y en la valorización del trabajo; capaz de participar activa, consciente y solidariamente en los procesos de transformación social; consustanciado con los valores de la identidad nacional y con la comprensión, la tolerancia, la convivencia y las actitudes que favorezcan el fortalecimiento de la paz entre las naciones y los vínculos de integración y solidaridad latinoamericana.

En este orden de ideas, el docente debe canalizar la aplicación del aprendizaje en el estudiante, respetando sus expresiones y su participación dentro del aula de clases, ya que por medio de esto estimula la creación de la autoestima y la autoconfianza en sí mismo, ya que forman parte de sus valores sociales y humanos.

La presente Ley establece como principios de la educación, la democracia participativa y protagónica, la responsabilidad social, la igualdad entre todos los ciudadanos y ciudadanas sin discriminaciones de ninguna índole, la formación para la independencia, la libertad y la emancipación, la valoración y defensa de la soberanía, la formación en una cultura para la paz, la justicia social, el respeto a los derechos humanos, el respeto a la vida, el amor y la fraternidad, la convivencia armónica en el marco de la solidaridad, la corresponsabilidad, la cooperación, la tolerancia y la valoración del bien común (...). (p. 4).

De tal manera y relacionado con el tema primordial de la presente investigación, el Artículo 57 de la Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y Adolescente, establece que la disciplina escolar debe ser administrada de forma

acorde con los derechos, garantías y deberes de los niños, niñas y adolescentes. En consecuencia:

a) Debe establecerse claramente en el reglamento disciplinario de la escuela, plantel o instituto de educación los hechos que son susceptibles de sanción, las sanciones aplicables y el procedimiento para imponerlas;

b) Todos los niños, niñas y adolescentes deben tener acceso y ser informados oportunamente, de los reglamentos disciplinarios correspondientes:

c) Antes de la imposición de cualquier sanción debe garantizarse a todos los niños, niñas y adolescentes el ejercicio de los derechos a opinar y a la defensa y, después de haber sido impuesta, se les debe garantizar la posibilidad de impugnarla ante una autoridad superior e imparcial;

Estas bases legales sustentan la investigación por cuanto regulan las relaciones interpersonales de los estudiantes en las instituciones educativas, las cuales deben estar basadas, en la participación, el dialogo, la resolución conciliada de los problemas, entre otros.

Las normativas de disciplina, se someterán a medidas alternas de resolución de conflictos, producto de la mediación y conciliación que adopten los integrantes de la comunidad educativa, resguardando siempre la Convención de los Derechos del Niño (CDN) (1989) como normativa internacional de derechos humanos la cual impulsó una transformación substancial de las concepciones sociales, educativas y legales sobre infancia y adolescencia, exigiendo el cambio de esa visión discriminadora y tutelar en la cual se asume que los estudiantes tienen problemas, necesidades o minusvalías, por lo que solo pueden ser representados, dirigidos o tutelados.

Desde esta perspectiva, el cambio es de una nueva visión, que respete a los adolescentes como sujetos plenos de derechos humanos, ratificando que es obligación de las familias, la comunidad y el Estado el garantizar, con prioridad absoluta, su protección.

Desde este ámbito, la Convención de los Derechos del Niño es un instrumento de gran alcance para la promoción de mejores condiciones en el desarrollo pleno de la infancia y adolescencia del orbe. Con ella se reconoce la dignidad humana de estos ciudadanos, lo cual demanda un armonioso quehacer para que sus postulados se concreten.

De igual manera, esta investigación se vincula con lo expresado en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, en su Capítulo I, Artículo 1 el cual dictamina lo siguiente:

Establecer en las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Estas condiciones expresas en la citada ley, se fortalecen si existe una comunicación asertiva y relaciones interpersonales favorables. Los artículos antes mencionados, le dan apoyo a la investigación, ya que se refieren en su mayoría al desarrollo de la personalidad y formación integral del individuo, para lo cual se hace necesario implementar estrategias consustanciadas con el perfil del egresado que requiere la sociedad, bajo la conducción de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.



**Cuadro 1. Operacionalización de Variables**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
Comunicación Asertiva	Es una forma de expresión donde la persona es capaz de manifestar sus sentimientos, pensamientos deseos y defender sus derechos sin violar los de los demás. Mendoza (2014).	Es la forma de expresión que posee el docente al momento de dirigirse a un estudiante.	Forma de expresión  Manifestación	Escuchar Hablar cara a cara Expresión de la cara Volumen de la voz  Sentimientos Deseos Pensamientos	1 2 3 4  5 6 7
Relaciones Interpersonales	Son aquellas que nos ayudan a crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser nosotros mismos. López (2011).	Es el conjunto de contactos que tienen los docentes como seres sociales con el resto de las personas, las cuales ayudan a crecer como individuo, respetando la forma de ser de los demás, sin dejar de ser uno mismo.	Crecimiento personal  Valores	Felicidad Bienestar Emocional  Respeto Solidaridad Autoestima Compañerismo	8 9 10  11 12 13 14

Fuente: Castillo (2016)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza de la Investigación**

La presente investigación se constituyó en un proceso de indagación que buscó describir los aspectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas del estado Portuguesa, lo cual permitió ubicarla en el paradigma metodológico cuantitativo que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “pretende cuantificar los `procesos descritos” (p.23).

#### **Tipo de Investigación**

La investigación se enmarcó en un estudio de carácter descriptivo, de acuerdo con Arias (2010), “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno a grupo con el fin de establecer estructuras o comportamientos” (p. 49). Desde esta perspectiva se buscó describir el hecho indagado tal como se presentó en la realidad al caracterizar procesos implícitos en la misma, como es el caso de los aspectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación de la mencionada institución.

#### **Diseño de la Investigación**

Para lograr efectividad en cuanto a la recolección de los datos que se necesitan en el proceso de investigación, se hizo necesario incorporar el diseño no experimental definido por, Martins (2010), “es el que se realiza sin manipular en forma directa

ninguna de las variables” (p.96). Por ello, la autora del estudio, estableció medidas competentes que le permitieron observar los hechos tal como se presentan en el contexto real y se fijó un tiempo determinado para luego analizarlos.

En tal sentido, se consideró que es de campo porque según Arias (ob cit), consiste en la “recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p.48). De este modo, se consideró este tipo de diseño en razón de que se aspiró la recolección de información directamente de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas, a fin de detallarlo tal como se presenta sin manipulación alguna.

### **Población y Muestra**

La población representa para Arias (ob cit), el “conjunto de todos los individuos que se desean estudiar en el fenómeno a investigación” (p.45). La población fue de catorce (14) docentes que se desempeñan en la UEE “Centro L” las Majaguas, Municipio Páez, Parroquia Pimpinela, Estado Portuguesa, distribuido de la siguiente manera:

### **Cuadro 2**

#### **Distribución de la Población de la Investigación**

<b>FUNCION</b>	<b>N° DE SUJETO</b>	<b>TOTAL</b>
Director	<b>1</b>	<b>1</b>
Docente De Aula	<b>9</b>	<b>9</b>
Docente Bibliotecaria	<b>1</b>	<b>1</b>
Coordinadora De P.A.E	<b>1</b>	<b>1</b>
Coordinadora De Cultura	<b>1</b>	<b>1</b>
Docente De Aula Integrada	1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>14</b>

**Fuente:** Castillo (2014)

En el cuadro se visualiza la totalidad de los docentes de la referida institución, dadas las características de esta población pequeña y finita, se tomaron como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, como lo considera lo expuesto por Ary (2005), quien señala que cuando una población es finita no se hacen criterios muestrales. Es por ello, que en la presente investigación, dado que la población es pequeña, finita y manejable, no se requiere seleccionar muestra ni trabajar con técnicas de muestreo.

### **Técnica de Recolección de Datos**

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta que según Arias (ob cit), consiste en “formular preguntas directas a una muestra representativa de sujetos a partir de un cuestionario – guión previamente elaborado, con el fin de descubrir y/o relacionar características personales en ciertos ámbitos de información necesarios para responder al problema de investigación (p.87).

### **Instrumento de Recolección de Datos**

La recopilación de la información se llevó a cabo de acuerdo a las características que presenta el diseño, es decir, directamente con los sujetos que participaron en el estudio, para lo cual, se diseñó un cuestionario con una escala descriptiva, que según Arias (ob cit), este instrumento se caracteriza por “implicar una descripción amplia donde se debe ser conciso, claro y utilizar términos observables”. (p.28). De este modo, se logró recabar datos de interés relacionados con los aspectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas del estado Portuguesa, donde se les brindó una serie de opciones a los docentes para responder en preguntas dicotómicas; las mismas estuvieron representadas por las situaciones observables en el docente en su rol como orientador.

Dicho instrumento fue elaborado considerando los objetivos y las variables analizadas, el cual consta de preguntas dirigidas a investigar con respecto a la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales. El mismo estuvo contenido

de catorce (14) ítems, bajo el escalamiento de preguntas dicotómicas si y no (Ver Anexo A)

### **Validez del Instrumento**

Todo instrumento de recolección de datos debe cumplir con dos procesos fundamentales como son la validez y confiabilidad, procedimientos que garantizan la pertinencia y calidad de los ítems que la conforman. Al respecto, Arias (ob cit), destaca que la validez consiste en “la exactitud con que puedan hacerse medidas significativas y adecuadas con un instrumentos, de tal manera que mida realmente el rasgo que pretenden medir” (p. 57). Para lo cual, se elaboraron los respectivos instructivos dirigidos a los especialistas, orientadores y metodólogo, con el fin de que cada uno fue evaluado la pertinencia, coherencia y consistencia que presenta el respectivo instrumento. (Ver Anexo B).

En tal sentido, la validez del instrumento buscó garantizar que se mida realmente lo que se pretende medir, lo cual conduce a considerar el tipo de validez de contenido que según el autor definido sugiere adecuar el contenido de las preguntas del instrumento con la intencionalidad del proceso de investigación. Para tales propósitos se consideró la técnica del juicio de expertos que consiste en seleccionar a los expertos en la temática para que emitan su juicio sobre el contenido de los ítems del instrumento emitieron sus observaciones para mejorar el mismo.

### **Confiabilidad del Instrumento**

Una vez validado el instrumento con los expertos, fue necesario precisar su confiabilidad, lo cual según Arias (2010), se refiere al “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produzca iguales resultados” (p.205). Desde esta visión se determinó la confiabilidad al seleccionar una muestra piloto características semejantes a los sujetos de la investigación para aplicar instrumento a fin de precisar si hay coincidencia en los resultados deseados.

Cabe destacar que los mismos fueron procesados, aplicando Kuder de Richarson que según Hernández y otros (ob. cit), debe obtenerse valores entre 0 y 1 y entre más

se acerque a 1 será más confiables. Al respecto, Ruiz (2010), “La confiabilidad del instrumento se expresa mediante un coeficiente de correlación cuyos valores oscilan entre cero (0) y uno (1.00)” (p.70).

El método de consistencia interna basado en el estadístico Kuder Richarson permitió estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Como criterio general, Ruíz (2010) sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes:

### **Cuadro 3**

#### **Tabla de Confiabilidad**

<b>Escala</b>	<b>Categorías</b>
0 a 0,20	Muy baja
0,21 a 0,40	Baja
0,41 a 0,60	Moderada
0,61 a 0,80	Alta
0,81 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Ruiz (2010)

En este caso, el cálculo dio como resultado (0,99) lo que indica que la confiabilidad de la consistencia interna del Instrumento aplicado es de muy alta confiabilidad y permite seguir con la investigación. (Ver Anexo C)

### **Análisis de Datos**

Con respecto al análisis de datos, se procedió a organizar la información en cuadros y gráficos tipo pastel, para su análisis respectivos con el procedimiento estadístico porcentual, su representación fue interpretada según los valores encontrados y confrontado con la teoría ya que a juicio de Arias (ob cit) “el análisis surge más del marco teórico trazado que de los datos concretos obtenidos” (p.18).

Como técnica de análisis se utilizó la estadística descriptiva distribuyendo los datos en tablas de frecuencias absolutas y porcentuales, que después estos resultados se realizaron en forma cuantitativa con el fin de recabar toda información obtenida a través del instrumento aplicado. La estadística descriptiva presentada por Arias (ob cit) se define como “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de los datos numéricos”.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **Presentación y Análisis de los Resultados**

El análisis de los resultados constituye un proceso de reflexión en el cual el investigador organiza los datos y los dispone de la mejor manera para que ofrezcan una información útil, que responda a los objetivos propuestos en el estudio. En este caso se presentan los resultados en matrices frecuenciales y porcentuales cada una de las cuales en función de las dimensiones de las variables objeto de investigación. Sabino (2011), señala que:

... el análisis de los resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, las hipótesis y/o preguntas formuladas, y las teorías planteadas en el marco teórico, con el fin de evaluar si se confirman las teorías o no y si se generan debates con las teorías existentes. (p.209)

Con respecto a lo expuesto por el autor, se puede decir que los datos obtenidos en este estudio representaron la base para describir los aspectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas en el Estado Portuguesa., para ello se diseñó un cuestionario el cual estuvo conformado por 14 ítems cuyas alternativas a responder fueron preguntas dicotómicas.

Cabe destacar que los resultados obtenidos a través del instrumento de investigación se analizaron e interpretaron bajo los principios de la estadística descriptiva que parte de la interpretación del análisis porcentual de las respuestas



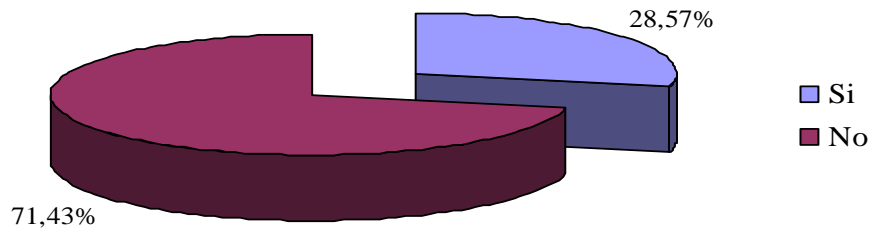
obtenidas. El mismo, se deriva de la operacionalización de las variables cuyos datos investigativos se presenta en cuadros y gráficos.

• **Cuadro 4**

**Distribución de frecuencias y porcentajes en relación a la Variable Comunicación Asertiva y Dimensión Forma de Expresión**

N° Ítems	Alternativas de respuestas			
	Si		No	
	F	%	f	%
1	5	35.71	9	64.29
2	3	21.43	11	78.57
3	4	28.57	10	71.43
4	4	28.57	10	71.43
<b>Promedio</b>		<b>28.57</b>		<b>71.43</b>

Fuente: Castillo (2016)



**Gráfico 1. Promedios porcentuales en relación con la Variable Comunicación Asertiva y Dimensión Forma de Expresión**

Como se puede observar en el cuadro 4 y gráfico 1, el mayor porcentaje recayó en la alternativa No un setenta y uno punto cuarenta y tres (71.43) por ciento manifestó en forma negativa utilizar formas de expresión como escuchar, hablar cara

a cara, expresión de la cara y volumen de voz. Mientras que el veintiocho punto cincuenta y siete (28.57) por ciento manifestó que Si.

En cuanto al ítem 1, un sesenta y cuatro punto veintinueve (64.29) por ciento de los docentes señalaron que No saben escuchar durante el proceso de comunicación, un treinta y cinco punto setenta y uno (35.71) por ciento manifestó que Si. Seguidamente el ítem 2, un setenta y ocho punto cincuenta y siete (78.57) por ciento de los docentes No piden permiso para hablar cara a cara, mientras que un veintiuno punto cuarenta y tres (21.43) por ciento Si lo hacen.

En el ítem 3, un setenta y uno punto cuarenta y tres (71.43) por ciento de los docentes señalaron que al comunicarse los unos con los otros No lo hacen con expresiones de rabia en la cara, sin embargo, veintiocho punto cincuenta y siete (28.57) por ciento indicaron que Si. El ítem 4, un c setenta y uno punto cuarenta y tres (71.43) por ciento de los docentes manifestaron que en el aula de clases tienden a comunicarse con alto volumen de voz, mientras que veintiocho punto cincuenta y siete (28.57) por ciento señalaron que Si tienden a comunicarse con voz alta.

Los datos visualizados contradicen lo señalado por Piñero (2007), quien define la comunicación asertiva “se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y con contundencia lo que queremos”. (p. 15). La comunicación permite conocer e identificar las apreciaciones del individuo, los sentimientos, emociones que permite interpretar un proceso que favorece la espontaneidad y el desarrollo de la investigación en los seres humanos, exponiendo las divergencias del ser humano.

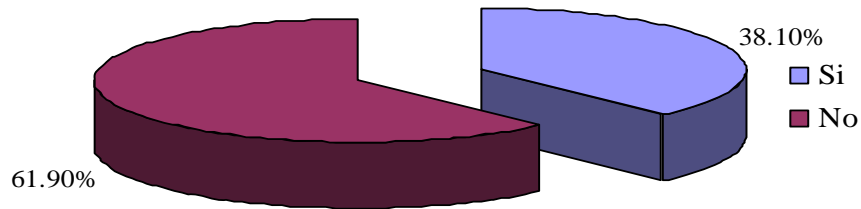
Es importante señalar, que la comunicación asertiva es una herramienta que favorece al profesional de la docencia en su rol laboral. Es por ello, que este elemento se vincula con este proyecto puesto que el docente manejando su dinámica comunicativa a través de la asertividad le permitirá a los docentes funcionar conductualmente de forma operativa, de manera libre para manifestarse mediante palabras y actos adecuados con sus semejantes, con metas y prioridades que le lleven a la autorrealización, es decir, que se haga siempre valer y respetar sin violar los derechos de los demás.

### Cuadro 5

**Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los docentes en relación a la Variable Comunicación asertiva y Dimensión Manifestación**

Nº Ítems	Alternativas de respuestas			
	Si		No	
	F	%	f	%
5	5	35.71	9	64.29
6	1	7.14	13	92.86
7	10	71.43	4	28.57
<b>Promedio</b>		<b>38.10</b>		<b>61.90</b>

Fuente: Castillo (2016)



**Gráfico 2. Promedios porcentuales en relación con la Variable Comunicación Asertiva y Dimensión Manifestación**

Con respecto al cuadro 5 y gráfico 2, el promedio de respuestas se evidencia que el sesenta y uno punto noventa (61.90) por ciento de los encuestados señaló que No muestran manifestaciones a través de sentimientos, deseos y pensamientos, el treinta y ocho punto diez (38.10) por ciento dijo que Si.

En cuanto al ítem 5, un sesenta y cuatro punto veintinueve (64.29) por ciento de los docentes señalaron No muestran sentimientos de alegría cuando un compañero sale bien en un examen, un treinta y cinco punto setenta y uno (35.71) por ciento Si lo

hacen. En el ítems 6, el noventa y dos punto ochenta y seis (92.86) por ciento de los docentes señalaron que No Manifiestan deseos de integrarse en equipos, siete punto catorce (7.14) por ciento Si las desarrollan.

Asimismo, el ítem 7, el setenta y uno punto cuarenta y tres (71.43) por ciento de los docentes indicó que Si observan a sus compañeros pensativos con respecto a problemas personales, mientras que el veintiocho punto cincuenta y siete (28.57) por ciento No lo hacen. Por consiguiente, se debe propiciar en los educandos la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores. De manera de que los docentes trabajen en un ambiente escolar con un clima de confianza e incentivación que estimule el aprendizaje efectivo y delegar, entre otros.

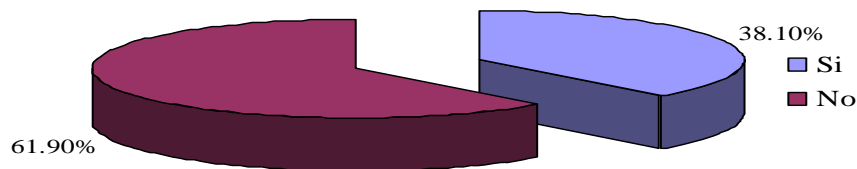
Los resultados revelan que existe un nivel de comunicación poco aceptable en cuanto a las manifestaciones que demuestran los docentes como son los sentimientos, deseos y emociones. Al respecto Ribeiro (2002), manifiesta: Cuando se lleva a cabo la comunicación en forma adecuada, otorga poder al conocimiento, ya que de nada sirve si no se sabe expresar, por lo tanto, quienes saben comunicarse tiene el poder de influir, transformar, sensibilizar, conmovier, convencer a los demás y ser reconocidos por otros. (p.88).

### **Cuadro 6**

**Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los docentes en relación a la Variable Relaciones interpersonales y Dimensión Crecimiento personal**

N° Ítems	Alternativas de respuestas			
	Si		No	
	F	%	f	%
8	3	21.43	11	78.57
9	4	28.57	10	71.43
10	9	64.29	5	35.71
<b>Promedio</b>		<b>38.10</b>		<b>61.90</b>

Fuente: Castillo (2016)



**Gráfico 3. Promedios porcentuales en relación con la Variable Relaciones interpersonales y Dimensión Crecimiento personal**

En relación al cuadro 6 y gráfico 3, el promedio de respuestas se evidencia que el sesenta y uno punto noventa (61.90) por ciento de los encuestados señaló que No muestran crecimiento personal a través de felicidad, bienestar emocional, el treinta y ocho punto diez (38.10) por ciento dijo que Sí.

En cuanto al ítem 8, un setenta y ocho punto cincuenta y siete (78.57) por ciento de los docentes señalaron que muchas veces los estudiantes No muestran felicidad cuando el profesor reconoce su buen rendimiento, un veintiuno punto cuarenta y tres (21.43) por ciento Si lo hace. En cuanto al ítems 9, el setenta y uno punto cuarenta y tres (71.43) por ciento de los docentes señalaron que los estudiantes No necesitan un ambiente tranquilo al momento de recibir sus clases, veintiocho punto cincuenta y siete (28.57) por ciento considera que Si los necesitan.

En el ítem 10, el sesenta y cuatro punto veintinueve (64.29) por ciento de los docentes indicó que Si se sienten emocionados cuando realizan trabajos grupales y son felicitados por lo que hicieron, mientras que el treinta y cinco punto setenta y cinco (35.71) por ciento No lo hacen. Estos resultados permiten inferir la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales a través de una comunicación asertiva; ésta es considerada como una herramienta necesaria en el aula, permite a los docentes aprender a ser asertivos, a promover el desarrollo de las habilidades que les permite ser personas directas, honestas y expresivas en la comunicación; además de ser

seguras, auto-respetarnos y tener la habilidad para hacer sentir valiosos a los demás. De esta manera, se hace relevante este concepto en el desarrollo de este estudio.

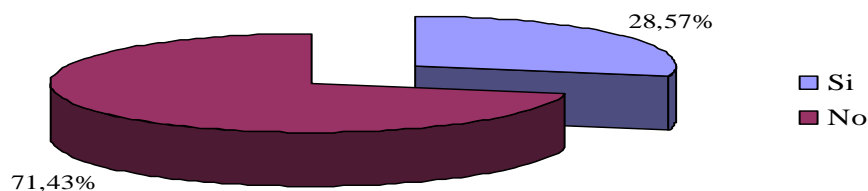
Por lo tanto la comunicación funge como elemento clave, por ello es importante que el estudiante mantenga una comunicación asertiva, donde a través del crecimiento personal en función de la felicidad, bienestar y el crecimiento emocional puedan mejorar las relaciones humanas para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Los errores comunicacionales pueden afectar el sano desarrollo de las relaciones interpersonales entre los docentes, originando barreras entre el receptor el emisor.

- **Cuadro 7**

**Distribución de frecuencias y porcentajes en relación a la Variable Relaciones interpersonales y Dimensión Valores**

N° Ítems	Alternativas de respuestas			
	Si		No	
	F	%	f	%
11	5	35.71	9	64.29
12	3	21.43	11	78.57
13	4	28.57	10	71.43
14	4	28.57	10	71.43
<b>Promedio</b>		<b>28.57</b>		<b>71.43</b>

Fuente: Castillo (2016)



*Gráfico*

**4. Promedios porcentuales en relación con la Variable Relaciones interpersonales y Dimensión Valores**

Por su parte, el cuadro 7 y gráfico 4, el promedio de respuestas se evidencia que el setenta y uno punto cuarenta y tres (71.43) por ciento de los encuestados señaló que No muestran valores de Respeto, Solidaridad, Autoestima y Compañerismo a través de sentimientos, deseos y pensamientos, el veintiocho punto cincuenta y siete (28.57) por ciento dijo que Si.

En cuanto al ítem 11, un sesenta y cuatro punto veintinueve (64.29) por ciento de los docentes señalaron que No conservan valores de respeto en el aula hacia el docente y los estudiantes, un treinta y cinco punto setenta y uno (35.71) por ciento manifestó que Si. Seguidamente el ítem 12, un setenta y ocho punto cincuenta y siete (78.57) por ciento de los docentes consideran que No son solidarios los estudiantes con sus compañeros de clases, mientras que veintiuno punto cuarenta y tres (21.43) por ciento Si lo son. En el ítem 13, un setenta y uno punto cuarenta y tres (71.43) por ciento de los docentes señalaron que No intercambian ideas como una medida de mantener alta autoestima al comunicarse, sin embargo, veintiocho punto cincuenta y siete (28.57) por ciento indicaron que Si. En el ítem 14, un c setenta y uno punto cuarenta y tres (71.43) por ciento de los docentes manifestaron que en el aula de clases No existe compañerismo, mientras que veintiocho punto cincuenta y siete (28.57) por ciento señalaron que Si existe el compañerismo en el aula de clase.

En ese sentido, Salazar (2009), señala que “las habilidades sociales o de relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social” (p. 90). Hacer nuevos amigos y mantener amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, defender intereses, entre otros; son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. Por el contrario, sentirse incompetente socialmente nos puede conducir a una situación de aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar.

Todas las personas necesitan crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, se necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, entre otros). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento profesional.

Por consiguiente, se debe propiciar en los educandos la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores. De manera de que los docentes trabajen en un ambiente escolar con un clima de confianza e incentivación que estimule el aprendizaje efectivo y delegar, entre otros.

Fomentar la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, no resulta una actividad fácil, por ello, se considera como alternativa viable para la evaluación de las acciones desarrolladas en los distintos planes de acciones, la participación del docente y personas voluntarias, su selección obedece a las condiciones personales del grupo y a la necesidad de motivarlos para llegar a lograr el objetivo central.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Con base al problema planteado, de acuerdo a los objetivos e interrogantes generales y las dimensiones se desprenden las siguientes conclusiones:

Se pudo evidenciar en el diagnóstico en cuanto a la comunicación y relaciones interpersonales que los indicadores apuntan hacia la inexistencia de una comunicación asertiva; por cuanto se mantiene una atmósfera de tensión en el aula, los docentes gritan, los estudiantes poco respetan las normas del buen oyente, existe poca socialización en cuanto a la claridad del lenguaje cuando se están comunicando. Estos indicadores inducen a la necesidad de describir los aspectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes desde la orientación en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas en el Estado Portuguesa.

El docente poco aplica la comunicación asertiva que le permitan reconocer el potencial empírico del estudiante. Por lo tanto, la investigación permite determinar la importancia que representa el apoyo que debe prestar el docente desde la orientación de manera que implementen cada día medios y estrategias en pro del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Al describir las relaciones interpersonales se obtuvo que los resultados permitieron evidenciar de las mismas que impera en la institución. Para lograr que la comunicación sea de manera asertiva, depende del respeto, la búsqueda de solución a los problemas, empatía para los reconocimientos justos, tolerancia, solidaridad, todos juntos generan un clima de confianza adecuado para que los procesos comunicacionales se den y por ende potencien las relaciones interpersonales.

La comunicación asertiva obviamente no es un proceso aislado de las relaciones interpersonales, ambos coadyuvan a la comprensión entre los miembros que hacen

vida en un determinado espacio, por lo que se hace inminentemente necesario una comunicación efectiva, de ello dependerá el logro de los objetivos planteados por el grupo.

Vista de forma teórica o para efectos de análisis se considera muy sencillo de abordarla, sin embargo las variables que la determinan son cruciales para afrontar el tema, lo cierto es que la dinámica que se da dentro de la misma depende de las relaciones humanas, confrontar diferencias de enfoques, de ideologías, de interés, entre otros van a determinar los procesos comunicativos dentro de las relaciones interpersonales.

Por último al determinar la importancia desde la orientación de dicha institución existe necesidad de establecer una comunicación asertiva entre los miembros de la institución, donde se vinculen las relaciones interpersonales a través de los intercambios orales en ambientes de cordialidad y armonía, ello permitirá tomar las mejores decisiones y el logro de los objetivos comunes e individuales.

Todas las personas necesitan crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, se necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, entre otros.). Basta recordar los esfuerzos tanto del ámbito educativo como del entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento profesional.

De este modo, se pueden entender las relaciones como un aspecto básico en la vida de los seres humano, no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo. Por tanto, la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar. De allí que en los docentes y estudiantes, requieren de unas relaciones interpersonales operativas como medida de intercambio comunicacional, de esta forma, se asegura habilidades

sociales que le ayuden a consolidar sus interacciones desde un campo emocional, afectivo- social.

### **Recomendaciones**

Para las autoridades educativas del plantel, a fin de garantizar el éxito en las relaciones interpersonales entre el personal docente:

Es importante centrar la acción en los procesos comunicativos como la tolerancia, respeto, empatía, solidaridad, entre otros, fundamentales para el logro de los objetivos planteados.

Promover actividades grupales de interés común, así como otras donde se manifiesten sentimientos, intercambios de ideas y opiniones para abordar situaciones problemáticas de la institución tomando en cuenta las sugerencias para ponerlas en práctica, de manera que el docente se sienta parte del entorno.

Para las futuras investigaciones:

Abordar otros aspectos de las relaciones interpersonales vinculados a la actividad educativa, en virtud de que las instituciones son espacios abiertos, donde existen diversos componentes interrelacionados.

Sobre la base de las conclusiones a las cuales llegó el presente estudio se recomienda lo siguiente:

En lo referente a la comunicación asertiva, se debe establecer estrategias comunicacionales que permitan una comunicación efectiva a fin de propiciar mejoras en la comunicación entre estudiantes.

Es importante que cada persona que pertenece a la organización escolar de la institución estudiada asuma su rol de manera responsable, sobre todo los docentes en su grupo de trabajo a fin de mejorar las relaciones interpersonales en las instituciones.

El logro es un equipo, el desarrollo educativo continuo a lo logro del cual una persona puede mejorar sus práctica docente e integrar eficazmente el desarrollo del personal y mejora de la institución, permite un impacto que tiene la ventaja adicional de fomentar la confianza y el sentido de pertenencia institucional.

El docente como gerente del aula, es responsable fundamental para lograr que los estudiantes que dirige realicen el trabajo con una actitud de satisfacción y éxito; es decir, que sientan orgullo por lo que hacen con sentido de trascendencia. De esta manera, comenzarán a sentir que lo que hacen tiene sentido para lograr lo que quieren, entonces toman una actitud distinta ante la vida.

Se debe implementar la comunicación asertiva necesaria para minimizar el clima de tensión entre los estudiantes.

Se ha de tomar correctivos en cuanto a los grupos de trabajo con los estudiantes, con la finalidad de fortalecer la participación en grupo.

En lo referente a la comunicación asertiva, se debe establecer estrategias comunicacionales que permitan una comunicación efectiva a fin de propiciar mejoras desde la orientación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ediciones Cobo, Caracas Venezuela. 3ra edición.
- Ary, F. (2005). *Metodología de la investigación*. Argentina: Prentice Hall
- Atahualpa, R. (2011). *Estrategias de Comunicación que permitan el desarrollo de equipos de trabajo de manera eficiente en los colegios públicos y privados. Trabajo de grado* Universidad del Mar, Huatulco México.
- Bandura, A. (1981). *Teoría del aprendizaje social*. Barcelona: Mc Graw Hill.
- Beltrand, E. (2006). *Los valores*. Barcelona: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Benedetti, E. (2010). *Los valores influyen en las relaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Berlo, I. (2014). *La comunicación*. México: Mc Graw Hill
- Bisquerra, T. (2004). *La educación emocional*. Argentina: Oveja Negra.
- Bisquerra, T. (2008). *La Educación emocional*. Argentina: Oveja Negra.
- Brito, A. (2006). *Relaciones interpersonales*. Bogotá: Mc Graw Hill
- Brito, C. (2014). *Relaciones interpersonales*. Bogotá: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I (2004). *Administración de los recursos humanos* (2ª. Ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Colmenarez, N. (2015). *Programas de participación entre estudiantes para mejorar las relaciones interpersonales, con el fin de diseñar una propuesta para la participación activa de todos los estudiantes dentro de la escuela U.E. Rosales, sector 1 de Pueblo Nuevo, Estado Lara*. Trabajo de grado no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico Dr. Luis Beltrán Prieto Figueroa. Barquisimeto.
- Consejo de Protección del Niño y del Adolescente del Municipio Páez, del Estado Portuguesa (2014). *Relaciones interpersonales*. Portuguesa: Autor.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860*. Caracas, 30 de diciembre de 1999.
- Convención de los Derechos del Niño (1989). *Derechos humanos*. Caracas: Autor.
- Cooper, U. (2008). *El contexto de la educación*. México: Editorial Ariel
- Coordinación de la Zona Educativa del Estado Portuguesa (2016). *Las instituciones educativas*. Guanare: Zona Educativa del estado Portuguesa.
- Escudero, V. (2003). *Posibilidades innovadoras*. Barcelona: Trillas.
- García, R. (2013). *La comunicación*. Argentina: Panapo.
- García, E. (2015,a). *La comunicación asertiva como técnica socializada para incentivar la relación interpersonal entre estudiantes de la Escuela Bolivariana Luis Roque, en Barquisimeto Estado Lara*. Trabajo de grado no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico Dr. Luis Beltrán Prieto Figueroa. Barquisimeto.
- García, J. (2015,b). *Propuesta de un Programa de Orientación Asertiva para Fortalecer la Comunicación en las Relaciones Interpersonales de los y las estudiantes de Educación Primaria en el Colegio Santo Tomás de Villanueva, en Barquisimeto, Estado Lara*. Trabajo de grado no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico Dr. Luis Beltrán Prieto Figueroa. Barquisimeto.
- García, R. (2014). *La comunicación*. Editorial Santer, Argentina.
- González, R. (2009). *Los valores*. Argentina: Trillas.
- Gutiérrez, V. (2014), *Relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes del Liceo José Alberto Pelayo*. Trabajo de grado no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico Dr. Luis Beltrán Prieto Figueroa. Barquisimeto.
- Hernández, S., Fernandez, L. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ediciones Santillana, Caracas.
- Izquierdo (2012). *La Orientación*. Caracas: Panapo.

- Ley Orgánica de Educación (2009) *Gaceta Oficial Extraordinario No. 5929* de fecha 15 de Agosto de 2009. Caracas: Autor.
- Ley Orgánica de Protección al Niño, Niña y Adolescente (2012). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.859*. Caracas, 10 diciembre, 2012.
- Lopez, I. (2011). *Relaciones interpersonales*. Argentina: Mc Graw Hill.
- Loreto, T. (2010). *Las relaciones interpersonales*. Caracas: Limusa.
- Lozano, E. y Díaz, D. (2016). *La amistad, el respeto y la solidaridad*. Editorial La Rosa, España.
- Marroquin, D y Villa (2012). [Generosidad, Cooperación y Crecimiento](http://WWW.personarte.com/generosidad.htm). Disponible: <http://WWW.personarte.com/generosidad.htm>. [consulta:10 de Abril de 2016]
- Martins, S. (2010). *Metodología de la investigación*. Barcelona: Trillas.
- Medrano, A. (2009). *Valores: Tipos*. Argentina: Trillas.
- Mercado, G. (2013). *Acción Docente Orientador*. Madrid: Editorial Ariel
- Mendoza, D. (2014). *Paradigmas y retos de la investigación educativa. Una aproximación crítica*. Universidad de los Andes. Consejo de Publicaciones.
- Ministerio del Poder Popular para la Educación (2009). *Currícula Básico*. Caracas: Autor.
- Ocaña, O. (2009). *La asertividad*. Caracas: Panapo.
- Odreman, R. (2009). *La Orientación*. Barcelona: Mc Graw Hill.
- Ordoñez, L. (2008). *El Respeto y la Asertividad*. Caracas Autor.
- Organización de Estados Iberoamericanos (2008). *Las orientaciones*. Barcelona: Panapo.
- Pasini, L. (2008). *Desarrollo Humano*. Publicación Diario El Nacional, Caracas Venezuela.

- Pasquali, I. (2007). *Comunicación asertiva*. Argentina: Limusa.
- Perez, A. (2009). *La comunicación*. Barcelona: Trillas
- Pineda, A. (2013). *Comunicación asertiva en las Aulas*. Trabajo de grado. Colombia –Medellín.
- Piñero. T. (2007). *Comunicación asertiva*. México: Mc Graw Hill.
- Ramos, I. (2009). *Los valores*. Barcelona: Prentice Hall Hispanoamericana
- Rangel. U. (2008). *Capacidad de Comunicación*. Barcelona: Panapo.
- Reinoso, D. (2011). *Relaciones personales*. Barcelona: Mc Graw Hill.
- Ribeiro, R. (2002). *La comunicación eficaz*. Barcelona: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Ruiz, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial Planeta.
- Sabino, A. (2011). *Metodología de la Investigación*. México: Trillas.
- Salazar, D. (2009). *Comunicación*. Material Mimeografiado. UCLA Barquisimeto
- Salazar, D. (2011). *Comunicación*. Material Mimeografiado. UCLA Barquisimeto
- Satir, S. (1980). *Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar*. México: Mc Graw Hill.
- Torres, A. (2014). *La asertividad*. Barcelona: Santillana
- Valbuena, A. (2003). *La inserción del proceso de la comunicación en la Universidad*. Argentina: Trillas.
- Zácares, R. y Serra, W. (2014). *Necesidades de Orientación del estudiante en Educación Básica*. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad de los Andes. Núcleo San Cristóbal
- Zambrano, I. (2004). *Proceso de comunicación*. Barcelona: Mc Graw Hill.



## **ANEXOS**

**ANEXO “A”**

**INSTRUMENTO APLICADO A LOS DOCENTES**



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
DIRECCION DE POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN EDUCACIÓN MENCION ORIENTACION Y  
ASESORAMIENTO**

**Apreciado Docente**

Ante todo reciba un cordial saludo y agradezco su valiosa colaboración de participar en la actividad investigativa que tiene como fin diagnosticar la situación actual en que están inmersos los docentes en los aspectos de la comunicación asertiva presentes en las relaciones interpersonales en la U.E.E. Centro L, Las Majaguas. Por lo tanto, se agradece su objetividad al responder las preguntas.

Las respuestas dadas por usted, servirán de base para la realización de una investigación como requisito en la maestría de Orientación y Asesoramiento que permitirán aportar nuevos esquemas de trabajo en las aulas, así como las relaciones con los docentes como medio para mejorar las relaciones interpersonales.

Gracias por su valiosa colaboración

**Atentamente  
Castillo Mauri  
Investigadora**

### Instrucciones

Marque con una equis (X) la respuesta de su preferencia

No firme el instrumento

En caso de duda consulte a la investigadora

	Dimensiones	Nº	Ítems	SI	NO
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Forma de expresión	1	Durante el proceso de comunicación saben escuchar los estudiantes a los docentes		
		2	Piden permiso para hablar cara a cara		
		3	Al comunicarse los unos con los otros, lo hacen con expresiones de rabia en la cara		
		4	En el aula de clases tienden a comunicarse con alto volumen de voz		
	Manifestación	5	Los estudiantes muestran sentimientos de alegría cuando un docente lo felicita porque sale bien en un examen		
		6	Los estudiantes manifiestan deseos de integrarse en equipos		
		7	Los estudiantes manifiestan sus problemas a los docentes		
RELACIONES INTERPERSONALES	Crecimiento personal	8	Los estudiantes muestran felicidad cuando como docentes reconoces tu buen rendimiento		
		9	Necesitas un ambiente tranquilo al momento de recibir tus clases		
		10	Te sientes emocionado cuando los estudiantes realizan trabajos grupales y son felicitados por lo que hicieron		
	Valores	11	Conserva valores de respeto en el aula hacia el docente y tus compañeros		
		12	Eres solidario con tus		

			compañeros de clases		
		13	Intercambia ideas como una medida de mantener alta autoestima al comunicarte		
		14	Existe compañerismo en el aula		

**ANEXO “B”**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
DIRECCION DE POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN EDUCACIÓN MENCION ORIENTACION Y  
ASESORAMIENTO

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

**Estimado Profesor (a):**

Me dirijo a Usted, en razón de solicitar su valiosa colaboración con respecto a efectuar el proceso de validación del cuestionario que será aplicado a la población objeto de estudio del Trabajo Especial de Grado Titulado: **COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DESDE LA ORIENTACIÓN**, como requisito de la Universidad para optar al Título de Magíster en Educación Mención Orientación y Asesoramiento.

Para llevar a cabo el referido proceso se le suministrarán a continuación, los objetivos de la investigación, operacionalización de la variable, formato de validación y modelo de cuestionario.

A tal efecto se le recomienda efectuar la validación en función de los siguientes criterios:

- Claridad de redacción
- Congruencia relacionada a los objetivos de la investigación
- Pertinencia con los indicadores

De antemano le agradezco su colaboración

Gracias,

La Autora

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Aspectos a considerar para la validación del instrumento:

Claridad: Redacción y precisión de los ítems.

Congruencia: Lógica interna del ítem con relación de los objetivos de la investigación.

Pertinencia: La relación que guarda cada ítem con el indicador.

Ítems	Claridad		Congruencia		Pertinencia		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							

¿Considera que debe eliminarse algún ítem? Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

¿Considera que debe incorporarse algunos ítems? Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Si es SI por favor redáctelo a continuación \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_ C.I. \_\_\_\_\_





REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
DIRECCION DE POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN EDUCACIÓN MENCION ORIENTACION Y  
ASESORAMIENTO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, \_\_\_\_\_, titular de la  
cédula de identidad N°: \_\_\_\_\_, de profesión:  
\_\_\_\_\_, por medio de la presente hago  
constar que he leído el instrumento del trabajo de grado titulado: **COMUNICACIÓN  
ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS  
DOCENTES DESDE LA ORIENTACIÓN**, como requisito de la Universidad para  
optar al Título de Magíster **En Educación, Mención Orientación Y Asesoramiento**,  
presentado por la Ciudadana **Mauri Amparo Castillo López**, titular de la Cédula de  
Identidad N°. **10.504.601**, considero que dicho instrumento es apto para ser aplicado.

En la Ciudad de Guanare, a los \_\_\_\_\_ días del mes de  
\_\_\_\_\_ del año 201\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN



### CARTA DE SOLICITUD DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Profesor (a): Jennyfer P. López

Estimado Docente

Por medio de la presente solicito su valiosa colaboración en calidad de experto para la validación del instrumento que ha sido elaborado con la finalidad de analizar la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes, la cual es realizada por la Prof. Mauri Castillo para optar al título de Magister en Orientación y Asesoramiento

Anexo

Título y objetivos de la investigación.  
Tabla de Operacionalización de variables.  
Cuestionario dirigido a los docentes.  
Formatos de validación para cada cuestionario.  
Constancia de validación.

Gracias por su colaboración.

Fecha: 02-03-13

Nombre del experto: Jormayd P. López · V-13469914

Título Académico: Magister en Investigación Educativa

Marque con una X en cada criterio, eligiendo una de las cuatro opciones. Seleccione el literal A si el ítem está excelente, B si el ítem está bueno, C si el ítem está regular y D si el ítem está deficiente.

CRITERIOS ÍTEMS	CLARIDAD				PERTINENCIA				CONGRUENCIA			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1	✓				✓				✓			
2	✓				✓				✓			
3	✓				✓				✓			
4	✓				✓				✓			
5		✓			✓					✓		
6		✓				✓				✓		
7	✓				✓				✓			
8	✓				✓				✓			
9	✓				✓				✓			
10	✓				✓				✓			
11	✓				✓				✓			
12	✓				✓				✓			
13	✓				✓				✓			
14	✓				✓				✓			
15		✓			✓				✓			
16		✓				✓				✓		
17	✓				✓				✓			
18	✓				✓				✓			
19	✓				✓				✓			
20	✓				✓				✓			
21	✓				✓				✓			
22	✓				✓				✓			

Observaciones: \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN



### CARTA DE SOLICITUD DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Profesor (a): Néstor José Palacios

Estimado Docente

Por medio de la presente solicito su valiosa colaboración en calidad de experto para la validación del instrumento que ha sido elaborado con la finalidad de analizar la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los docentes, la cual es realizada por la Prof. Mauri Castillo para optar al título de Magister en Orientación y Asesoramiento

Anexo

Título y objetivos de la investigación.  
Tabla de Operacionalización de variables.  
Cuestionario dirigido a los docentes.  
Formatos de validación para cada cuestionario.  
Constancia de validación.

Gracias por su colaboración.

Fecha: 02/03/2013

Nombre del experto: Néstor J. Palacios

Título Académico: Magister en Investigación Educativa

Marque con una X en cada criterio, eligiendo una de las cuatro opciones. Seleccione el literal A si el ítem está excelente, B si el ítem está bueno, C si el ítem está regular y D si el ítem está deficiente.

CRITERIOS ÍTEMS	CLARIDAD				PERTINENCIA				CONGRUENCIA			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1	/				/				/			
2	/				/				/			
3	/				/				/			
4	/				/				/			
5		/				/				/		
6	/	/			/				/	/		
7	/				/				/			
8	/				/				/			
9	/				/				/			
10	/				/				/			
11	/				/				/			
12	/				/				/			
13	/				/				/			
14	/				/				/			
15	/				/				/			
16		/				/				/		
17	/				/	/			/			
18	/				/				/			
19	/				/				/			
20	/				/				/			
21	/				/				/			
22	/				/				/			

Observaciones: \_\_\_\_\_

**ANEXO “C”**  
**CONFIABILIDAD**

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
SUJETO															X	(X
															t	t)2
1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	9
2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	9
3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3	9
4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TRC	1	0	2	1	0	1	0	2	0	0	2	0	1	1	11	29
P	0,2	0	0,4	0,2	0	0,2	0	0,4	0	0	0,4	0	0,2	0,2		
Q	0,8	1	0,6	0,8	1	0,8	1	0,6	1	1	0,6	1	0,8	0,8		
P*Q	0,16	0	0,2	0,16	0	0,16	0	0,24	0	0	0,24	0	0,16	0,16		
SP*Q	1,52															
VT	11															
KR-20	0,99															

$$Kr_{20} = \frac{K}{K-1} \cdot \frac{St^2 - \sum p^* q}{St^2}$$